

Jaarverslag 2022



WOLFPUTSTRAAT 106
9041 OOSTAKKER

LEEUWERIKSTRAAT 28
9000 GENT

www.dc-mozaiiek.be

| Dit was 2022 in Mozaiek...

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	5
2. Wonen met permanente ondersteuning	6
2.1 Beschrijving	6
2.2 Werking 2022	8
2.3 Perspectieven 2023	10
3. Wonen met niet-permanente ondersteuning (beschermd wonen)	11
3.1 Beschrijving	11
3.2 Werking 2022	12
3.3 Perspectieven 2023	14
4. Collectieve dagondersteuning.....	15
4.1 Beschrijving	15
4.2 Werking 2022 (beide campussen).....	16
4.3 Perspectieven 2023	19
5. Mobiele en ambulante ondersteuning: begeleid werk	21
5.1 Beschrijving	21
5.2 Werking 2022	21
5.3 Perspectieven voor 2023	21
6. Cliënten	22
6.1 Intake en maatschappelijk werk.....	22
6.2 Cliënten: cijfers.....	24
7. Medewerkers	29
7.1 Aantal medewerkers	29
7.2 Kenmerken	30
7.3 Vorming.....	32
7.4 Preventie	33
7.5 Vrijwilligers	35
8. Organisatie	36
8.1 Kwaliteit.....	36
8.2 Overleg binnen Mozaïek	40
8.3 Communicatie	42
8.4 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)	44
8.5 Ondersteunende diensten.....	45
8.6 Fondsenwerving.....	46

1. INLEIDING

Geachte lezer,

Naar jaarlijkse traditie een inleidend voorwoordje over het voorbije werkjaar, 2022.

Het zorglandschap waarin wij actief zijn is sedert de invoering van de persoonsvolgende financiering onderhevig aan intensieve veranderingen. In combinatie met een zware besparingsgolf voor de vergunde zorgaanbieders én een nijpend personeelstekort in de zorgsector, is er de absolute noodzaak tot anticipatie op deze turbulente en disruptieve situatie.

Naast de besparingsoperatie op de organisatie-gebonden financiering, worstelen wij ook met de realiteit dat onze 'werkingskosten' reeds meer dan 10 jaar niet werden geïndexeerd. In 2022 was er een enorme inflatie die ervoor zorgde dat onze werkingskosten onderhevig waren aan hoge prijsstijgingen. We denken hierbij voornamelijk aan de stijging van de energiekost en van de voedingsprijzen.

Systemen en structuren die gedurende vele jaren hun verdiensten hebben gehad zijn intussen aan vernieuwing toe. Een voorziening die de toekomst voldoende gewapend wil tegemoet gaan, moet transformeren naar 'sociaal ondernemerschap'. Dit betekent meer efficiëntie, teamleden die autonoom werken, een performante overlegstructuur, onszelf in de markt zetten en tenslotte ook meer rekenen en op de centen letten. Dit alles met slechts één leidmotief: de kwaliteit van onze zorgverlening zoveel als mogelijk blijven behouden. De combinatie van al deze elementen vormt een uitdaging voor de toekomst.

Zo'n intens veranderingsproces is niet evident. We bereidden dit voor gedurende de laatste maanden van 2022 en zullen dit traject uitrollen in 2023 en 2024. Het zal een impact hebben op alles wat reilt en zeilt binnen onze organisatie.

Door de COVID-pandemie van 2020 en 2021 dienden wij voor de vorming en opleiding van onze medewerkers een inhaalrace te realiseren in 2022. Mede dankzij het bekomen van een ESF-project slaagden we erin een pak vormingen aan te bieden waarvan er heel wat bedoeld waren voor alle medewerkers en dus niet alleen voor medewerkers uit de zorg. We denken hierbij zeker aan digitale vaardigheden, maar ook was 'verbindende communicatie' een belangrijk item.

In 2022 werd er vanuit de overheid de mogelijkheid geboden om een project in te dienen voor bijkomende erkende punten binnen rechtstreeks toegankelijke zorg (RTH). Men wil onderzoeken hoe het beleid in dit segment kan worden bijgestuurd. Aanbieders konden hiervoor een innovatief pilootproject voorstellen. Mozaïek slaagde erin om het ingediende project, genaamd 'PITSTOP' goedgekeurd te krijgen. Hierdoor hebben wij bovenop de 108 punten RTH-erkenning 250 extra punten waarmee wij aan veel meer personen ondersteuning kunnen bieden. Dit schept mogelijkheden voor ons om in 2023 in dit zorgsegment door te groeien.

Wij kijken 2023 met volle moed tegemoet, maar houden ons hart toch ook bezorgd vast. Er ligt heel veel op de plank. Er zijn ook heel wat onzekere factoren waarop wij geen impact hebben. Ons team is sterk, kwalitatief en veerkrachtig, dus wij geloven volop in onze slaagkansen.

Filip Fraeye
Algemeen directeur

2. WONEN MET PERMANENTE ONDERSTEUNING

2.1 Beschrijving




De 8 woonteam begeleiden eind december samen 89 personen met een matig, ernstig of diep verstandelijke/meervoudige beperking. Er zijn 3 logeerbedden. 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.

Elk woonteam wordt ondersteund door een teamverantwoordelijke. 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 en 3 coördinatoren. 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 en het coachen van de medewerkers.

 <p>Woning 1</p> <p>Cliënten: 8 Begeleiders: 8 (5,3 VTE¹)</p>	 <p>Woning 2 en woning Meerhoutstraat</p> <p>Cliënten: 15 (+ 1 logeerbed) Begeleiders: 9 (7 VTE)</p>	 <p>Woning 3</p> <p>Cliënten: 9 Begeleiders: 7 (4,2 VTE)</p>
 <p>Woning 4</p> <p>Cliënten: 10 Begeleiders: 8 (6,15 VTE)</p>	 <p>Woning 5</p> <p>Cliënten: 8 (+ 1 logeerbed) Begeleiders: 10 (6,2 VTE)</p>	 <p>Woning 6</p> <p>Cliënten: 8 (+ 1 logeerbed) Begeleiders: 10 (7,6 VTE)</p>

¹ VTE = voltijds equivalenten



Woningen Geersstraat 91 en 95, Ronsestraat 17


- Cliënten: 16
- Begeleiders: 7 (4,9 VTE)



Woningen Proesmansstraat 1, 3 en 5

- Cliënten: 15
- Begeleiders: 7 (5,85 VTE)
- 2 vlinders die in alle woningen kunnen ingezet worden = 1,6 VTE

Deze woonondersteuning omvat ook:

<p>Nachtteam</p> 	<p>Het nachtteam is verantwoordelijk voor de zorg en de veiligheid van de bewoners tijdens de nacht.</p>	<p>9 mw.² (5,6 VTE)</p>
<p>Huismoederteam</p> 	<p>De huismoeder of -vader is verantwoordelijk voor het onderhoud van de woning. Zij springen bij voor alle praktische taken ter ondersteuning van de begeleiders.</p>	<p>12 mw. (8,75 VTE)</p>
<p>Medische dienst</p>  <p>Dienst kine</p> 	<p>Het team van de medische dienst volgt de bewoners op medisch vlak op, coördineert de onderzoeken en ondersteunt de teams wat betreft medische zorg.</p> <p>Zij staan in voor alles wat medicatie betreft.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>3 mw.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 vpk.³ ▪ 1 bgl.⁴ (2,1 VTE) </p> <p>1 mw. (0,8 VTE)</p>

² Mw: medewerker(s)

³ Vpk: verpleegkundige(n)

⁴ Bgl: begeleider(s)

2.2 Werking 2022

2.2.1 Cliënten

Instroom: 6 cliënten, allemaal waren zij reeds verbonden aan Mozaïek via het dagcentrum (5) of beschermd wonen (1).

Uitstroom: 1 cliënt door overlijden, 1 cliënt stapte over naar beschermd wonen.

Er werden 4 externen opgevangen in kortverblijf. De andere cliënten binnen kortverblijf waren cliënten van het dagcentrum van Mozaïek.

Zorginhoudelijk

Er werd een rustruimte gecreëerd in de vorm van een chalet, gelegen naast woning 3. Het doel van deze ruimte is het preventief kunnen handelen bij onrust van bewoners. Het is dan ook een prikkelarme ruimte die kan gebruikt worden voor individuele activiteiten of waar bewoners even weg kunnen van de drukte van de groep.

Het concept van individueel begeleider (IB) werd uitgewerkt door het team van de zorgcoördinatoren. De inhoud van het ondersteuningsplan werd hieraan gekoppeld. De uitvoering volgt in 2023, dan wordt het ondersteuningsplan ook via Zorgonline opgemaakt.

De samenwerking met een vaste psychologe en geriater wordt verder uitgebouwd. De verpleegkundigen sluiten regelmatig aan bij consulten van geriater en/of neuroloog.

Medische Dienst

De vorming 'diabetes' werd niet meer extern georganiseerd maar door eigen verpleegkundigen om op de specifieke vragen vanuit de woningen te kunnen ingaan.

COOP gaf vorming over de soorten medicatie en over het correct toedienen van medicatie. Deze vorming was gericht naar de verpleegkundigen, de medicatie-verantwoordelijken en de teamverantwoordelijken.

De samenwerking met COOP - apotheek verloopt goed. De samenwerking en manier van werken werd geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Het werken met een comfortdossier werd bijgesteld om het meer werkbaar te maken voor begeleiders.

In 2022 nam een verpleegkundige afscheid van Mozaïek. Het team gaat door met 2 verpleegkundigen met een uitbreiding van uren voor 1 verpleegkundige.

Vrijetijd

Na corona konden we eindelijk weer genieten van de weekendbar. Ook G-sport kon weer doorgaan, deels met vrijwilligers, deels vanuit DynaMo. Er werd dus opnieuw gevoetbald.

Bewoners gingen op reis met externe organisaties of familie – er werden geen reizen georganiseerd door Mozaïek.

Bewoners kregen hun 'verwendagen' op maat met het budget van het eetfestijn.

2.2.2 Medewerkers

We gingen van 8 naar 6 teamverantwoordelijken: 1 teamverantwoordelijke werd coördinator en 1 teamverantwoordelijke werd voltijds begeleider. 2 teamverantwoordelijken kregen dus 2 woonteam te begeleiden ipv 1. Dit wordt in 2023 geëvalueerd op haalbaarheid.

De ondersteuning van i-mens in de Proesmansstraat werd stopgezet. Er werd extra ondersteuning door i-mens voorzien in woning 2, woning 3 en woning 5.

Sinds vorig jaar werken er in wonen 2 zogenoemde ‘vlinders’. Dit zijn begeleiders die worden ingezet om afwezige collega’s te vervangen in verschillende woningen. Zij zijn dus niet gekoppeld aan een vast team. Dit systeem staat nog niet op punt. In de praktijk komen ze in langdurige vervangingen terecht waardoor korte afwezigheden nog steeds vaak niet vervangen worden en de werkdruk voor collega’s hoog blijft.

In de nachtploeg wordt gewerkt met een back-upsysteem zodat vervangingen snel kunnen ingevuld worden. Dit systeem werkt goed. Omdat elke afwezige medewerker vervangen moet worden en er moeilijk recup kan genomen worden, blijft het moeilijk om het aantal meeruren onder controle te houden.

Om het werken bij Mozaïek aantrekkelijk te houden werden er waar mogelijk aanpassingen gedaan aan de tewerkstellingsbreuken zodat medewerkers de tewerkstellingsbreuk hebben die ze wensen of in de mogelijkheid zijn om een flexi-job te combineren met het werk in Mozaïek. Dit vraagt permanentie bijsturing – in enkele teams is de totale inzet groot genoeg maar doordat deze over te weinig ‘koppen’ verdeeld zit, komt dit niet altijd overeen met de zorgnoden van de bewoners.

De opdracht van de huismoederploeg werd uitgebreid met het werk van de wasserij dat voorheen was gekoppeld aan de logistieke ploeg (onderhoud van burelen en lokalen van dagcentrum). Er werd ingezet op een betere samenwerking met een positief resultaat. Er werd ook een vorming georganiseerd rond het correct gebruik van schoonmaakmiddelen.

2.2.3 Organisatie

De impact van een gewijzigde organisatie in dagondersteuning

De start van Dynamo – een nieuwe pijler binnen de dagondersteuning – heeft zowel impact op begeleiders als bewoners.

Enkele begeleiders combineren hun job in de woonondersteuning met een of meerdere halve dagen in Dynamo. Dit geeft organisatorische uitdagingen voor de uurroosters in de woning, maar ook inhoudelijke uitdagingen voor de invulling van de dagbesteding. Er is regelmatig afgestemd tussen teamverantwoordelijken, de coördinatoren van wonen en dagondersteuning om een antwoord te zoeken dat voor alle betrokkenen haalbaar is. Deze manier van werken gaf ons de mogelijkheid om in te gaan op de vraag van woonbegeleiders om een contract met hogere tewerkstellingsbreuk te kunnen krijgen.

Bewoners hebben gedeeltelijk een andere daginvulling. Sommigen gaan geen volle dagdelen meer naar de dagbesteding waardoor het aantal transfers van wonen naar dagbesteding is verhoogd. Sommigen hebben nu een groter aanbod. Om de zorgvraag van elke bewoner en de mogelijkheden van Mozaïek om een antwoord te formuleren helder te krijgen is continue afstemming nodig.

Wijzigingen op administratief vlak

De mogelijkheden van Zorgonline worden verder verkend en ook in gebruik genomen. Het vraagt een goede afstemming om geen verschillende systemen binnen het systeem te creëren.

Financiële en infrastructurele middelen

Het werken met eigen bankkaarten per woning werd ingevoerd, evenals regelmatig overleg met alle kasverantwoordelijken. Op de agenda staan ‘best practices’ om kasverschillen te vermijden, om uitgaven een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het team te maken en om uitgaven op dezelfde manier te registreren. Indien nodig sluit iemand van de financiële dienst aan.

2.3 Perspectieven 2023

2.3.1 Cliënten

De mogelijkheid om reizen te organiseren door Mozaïek wordt opnieuw onderzocht. Daarnaast worden alternatieven uitgewerkt: enerzijds daguitstappen, anderzijds bekijken wat andere organisaties aan kansen bieden.

Er komen nieuwe opnames in functie van een hogere bezettingsgraad. Er wordt creatief nagedacht over uitbreidingsmogelijkheden en het zo efficiënt mogelijk inzetten van begeleidingstijd.

Er wordt een kader voor vroegtijdige zorgplanning uitgewerkt.

2.3.2 Medewerkers

De inzet per woning wordt geoptimaliseerd en tewerkstellingsbreuken aangepast in functie van retentiebeleid (het behouden van medewerkers). Het werken met vlinders wordt geëvalueerd en aangepast.

De rol van 'individuele begeleider' wordt geïmplementeerd. Ondersteuningsplannen worden voortaan in Zorgonline opgemaakt.

Het kader voor medische-verpleegkundige handelingen wordt geüpdatet en hierover wordt ook vorming voorzien. De wetgeving rond 'bekwame helper' is eindelijk een enorme stap vooruit voor begeleiders die medische handelingen uitvoeren en tot nu in een grijze zone vertoefden.

Een bekwame helper zal één of meerdere welomlijnde verpleegkundige handelingen mogen en kunnen stellen. Deze handelingen liggen bij wet vast. De behandelende arts of verpleegkundige moet altijd toestemming geven en bepaalt wat de bekwame helper precies mag doen en wanneer. Zo zal de behandelende verpleegkundige of de behandelende (huis)arts een zorgplan voor de patiënt opstellen, waarin duidelijk moet staan welke taken de bekwame helper wél of niet mag uitvoeren, en voor welke tijdsperiode dat geldt. Afhankelijk van de specifieke zorgsituatie zal de bekwame helper óf een algemene instructie krijgen (die dus volstaat om als bekwame helper op te treden) óf een opleiding moeten volgen.

2.3.3 Organisatie

Dagondersteuning

De organisatie van de dagondersteuning wordt geëvalueerd en aangepast aan de steeds evoluerende wereld rondom ons. Dit zal een impact hebben op hoe wonen zich in de toekomst zal organiseren. Verbinding maken tussen wonen en dagondersteuning is een must: hoe kan Mozaïek een antwoord bieden op alle verschillende zorgvragen in verbondenheid en vanuit solidariteit naar elkaar.

Infrastructuur

Het oprichten van een werkgroep om een analyse te maken van alle infrastructurele behoeften in functie van de nieuwbouw wordt opgestart in 2023.

3. WONEN MET NIET-PERMANENTE ONDERSTEUNING (BESCHERMD WONEN)

3.1 Beschrijving



Het team van beschermd wonen begeleidt 40 cliënten. Cliënten krijgen mobiele en ambulante ondersteuning en kunnen op elk moment van de dag gebruik maken van oproepbare permanentie.

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

Samen met de cliënt en zijn/haar familie bespreken we hoeveel en welke begeleiding nodig/gewenst is. De ondersteuning kan op veel verschillende terreinen: sociaal-emotioneel welzijn, fysiek welbevinden, contacten met en uitbreiden van het netwerk, coördineren van de samenwerking met externe diensten, persoonlijke ontwikkeling, mee helpen organiseren van het huishouden, vrijetijdsbesteding ... Voor extra ondersteuning bij verzorging of bij het onderhoud van de woning doen we zoveel mogelijk beroep op het reguliere circuit (poetshulp, gezinshulp, verpleegkundigen aan huis, vrijwilligers...).

Het team van 8 begeleiders (6,15 VTE) wordt gecoacht door een zorgcoördinator en een coördinator.

Onze actieradius bevindt zich hoofdzakelijk in Oostakker. We begeleiden ook cliënten in Sint-Amandsberg (3 locaties) en 3 cliënten wonen in Gent centrum.

- 15 cliënten wonen alleen
- 4 woningen waar 2 cliënten samenwonen
- 1 woning waar 3 cliënten samenwonen
- 1 woning waar 4 cliënten samenwonen
- 1 woning waar 5 cliënten samenwonen
- Studiowonen op 1 locatie met 3 studio's
- 2 cliënten met MAB



Foto: Cindy en Monique gezellig samen aan de afwas in beschermd wonen.

3.2 Werking 2022

3.2.1 Cliënten

Instroom: 4 nieuwe cliënten

Begin maart mochten we een nieuwe cliënt binnen onze werking verwelkomen. Zij woonde reeds in een setting met permanente ondersteuning door Mozaïek en is verloofd met een cliënt van beschermd wonen. Beiden hadden een grote wens tot samenwonen. Door een vacante plaats in een naburige assistentiewoning konden we hun droom realiseren en ondersteuning op maat blijven garanderen.

Ook voor een andere cliënt van de dagondersteuning konden we de wens tot samenwonen met haar vriend verwezenlijken. Zij namen in mei hun intrek in een nieuwe woning in Sint-Amandsberg, gehuurd door Mozaïek. Beiden krijgen mobiele ondersteuning vanuit onze dienst.

In het najaar konden we vanuit noodsituatie onderdak bieden aan een nieuwe cliënt in onze collectieve woning in de Van Impelaan.

Uitstroom: 1 cliënt

Door een verder stadium in het dementeringsproces was het voor één van onze cliënten niet meer mogelijk om zelfstandig te wonen. Zij geniet nu van permanente ondersteuning in een woning van Mozaïek.

Logeren

Voor 3 cliënten van de dagondersteuning boden we op regelmatige basis een midweek logement aan in één van onze collectieve woningen. Zo kunnen cliënten kennismaken met deze ondersteuningsvorm. Als dienst zoeken we naar een goede balans tussen de draagkracht van de bewoners in de groepswoning en de regelmatige komst van logés.

Toenemende vraag tot individueel wonen

Bij nieuwe aanmeldingen, evenals bij enkele huidige cliënten merken we een toenemende vraag tot individueel wonen. We blijven dan ook verder zoeken naar betaalbare, individuele woonunits.

Zo leeft in één van onze collectieve woningen een sterke wens tot alleen of in een kleinere groep wonen. Met elk van hun vragen gingen we aan de slag. Eén van hen kon gaan samenwonen met zijn vriendin. Een andere bewoner vond zijn eigen stek in een assistentiewoning van het woonzorgcentrum in Oostakker. Voor de overige twee bewoners gingen we in overleg met de verhuurder van hun woning en kregen we toestemming om de gezinswoning om te bouwen tot twee appartementen. De verbouwingswerken worden begin 2023 aangevat.

Samenwerking met externe diensten

We blijven hier verder op inzetten. Nieuw dit jaar is de uitgebreide samenwerking met WZC Vincenthof in de ondersteuning van 3 bewoners die hun intrek namen in een assistentiewoning.

Ook met WZC Avondzon te Erpe gingen we een samenwerking aan. Voor één van onze cliënten was na een lange ziekteperiode 24-uursondersteuning noodzakelijk en kon hij opgenomen worden in een woonzorgcentrum dichtbij zijn familie. Wij bleven op frequente basis mobiele ondersteuning bieden en via Outreach onze handicapspecifieke expertise delen met het woonzorgcentrum.

Eind dit jaar gingen we voor enkele huizen een nieuwe samenwerking aan met de collectieve poetsdienst van i-mens.

3.2.2 Medewerkers

Afgelopen jaar gingen twee collega's na een mooie loopbaan binnen beschermd wonen op rust. We zetten dan ook zo goed mogelijk in op de overdracht van hun expertise. Eind januari startte een nieuwe zorgcoördinator. Zij nam de fakkel over van de zorgcoördinator die eind maart 2022 na jarenlange ervaring in beschermd wonen op pensioen ging. Ook een andere ancien van het begeleiderteam ging in november op pensioen. Zij werd vervangen door een medewerker van Mozaïek die de overstap maakte naar onze werking en vertrouwd is met onze cliënten.

Naar aanleiding van een aantal nieuwe opnames werven we in april een extra begeleider aan.

Gezien de personeelsverschuiving en – uitbreiding investeerden we dit jaar extra in de nieuwe teamwerking. We organiseerden twee teamdenkdagen. Deze dagen werkten teamversterkend en mondden uit in verschillende actierreinen. Zo gingen we op vlak van ondersteuning van medewerkers van start met maandelijkse coachinggesprekken. Ook het teamoverleg kreeg een nieuwe vorm. De frequentie van tweewekelijks overleg bleven we aanhouden, met een meer strikte opdeling tussen een vierwkelijks praktisch, organisatorisch overleg en een vierwkelijks overleg met de nadruk op agogische en casusgebonden thema's.

3.2.3 Organisatie

Een nieuwe teamsamenstelling en een forse uitbreiding van ons cliënteel in 2021 en 2022 noopten ons tot een kritische analyse van onze werking en enkele veranderingen om goeie zorg te kunnen blijven bieden.

De belangrijkste inzet dit jaar was dan ook het invoeren van enkele nieuwe systemen om zorgcontinuïteit te garanderen:

- Implementatie van een back-upstelsel:
 - Elke cliënt heeft een vaste begeleider. Naast deze begeleider zijn er afhankelijk van de zorgnood één tot twee collega's back-up in de ondersteuning van de cliënt. Ook de back-ups kennen het cliëntdossier en het ondersteuningsdraaiboek. Zij garanderen zorgcontinuïteit bij afwezigheid van de vaste begeleider. Tevens vormen de vaste begeleider en de back-ups een goed werkend stelsel voor intercollegiale, agogische afstemming rond een bewoner.
- Duo-werking in onze collectieve woningen:
 - Tevens implementeerden we het afgelopen jaar zoveel mogelijk begeleidingsduo's in de woonentiteiten waar meer dan 1 cliënt woont. Tot voorheen was de praktijk eerder 1 begeleider per woning. Nu zijn er in de meeste collectieve woningen twee begeleiders, die elk de individuele begeleiding van een aantal huisgenoten opnemen. Toegenomen zorgnoden van onze cliënten liggen aan de basis van deze trend, bovendien hebben we de overtuiging:
 - dat je met twee méér ziet dan alleen;
 - dat deze duo-werking inspirerend werkt;
 - dat de garantie van zorgcontinuïteit zeker een meerwaarde is voor de cliënt.

Schaalvergroting dwong ons ook om onze *weekendwerking* te herzien. Elk weekend had één begeleider permanentie van vrijdagavond tot zondagavond. Deze begeleider deed de nodige huisbezoeken verspreid over zaterdag en zondag. Door de toename van het aantal cliënten werd de werkdruk in het weekend bijzonder hoog. Daarom voerden we enkele wijzigingen door. Tijdens het weekend werken nu minstens twee medewerkers en is de telefonische permanentie onderling verdeeld. Eén op twee weekends is er dubbele bezetting op één weekenddag. Dit stelt ons in staat om waar nodig meer uitgebreide huisbezoeken op te nemen en tegemoet te komen aan vrijetijdsknoten van cliënten. Om de oproepbare permanentie en het doorschakelen van de permanentie vlot te kunnen laten verlopen werken we met een geautomatiseerd doorschakelingssysteem voor de telefonie.

3.3 Perspectieven 2023

3.3.1 Cliënten

Enkele cliënten zullen verhuizen. Eén cliënt dient na meer dan 20 jaar zijn huurwoning te verlaten. Samen met zijn netwerk gaan we op zoek naar een geschikte woning in de directe omgeving van Mozaïek. Vier bewoners verlaten tegen de zomer hun sociale woning. Door nieuwe richtlijnen van de huisvestingsmaatschappij was het niet langer mogelijk voor hen om daar samen te blijven wonen. Zij vonden een mooie woonst, vlakbij hun huidige woonplek. Met extra inzet van begeleiding en in samenwerking met onze technische dienst streven we naar een vlotte verhuus met een zo laag mogelijke belasting op de bewoners.

Vanuit de nood aan individuele, betaalbare wooneenheden voor onze doelgroep starten we een nieuw project studiwonen in Sint-Amandsberg. Tegen de jaarwisseling 2023-2024 zal dit project operationeel zijn. Komend jaar zetten we dan ook volop in op een goeie voorbereiding van deze nieuwe opnames.

3.3.2 Medewerkers

Komend werkjaar zetten we verder in op het verruimen van de autonomie van onze medewerkers en op het zoeken naar de geschikte ondersteuning in hun agogisch en autonoom handelen. Via het inzetten van teamrollen spreken we medewerkers aan op hun kwaliteiten.

Gezien de nieuwe opnames staat ook in 2023 teamuitbreiding gepland.

Onze zorgcoördinator mag van zwangerschapsrust genieten. Om de ondersteuning van de medewerkers tijdens haar afwezigheid te garanderen zetten we in op intercollegiale intervisie rond agogische thema's en blijven we de maandelijkse coachinggesprekken verzekeren.

3.3.3 Organisatie

Komend jaar zetten we in op het verruimen van enkele interne samenwerkingen. Voor de bestellingen van COOP-medicatie gaan we samenwerken met de medische dienst. Zo kan ook onze dienst beroep doen op hun medische expertise en kunnen we continuïteit garanderen in de bestelling en aanlevering van medicatie. Voor de oproepbare permanentie van onze bewoners tijdens de nachtelijke uren werken we, om de algemene permanentie te ontlasten, samen met de nachtdienst.

Naast de verhuus van cliënten dienen we ook op zoek te gaan naar een nieuwe kantoorruimte, aangezien de huidige huur verloopt. Belangrijke criteria in deze zoektocht zijn: dichtbij campus Wolfput maar liefst niet al te centraal om de autonomie van onze cliënten te blijven stimuleren. Ook in het nieuwe project studiwonen in Sint-Amandsberg zal een werkruimte voor de teamleden ter beschikking zijn. Hierdoor wordt mobiel werken gestimuleerd en passen we systemen en middelen hierop aan.

Een sharepointpagina voor onze dienst vervangt het werken met gedeelde documenten op de server. Het gebruik van Zorgonline wordt geoptimaliseerd.

4. 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 belevings- en ervaringsgerichte activiteiten, arbeidsmatige en dienstverlenende activiteiten. Team DynaMo geeft een extra aanbod rond sporten, creatieve expressie, ontspannen, fijnproeven en ook vorming rond het thema 'burgerschap'.

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.

4.1 Beschrijving

4.1.1 Campus Wolfput

Op campus Wolfput bestaat het team dagbesteding uit 1,6 VTE coördinator en 1 VTE zorgcoördinator.

Van de cliënten die naar de dagondersteuning komen op campus Wolfput zijn er 54 cliënten die thuis of in een andere voorziening wonen.




 Daggroep 1 → 15 cliënten → 3 begeleiders (2,3 VTE)	 Daggroep 2 → 13 cliënten → 3 begeleiders (2,4 VTE)	 Daggroep 3 → Werd stopgezet in 2020
 Daggroep 4 → 22 cliënten → 3 begeleiders (1,8 VTE)	 Daggroep 5 → 18 cliënten → 2 begeleiders (1,8 VTE)	<i>Er is een steeds nauwere samenwerking tussen de daggroepen en ateliers op campus WP: cliënten gaan zowel naar daggroep 4 als daggroep 5, naar 't Fabriekske en de bakkerij.</i> <i>De hier genoemde aantallen zijn dus moeilijk interpreteerbaar.</i>
 Bakkerijatelier → 20 cliënten → 3 begeleiders (2,2 VTE)	 Winkelatelier → 23 cliënten → 3 begeleiders (2,3 VTE)	 't Fabriekske → 22 cliënten → 2 begeleiders (1,5 VTE)

Team van Dynamo: 5 begeleiders, (3,2 VTE) + 2 woonbegeleiders (0,4 VTE)

4.1.2 Beschrijving campus Leeuwerik

Op campus Leeuwerik bestaat het team dagondersteuning uit 1 VTE coördinator en 0,8 VTE (tijdelijk 0,6 VTE) zorgcoördinator. Zij ondersteunen het team begeleiders en de logistieke medewerker van de campus + de jobcoaches.

Er zijn 32 cliënten die thuis of in een andere voorziening wonen, de andere cliënten zijn bewoners.

		
Houtatelier	Semi – industrieel atelier	Papier- verwerkend atelier
→ 26 cliënten	→ 21 cliënten	→ 22 cliënten
→ 3 begeleiders (2 VTE)	→ 4 begeleiders (2,1 VTE)	→ 3 begeleiders (1,95 VTE)

De ateliers werken steeds meer atelier-overschrijdend in campus Leeuwerik.

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

4.2 Werking 2022 (beide campussen)

4.2.1 Cliënten

Instream: 5 cliënten met een PVB, 8 met budget RTH, 1 cliënt met directe financiering: in 8 verschillende daggroepen/ateliers

Uitstroom: 6 cliënten met een PVB en 1 cliënt met budget RTH: in 6 verschillende daggroepen/ateliers

4.2.2 Enkele tendensen blijven zich doorzetten:

- steeds meer cliënten hebben nood aan prikkelarme en/of individuele ondersteuning en cliënten met zware zorgvraag (heel zorgafhankelijk);
- de groep oudere cliënten die al wat meer rust nodig wordt groter;
- de groep van jongere zorgvragers wordt groter – hierbinnen een groep jongvolwassenen met randnormale begaafdheid/licht verstandelijke beperking die zich niet identificeren met mensen met een beperking, die liefst niet willen deelnemen aan de bestaande collectieve activiteiten, die als gelijken willen benaderd worden, maar die het niet alleen redden in de veeleisende buitenwereld.

Voor deze laatste specifieke doelgroep diende Mozaïek het project PITSTOP in (zie verder).

4.2.3 Organisatie

DynaMo

In 2021 startten we met een innovatief project: DynaMo. Enerzijds om meer wendbaar te zijn ten opzichte van nieuwe vragen van cliënten en anderzijds om onze interne organisatie meer flexibel en efficiënt te kunnen organiseren.

DynaMo staat inhoudelijk voor Dynamisch Mozaïek. Bij DynaMo kan elke cliënt kiezen uit een rijk palet aan energie-gevende activiteiten gericht op ontmoeten, leren en deelnemen aan de samenleving. De expertise van het vroegere variabel aanbod werd meegenomen in de ontwikkeling.

Het aanbod is gesorteerd in vijf clusters: sporten, creatieve expressie, ontspannen, fijnproeven en vorming rond het thema 'burgerschap'.

Daggroepen

Door de start van Dynamo was er een uitstroom van bewoners uit de daggroepen. Dit werd niet door voldoende opnames in dagondersteuning gecompenseerd. Dit zorgde ervoor dat we moesten 'bijschaven' om een verantwoorde personeelsbezetting te krijgen. Twee daggroepen, daggroep 4 en daggroep 5, werken om die reden voortaan samen. Eén team staat in voor het activiteitsaanbod. Ook werd gestart met arbeidsmatige activiteiten binnen deze groepen, op maat van de cliënten.

'Het Fabriekske' is een initiatief dat in volle coronacrisis organisch ontstond. Er wordt een aanbod van creatief semi-werk aangeboden voor een zeer gevarieerde groep cliënten. "Is dit nu een basisgroep, een atelier of variabel aanbod?" was een vraag die dikwijls eens naar boven kwam.

Arbeid

De werking van 'het Fabriekske' gaat in de loop van 2022 meer naar atelierwerking en verlaat de belevingsgerichte activiteiten. Zij werken met een vast team en vaste cliënten die verbonden zijn door het arbeidsaanbod. Zij werken in 2022 ook nauwer samen met het team van het winkelatelier, omdat het aanbod van semi-industriële opdrachten hen verbindt, en we op die manier een groter team creëren dat wendbaarder is bij afwezigheden van medewerkers.

De teamopdracht van het winkelatelier verandert in de loop van het jaar stilaan: waar ze tot nog toe veel personele middelen inzetten in de organisatie van het winkelgebeuren (stockopvolging, contacten met leveranciers, voorzien van alternatieven wanneer een product uit het gamma gaat ...), gaat in de loop van 2022 het hele voedingsgedeelte naar de keukenwerking en verminderen we de openingsdagen van de interne winkel van 5 dagen naar 3 halve. Op die manier krijgen we meer pedagogisch geschoold personeel vrij voor cliëntgerichte opdrachten met name begeleiding bij arbeid.

In het medium 'voeding' vindt het soep-atelier steeds vaster een plek. Voorlopig gaat dit nog door in de keukenruimte van het dagcentrum waardoor er enkel soep wordt gemaakt voor medewerkers van Mozaïek. Later willen we dit een andere, meer centrale plek geven in het hele voedingsgebeuren. De aankoop van een foodtruck en een marktkraam binnen het goedgekeurde project van Vinci in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting, helpen ons om het medium voeding verder uit te werken en onze cliënten meer kansen te geven tot maatschappelijk verantwoorde arbeid.

De repetitieve opdrachten in het papierverwerkend atelier werden in 2022 licht afgebouwd ten voordele van het verwerken van pre-operatieve doeken voor 3 Gentse ziekenhuizen (AZ Sint-Lucas, AZ Maria Middelaars, UZ Gent).

Ook de samenwerking met verschillende BuSO-scholen wordt door het doeken-project een realiteit. We voorzien werk voor instituut Bert Carlier, IVIO Binnenhof, BSBO De Horizon.

Semi-industriële (repetitieve, eenvoudige) opdrachten zijn tijdens corona zo goed als stil gevallen maar worden stilaan weer opgepakt. We legden opnieuw contacten met enkele bedrijven wat nieuwe kansen biedt.

4.2.4 Medewerkers

DynaMo

Het team DynaMo bestaat uit activiteitenbegeleiders van het vroegere variabel aanbod-team. Daarnaast werd dit team uitgebreid met woonbegeleiders die binnen het kader van dagondersteuning enkele groepsactiviteiten begeleiden. Dit speelt in op de talenten van woonbegeleiders én biedt een oplossing op het vraagstuk hoe we woonbegeleiders een grotere (soms voltijdse) tewerkstellingsbreuk kunnen aanbieden wanneer zij dit vragen. Binnen woonondersteuning is het moeilijker om op dergelijke vragen in te gaan.

Het huidige team telt 13 activiteitenbegeleiders waarvan 3,6 VTE ingezet wordt op campus Wolfput en 1 VTE op campus Leeuwerik.

Medewerkers bij DynaMo hebben verschillende profielen: of ze worden ingezet in de meer animerende activiteiten, bijvoorbeeld de baractiviteiten, of vanuit hun expertise op thema's zoals sport en ontspanning, creatieve expressie, vormende activiteiten ...

Daggroepen

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

De samenwerking met i-mens in daggroep 2 en in daggroep 5 om begeleiders te ondersteunen in het verzorgen van cliënten, werd heel positief geëvalueerd en wordt dus gecontinueerd.

Arbeid

Nu corona stilaan onze contreien verlaat, merken we dat wel wat medewerkers vermoeid zijn geraakt van de extra flexibiliteit die van hen gevraagd werd. Er zijn wel wat medewerkers die een langere periode afwezig waren door ziekte. Omdat deze medewerkers niet altijd volledig vervangen worden door de schaarste op de arbeidsmarkt, vergroot de druk op de aanwezige medewerkers. Het werken in kleine teams komt onder druk te staan...



Foto: met de cliënten op bezoek in het UZ Gent in het spoor van de 'blauwe doeken' die Mozaïek verwerkt.

4.3 Perspectieven 2023

4.3.1 Medewerkers

Er gebeurt heel wat in de dagondersteuning: de huidige manier van werken met kleine teams staat mede daardoor onder druk. Inhoudelijk zijn er heel wat nieuwe initiatieven op komst. Dagondersteuning voor de bewoners wordt herbekeken, woonondersteuning zoekt manieren om uit te breiden. Er komt een nieuwe campus voor dagondersteuning in St. Amandsberg ...

We vragen dus heel wat flexibiliteit om mee te stappen in allerlei veranderingen. Anderzijds liggen er heel mooie kansen op talentontwikkeling van zowel cliënten als medewerkers, het opnemen van meer autonomie en nieuwe uitdagingen.

4.3.2 Organisatie

- De organisatie van de dagondersteuning moeten we evalueren en aanpassen aan een steeds evoluerende wereld rondom ons. We leggen de nadruk op wendbaarheid, verlagen van de kwetsbaarheid, krachtgericht werken, verbinding met de buitenwereld, streven naar volwaardig burgerschap.
- We maken verbinding met ‘wonen’. Hoe kan Mozaïek een antwoord bieden op alle verschillende zorgvragen in verbondenheid en vanuit solidariteit met elkaar?
- Nieuwe initiatieven worden ontwikkeld: we blijven steeds op zoek gaan naar nieuwe projecten met als doel méér mogelijkheden te creëren om op vragen van cliënten een gepast antwoord te kunnen bieden, in verbinding te gaan met de buurt, van betekenis te kunnen zijn voor anderen en Mozaïek op de kaart te zetten.

4.3.3 Projecten: ingediend en goedgekeurd in 2022 om te realiseren in 2023

- Mozaïek diende in 2022 een arbeidsproject in bij VINCI. Dit project werd goedgekeurd in het najaar. Waarover gaat het?

Mozaïek wil zijn bestaande bakkerij uitbreiden met een nieuw voedingsaanbod zoals soep, broodjes, pizza's ... We willen contact tussen de maker en de koper tot stand brengen door de producten zelf aan de man te brengen. Onze droom is om te komen tot een volwaardig voedingsatelier op campus Wolfput. Een foodtruck waar we de baan mee op kunnen zou onze droom helemaal afmaken.

We geloven in arbeid, omdat arbeid zin heeft en geeft. We hebben jarenlange ervaring in het creëren van arbeidsmogelijkheden voor onze cliënten, waarbij de nadruk ligt op groei: zijn wie je bent en je talenten ontplooiën. We focussen op wat we samen kunnen realiseren en niet op de beperking. We zoeken steeds werksituaties waarin onze cliënten tot hun recht komen. Met inclusieve arbeid gaan we nog een stap verder. We stappen letterlijk buiten de organisatie. Voeding is hier een dankbaar medium voor: we produceren de voedingsproducten volledig zelf én brengen ze ook zelf aan de man, waardoor er telkens opnieuw contactmomenten gecreëerd worden tussen onze cliënten (met een beperking) en anderen. Bovenop het creëren van zinvolle arbeid verruimen we hiermee de denk- en leefwereld van zowel de maker als de koper. Inclusie begint bij elkaar ontmoeten, elkaar en elkaars mogelijkheden leren kennen. Ik maak iets lekkers voor jou ... is er een mooiere manier om verbinding te maken met elkaar?

Inclusie gaat niet vanzelf: Mozaïek wil als organisatie een actieve bijdrage leveren aan dit proces, door zélf een stap naar buiten te zetten. Wij willen een gezicht geven aan de persoon met een beperking. Wij willen door zelfgemaakte, lekkere producten aan de man te brengen tonen dat personen met een beperking méér zijn dan hun beperking, dat zij in staat zijn om volwaardige en kwaliteitsvolle producten af te leveren. Wij hopen met ons initiatief de kijk van de buitenwereld op personen met een beperking open te trekken en positief te beïnvloeden. En we willen Gent en omstreken verleiden met gezond, eerlijk en lekker eten

- Het innovatieve RTH-pilootproject PITSTOP wordt in 2023 uitgewerkt. Het project werd uitgeschreven door het VAPH en in december kregen we de bevestiging van goedkeuring.

Waarover gaat het?

Inclusie anno 2022 verwacht dat personen met een handicap hun noden en verwachtingen helder kunnen formuleren, rechten kunnen claimen en zelf hun zorgnood kunnen 'beheren'. Voor de doelgroep die wij beogen is dit te hoog gegrepen. Wij hebben het hier over jongeren met een randnormale begaafdheid/lichtverstandelijke beperking. Zij identificeren zich niet met de doelgroep van personen met een beperking, vinden hun weg niet in een vaste structuur, ondervinden niet de nood aan zorgende hulpverleners en staan sterk op hun persoonlijke vrijheid. Zij starten in bestaande initiatieven, maar laten al snel gedemotiveerd het aanbod links liggen. Wanneer zij de nood voelen aan verbinding en ondersteuning pikken ze aan, maar verbreken de verbinding wanneer ze weer meer in evenwicht zijn. Mozaïek weet wat wél werkt: een laagdrempelig aanbod, waar je naar behoeven instapt en uitstapt en altijd weer welkom bent. Waar je als eigenaar van je eigen levenstraject, van betekenis kan zijn via arbeids- en vrijetijdsinitiatieven op maat: individueel of collectief; thuis, binnen de muren van een veilige zorgverlener of gewoon in de maatschappij.

Mozaïek organiseert al jaren een goed uitgebouwd dagactiviteitenaanbod voor volwassenen met een verstandelijke beperking. Vanuit deze kennis en expertise wordt 'Pitstop' opgestart. Het is een aanbod waar cliënten kunnen binnenrijden, energie opdoen en krachtiger buitenrijden. Pitstop is een plek tot ontmoeting en spreekt talenten aan. Vrijetijds- en vormingsmomenten en/of lotgenotencontact leiden tot verbinding met anderen. Arbeid (binnen de muren, in het gewone arbeidscircuit of aan huis gebracht) biedt kansen om van betekenis te zijn. Activiteiten doen we zowel individueel als in groepsverband. We bouwen een relatie op met de jongere via laagdrempelige activiteiten. We zijn aanwezig voor alle grote en kleinere problemen. Er wordt geluisterd en samen wordt er, op een aanklappende manier, een persoonlijk traject uitgestippeld. Er worden contacten gelegd met die personen/instanties waarbij de persoon zoveel als mogelijk de regie in eigen handen houdt maar toch ondersteund wordt waar nodig. Wij richten ons op de thema's binnen onze corebusiness (handicapspecifieke kennis) en leiden cliënten in verbinding toe naar partners met andere expertises. Binnen de participatieladder richt Pitstop zich op trede 2 (sociale contacten buitenshuis en vrije tijd) en trede 3 (arbeidsmatige activiteiten onder de vorm van atelierwerking, Begeleid Werk, vrijwilligerswerk). Cliënten die evolueren naar trede 4 en hoger worden in verbinding gebracht met tewerkstellingsinitiatieven zoals GTB.

Vernieuwend is dit project op 2 vlakken:

1. De definitie van outreaching die momenteel gebruikt wordt, verruimt of er wordt een extra functie toegevoegd. Momenteel wordt outreaching namelijk enkel gebruikt voor kennisoverdracht naar andere professionelen. Pitstop wil outreaching ook gebruiken als laagdrempelig werken door zich actief in de leefwereld van de cliënt te begeven vanuit een participatieve houding om een vertrouwensband op te bouwen vanuit en binnen zijn eigen context. Dit is een functie die we niet terugvinden in het huidige kader maar die wel beschreven wordt in de drugshulpverlening, in stedelijke dienstverlening, psychiatrische zorg, jeugdwerkingen ... (definitie VAPH: "Via mobiele en ambulante outreach kan de erkende RTH-dienst zijn kennis overdragen naar een groep van minimaal drie ondersteuners die behoefte hebben aan handicapspecifieke kennis om hun ondersteuning beter af te stemmen op de vragen en noden van personen met een handicap. Het kan bijvoorbeeld gaan om handicapspecifieke kennisoverdracht aan een kinderopvang, voorzieningen van bijzondere jeugdzorg, een school, diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, CAW's, sociale huizen, opvoedingswinkels, groepspraktijken, zelfstandige (para)medici, scholen, andere VAPH-voorzieningen of -diensten.")

2. We voorzien een vast percentage in de aangerekende punten-hoeveelheid die gebruikt wordt voor opdrachten die moeilijk te scoren, te berekenen, aan te rekenen zijn. Voorbeelden zijn: contacten met de cliënten via sociale media om hen te motiveren om aan te sluiten bij een activiteit, cliënten die gewoon eens binnenlopen voor een babbel onder de vorm van toogmoment zijn een goed verbindingsmoment maar worden niet gezien als een activiteit, contacten met scholen, cliënten die gewoon willen binnenlopen ... Op die manier ontstaat bij de hulpverlener niet de interne keuze tot al dan niet aanrekenen van een interventie die niet duidelijk omschreven staat in de lijst van de functies.

5. MOBIELE EN AMBULANTE ONDERSTEUNING: BEGELEID WERK

5.1 Beschrijving

Het begeleid werk gebruikt de methodiek van Supported Employment: 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 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.

Mozaïek is aangesloten bij het Werkburo, dat het begeleid werk vanuit verschillende organisaties op elkaar afstemt om een maximaal rendement uit de inzet van de jobcoaches te halen, een betere zorg op maat voor de cliënt te kunnen verzekeren en een positieve invloed te kunnen uitoefenen op het beleid.

5.2 Werking 2022

			PVF	RTH
Enkel begeleid werk	15	=	4	11
Vanuit woonondersteuning	5	=	5	---
Combinatie met dagondersteuning	14	=	12	2
Vanuit Beschermd wonen	16	=	16	---
(MAB Beschermd wonen)	2	=	---	2
Totaal aantal cliënten MAB	50 begeleid werk + 2 (MAB Beswo)			

Instroom: 1 cliënt met een PVB, 1 cliënt met een budget RTH en 2 cliënten MAB die individuele begeleidingen krijgen vanuit campus Leeuwerik onder een andere vorm dan begeleid werken.

Uitstroom van 3 cliënten, waarvan 2 wegens verhuis.

Binnen het samenwerkingsverband met het Werkburo werd er ingezet op bekendmaking van de merknaam. Zo is er over 1 van onze jobcoaches en 2 van onze begeleid werkers een filmpje gemaakt dat past in een reeks van een 10-tal filmpjes om het Werkburo in de kijker te zetten. Het filmpje is te bekijken op onze website.

De aanmelding van een aantal cliënten voor begeleid werk confronteerde ons met de vaststelling dat het concept begeleid werken geen gepast antwoord biedt op hun specifieke ondersteuningsvraag. Het noopte ons om op zoek te gaan naar andere vormen van ondersteuning. De oproep van het VAPH tot het indienen van pilootprojecten met RTH middelen gaf ons de mogelijkheid om hiermee aan de slag te gaan. Die middelen worden beschikbaar gesteld aan initiatiefnemers die zich mee engageren om RTH te herwerken in functie van meer vraagsturing, meer flexibiliteit, en een sterker lokaal en meer intersectoraal verankerd aanbod.

Het zoeken naar andere vormen van ondersteuning werd de inspiratiebron om ons project PITSTOP in te dienen (zie eerder bij dagondersteuning).

5.3 Perspectieven voor 2023

We zetten in op de realisatie van het inmiddels goedgekeurde pilootproject PITSTOP en bekijken de manier waarop de jobcoaches hierin een rol kunnen opnemen.

6. CLIËNTEN

6.1 Intake en maatschappelijk werk

6.1.1 Algemeen

De sociale dienst werd in 2022 uitgebreid met 0,6 VTE en telt nu 1,4 VTE.

6.1.2 Terugblik op 2022

Er zijn 55 kennismakingsbezoeken doorgedaan. Dit jaar konden we korter op de bal spelen op het inplannen van deze kennismakingsbezoeken door de uitbreiding in de dienst.

In 2022 werd ook meer ingezet op het gebruik van Zorgonline en andere systemen bij het verwerken van de gegevens van nieuwe en kandidaat-cliënten en kennismakingsbezoeken. Dit maakt dat de communicatie over de opstart van nieuwe cliënten gestroomlijnder en transparanter verloopt met betrokken interne en externe diensten.

De bestaande contacten met scholen en zorgorganisaties worden onderhouden in functie van een actief wervingsbeleid. Er wordt eveneens ingezet op het leggen van nieuwe contacten.

Logeren en kortopvang blijft een belangrijk aanbod. De doorstroom van informatie loopt gestroomlijnder door een maandelijks overleg tussen de betrokken zorgcoördinatoren en de sociale dienst.

Er verbleven in totaal 32 cliënten in kortverblijf, waarvan 4 externen. De andere cliënten in kortverblijf waren cliënten van het eigen dagcentrum. Het totaal aantal nachten bedroeg 512, hierin zijn de reizen van het dagcentrum mee inbegrepen.

Wachlijst

Dagondersteuning: 17 personen. Deze personen willen of kunnen nog niet instromen omwille van volgende redenen:

- Het zijn nog heel jonge mensen die al eens willen komen kennismaken, maar die nog een aantal jaar naar school zullen gaan.
- Bij oudere cliënten waarvan het netwerk de zorg niet meer aankan krijgen we de vraag naar dagopvang ter ondersteuning. Hier speelt vaak de weerstand om na jaren zelf gezorgd te hebben deze zorg nu te moeten loslaten. Vaak werd er ook nog geen budget aangevraagd.

Woonondersteuning

- 28 personen voor wonen met permanente ondersteuning, waarvan 10 voor de GES woning;
- 12 personen voor beschermd wonen.

Af en toe worden mensen ook op de wachtlijst gezet via externe diensten zonder dat er een kennismakingsbezoek doorgaat, dit gaat vooral over kandidaten voor de GES woning.

Budgetten

- 4 cliënten kregen dit jaar een budget vanuit noodsituatie. Dit zorgde ervoor dat hun ondersteuning kon uitgebreid worden.
- 1 cliënt kreeg een budget vanuit maatschappelijke noodzaak waardoor hij kon wonen in Mozaïek.

Er werd in het voorbije jaar heel veel ingezet op aanvragen bij het VAPH in het kader van een aanvraag verhoging zorgvraag of een verhoging prioritering.

Tendenzen

Er is veel vraag naar studiewonen met nabijheid van begeleiding. Vaak gaat het over jongeren met een licht verstandelijke beperking, al dan niet in combinatie met autisme.

Er zijn veel vragen voor jongeren met een licht verstandelijke beperking en GES-problematiek. Zij vallen vaak tussen de mazen van het zorgnet. In onze GES woning is er weinig verschuiving, waardoor we zeer weinig of geen perspectieven kunnen geven.

Door de stages die we organiseren krijgen we meer instroom van jongeren die een budget na jeugdhulp krijgen (vroegere zorgcontinuïteit) of jongeren die instromen via een RTH budget en zo school kunnen combineren met de inzet van RTH punten.

Er is nog steeds veel aandacht van gebruikers voor de financiële aspecten bij het zoeken naar de gepaste ondersteuning (woon- en leefkosten, vervoerskosten ...). Het vrij besteedbaar deel wordt steeds vaker opgenomen.

6.1.3 Perspectieven voor 2023

Mozaïek verder op de kaart blijven zetten in functie van een stromend wervingsbeleid. In functie van het werven van cliënten voor de uitbreiding van (beschermd) wonen en het goedgekeurde PITSTOP project.

Het op punt zetten van een intake- of aanmeldingsteam zodat alle binnenkomende vragen doorstromen en efficiënter kunnen behandeld worden door de sociale dienst.

De mogelijkheden van Zorgonline verder implementeren.

De intakeprocedure op punt stellen en de bijhorende intakedocumenten evalueren en waar nodig aanpassen, ook in functie van het gebruik van Zorgonline.



Foto: Manuella viert haar 25 jaar in Mozaïek op het jubilarissenfeest.

6.2 Cliënten: cijfers

6.2.1 Cijfers instroom en uitstroom

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

6.2.2 Cijfers intake en opname

CLIËNTEN VAN MOZAÏEK			
	PRIORITEITEN GROEP		
	1	2	3
Cliënten van dagondersteuning die woonondersteuning met permanente begeleiding vragen	0	7	19
Cliënten van dagondersteuning die woonondersteuning met niet-permanente begeleiding vragen	0	1	3
Cliënten van dagondersteuning die individuele begeleiding vragen	0	0	1
	Geen prioritering		
Cliënten van dagondersteuning met RTH middelen die een PVB vragen	4		

6.2.3 Cijfers ondersteuningsvormen en financiering

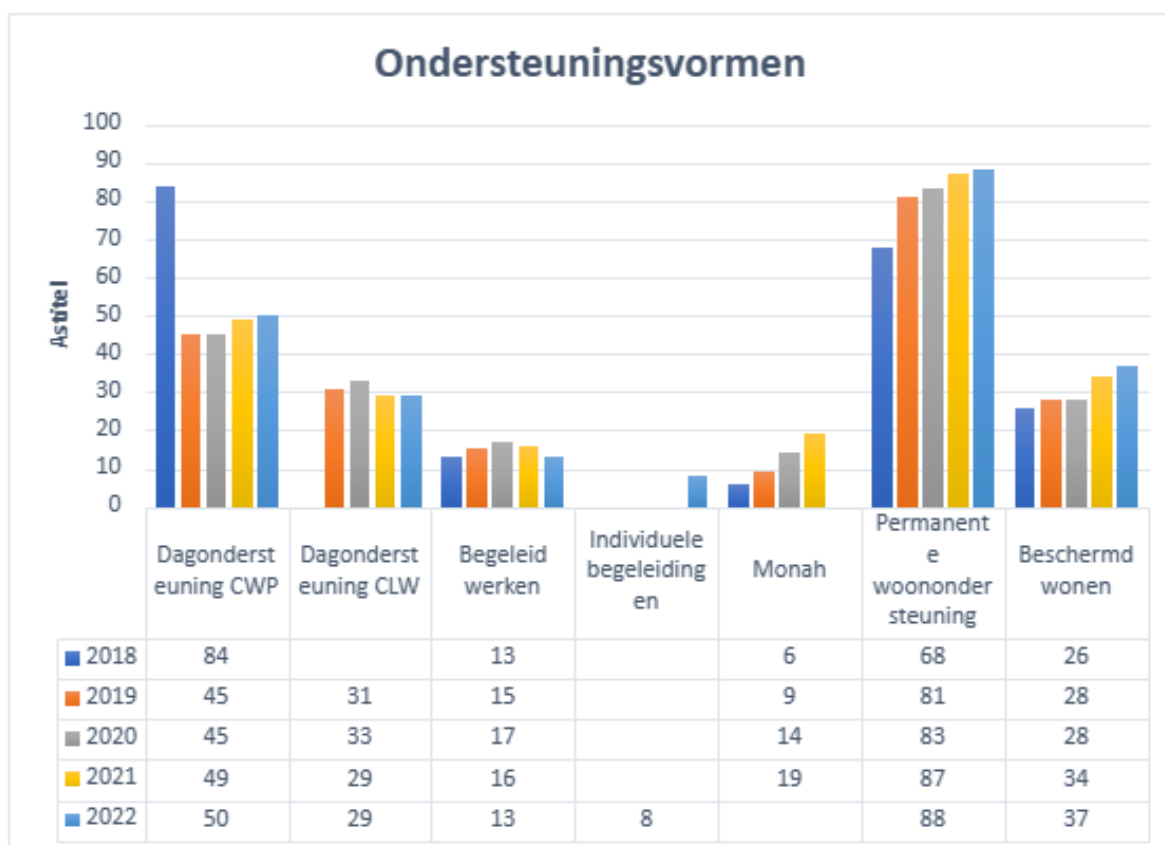
Voor de grafieken zijn dit de gebruikte afkortingen:

- 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)

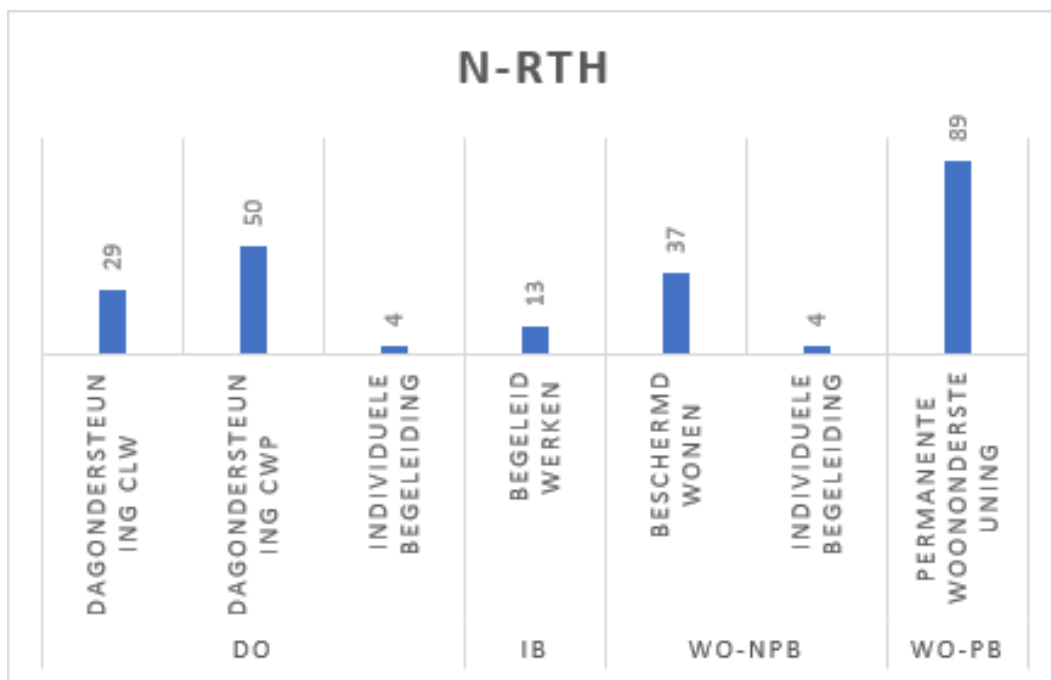
- DO: dagondersteuning
- DO-CWP: dagondersteuning campus Wolfput
- DO-CLW: dagondersteuning campus Leeuwerik

- IB: individuele begeleiding (begeleid werken)

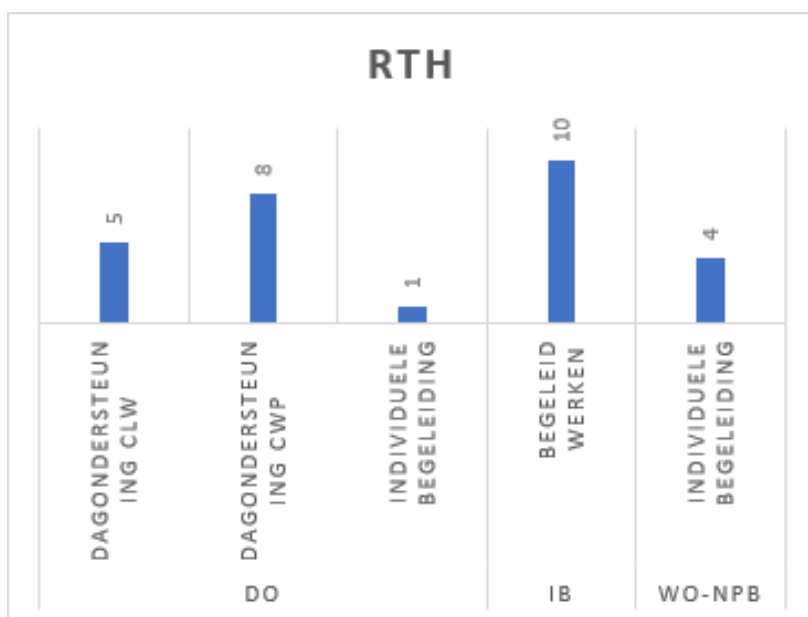
Aantal cliënten in de verschillende ondersteuningsvormen van 2018 - 2022



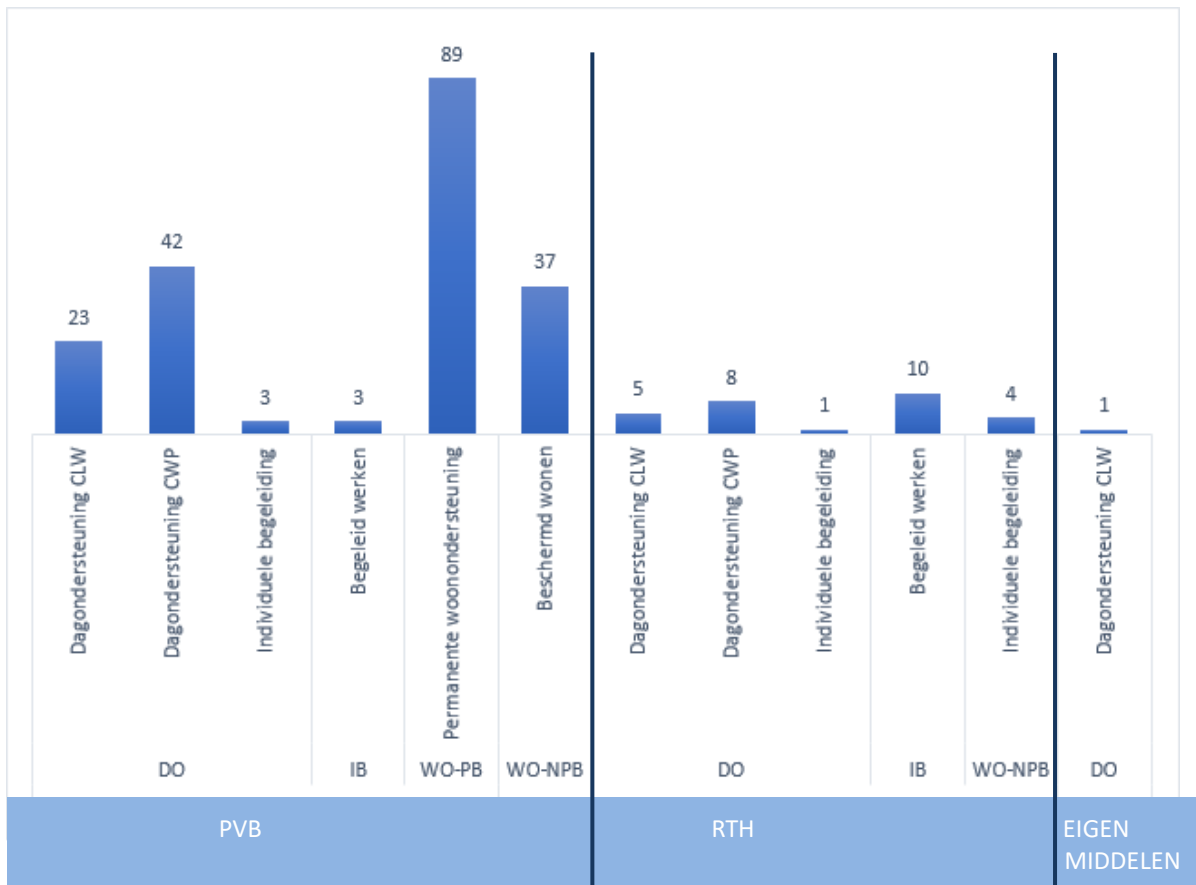
Aantal cliënten met persoonsvolgende financiering (= n-RTH) per ondersteuningsvorm voor 2022



Aantal cliënten met rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) per ondersteuningsvorm voor 2022

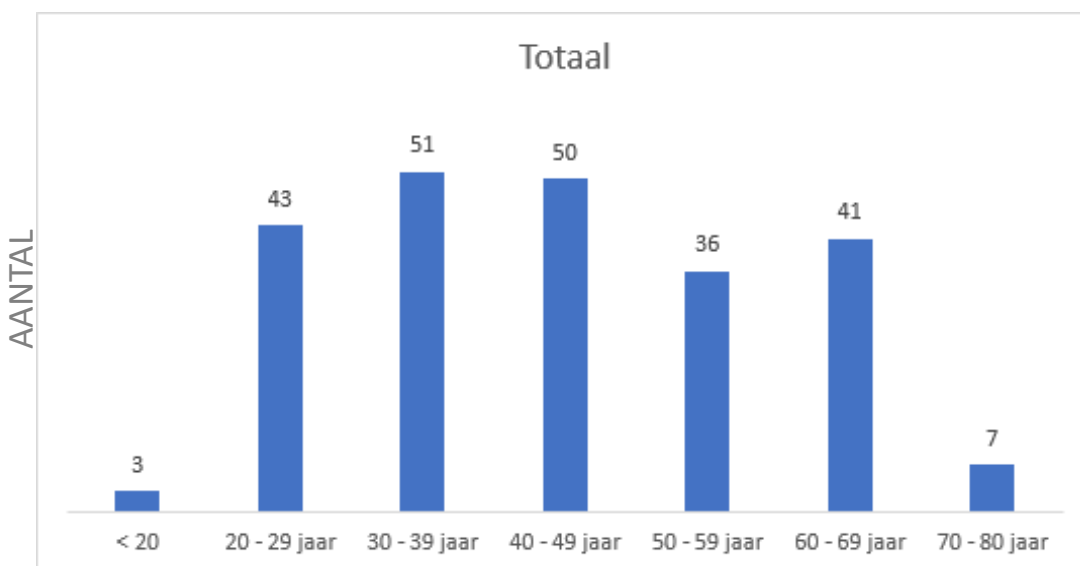


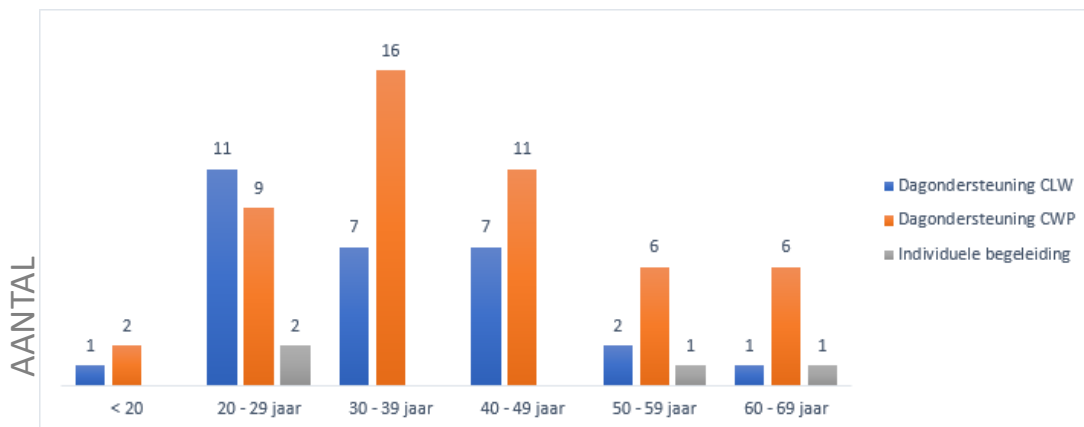
Ondersteuningsvormen per financieringswijze



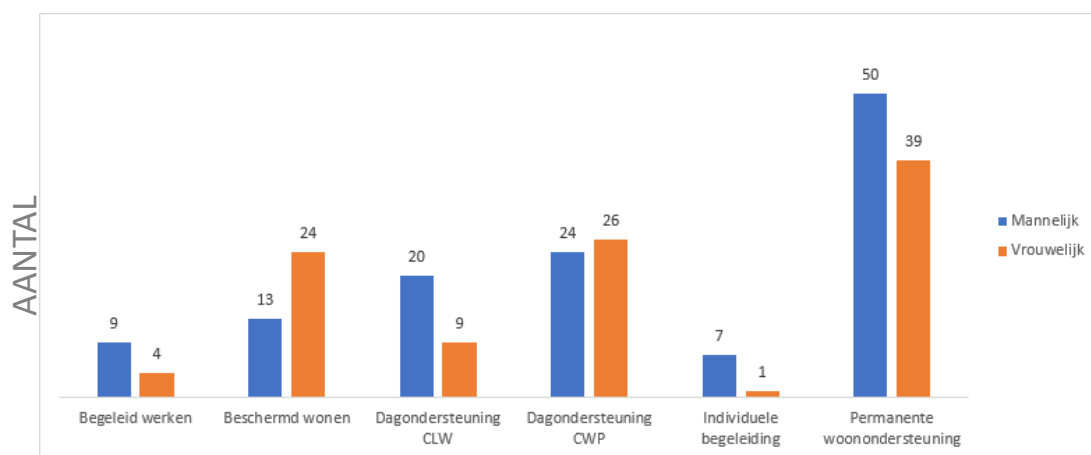
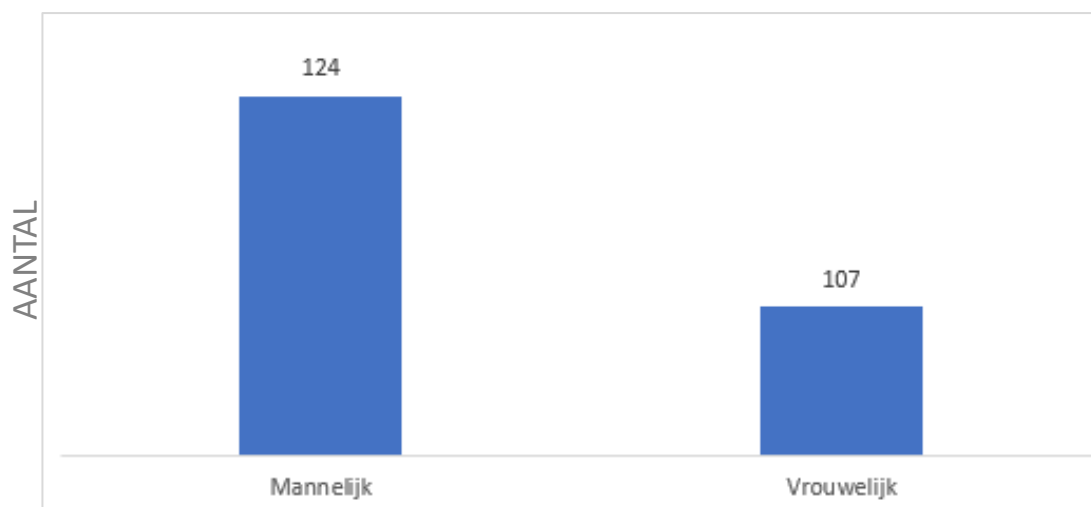
6.2.4 Kenmerken cliënten

Leeftijd van de cliënten





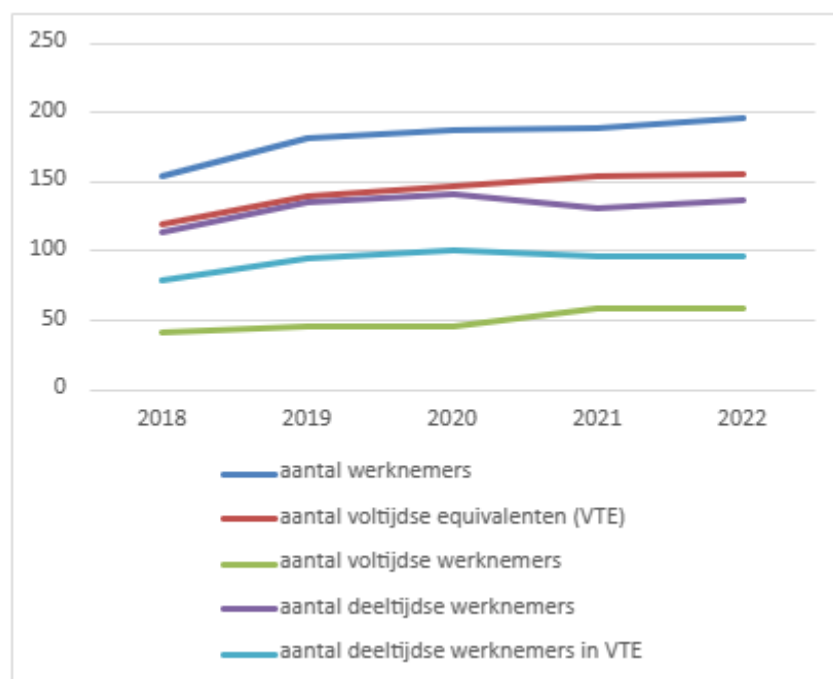
Verhouding man/ vrouw



7. MEDEWERKERS

7.1 Aantal medewerkers

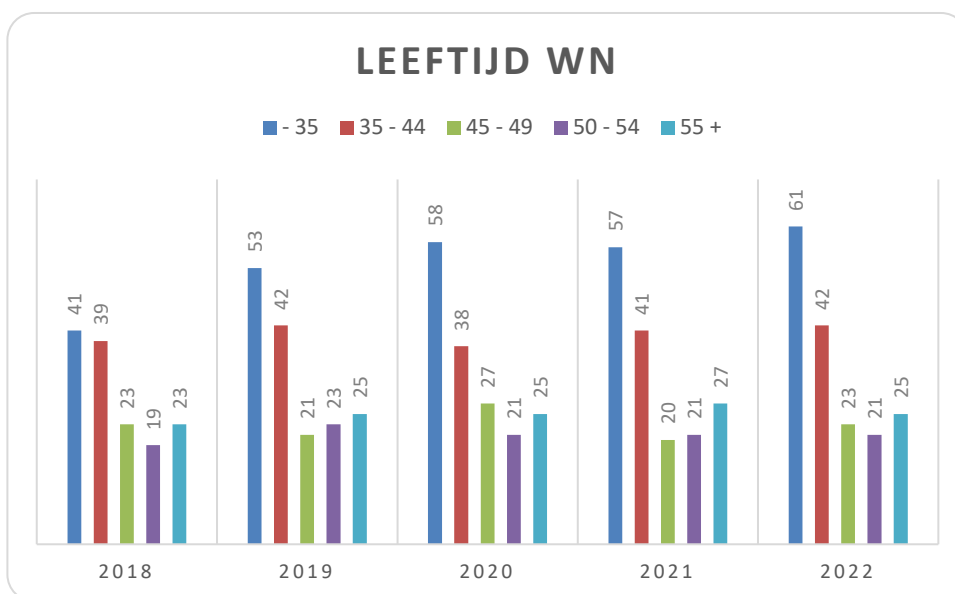
	2018	2019	2020	2021	2022
aantal werknemers	154	181	187	189	196
aantal voltijdse equivalenten (VTE)	119,79	139,26	146,16	154,11	154,95
aantal voltijdse werknemers	41	45	46	58	59
aantal deeltijdse werknemers	113	136	141	131	137
aantal deeltijdse werknemers in VTE	78,79	94,26	100,16	96,11	95,95



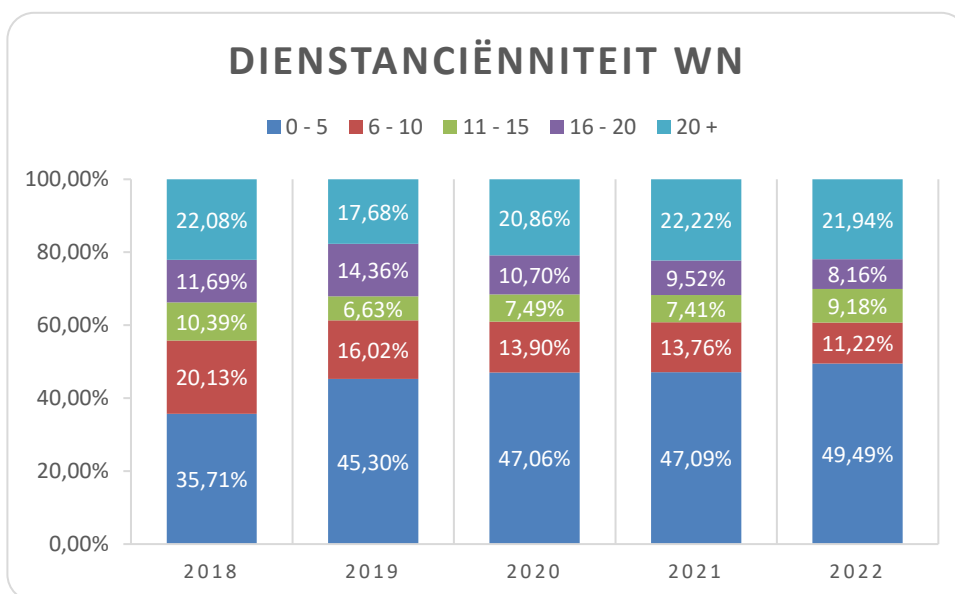
	2018	2019	2020	2021	2022
Gesubsidieerd	103,38	107,76	124,13	127,95	133,63
Sociale Maribel	4,21	4,39	4,56	4,90	5,24
Andere	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00
Totaal	107,59	112,15	128,69	133,85	139,87

7.2 Kenmerken

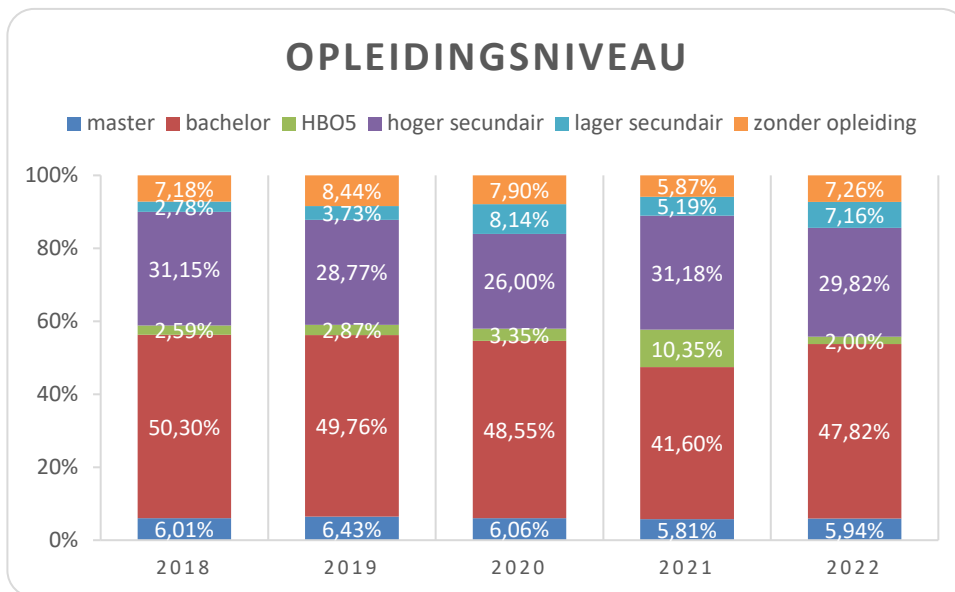
7.2.1 Leeftijd



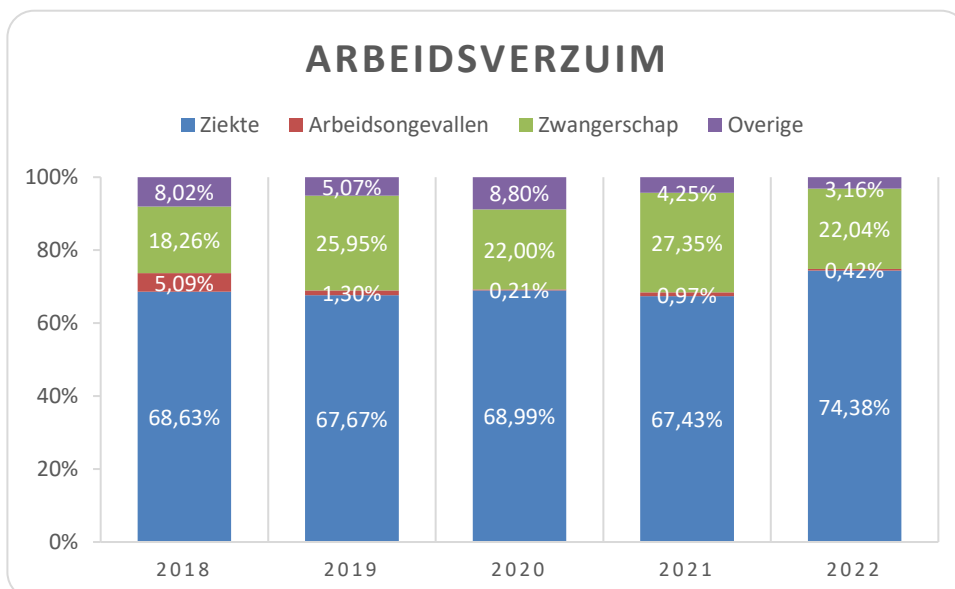
7.2.2 Dienstanciënniteit



7.2.3 Opleidingsniveau



7.2.4 Arbeidsverzuim



7.3 Vorming

Mozaïek had voor 2022 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 21e -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. Ook alle vormingen van januari en februari moesten opnieuw worden doorgeschoven. We bleven plannen en herplannen... Gelukkig kregen we verlenging van het project tot eind oktober 2022.

7.4 Preventie

7.4.1 Corona beheerste ook 2022 ...

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 ...

Het allerlaatste corona-overleg in Mozaïek vond plaats op 4 april 2022.

7.4.2 Agressiebeheersing -werkgroep BOMA (bewust omgaan met agressie)

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 een belangrijk thema.

2022 startte in coronamodus waardoor opnieuw heel wat vormingen werden geannuleerd. Van zodra het kon schoten de interne trainers in gang. De training 'teamtechnieken' werden gegeven op vraag van woning 1 en woning 6 waar agressie een thema is vanwege de specifieke doelgroep.

Daarnaast deden leden van de werkgroep een rondgang in de teams om de basiskennis over bewust omgaan met agressie door te geven. Doelstelling:

- inzicht geven in preventief handelen bij grensoverschrijdend gedrag;
- de daadkracht van medewerkers bij interventies vergroten;
- het belang van rapporteren aangeven;
- de bewustwording rond grensoverschrijdend gedrag vergroten om gewenning te voorkomen.

Er viel een interne trainer weg door langdurige afwezigheid. We streven naar meer interne trainers zodat we meer mogelijkheden hebben om interne vorming te organiseren. Dit vraagt opnieuw investeren in externe vorming.

Nazorg: op de werkgroep doorliepen we telkens alle meldingen. Indien er twijfels waren rond een goede afronding, wordt dit afgetoetst bij het zorgduo en waar nodig worden extra maatregelen genomen.

Preventie:

- In samenwerking met de preventieadviseur wordt het oproepsysteem van woning 1 en woning 6 wekelijks getest. Het oproepsysteem werkt stabiel, er worden echter geen risico's genomen. Ook na aanpassingen wordt het systeem steeds getest.
- De activiteitenruimte waarvan sprake in het hoofdstuk 'woonondersteuning' is er gekomen op initiatief van de werkgroep BOMA als preventiemiddel, om personen tijdig te verwijderen uit de groep en hen een prikkelarme ruimte te geven, ter voorkoming van overbrenging naar de tava-ruimte, wat veel ingrijpender is.
- Bij incidenten worden de bestaande procedures geëvalueerd en indien nodig aangepast.

7.4.3 Veiligheid

- Enkele risicoanalyses en bijhorende instructiefiches werden geüpdatet, waardoor ook de afsprakennota moederschapsbescherming en borstvoedingsverlof werd aangepast, in overleg met de arbeidsgeneesheer.
- Er werd weglööpdetectie geïnstalleerd in woning 3 en woning 4 en 5, evenals valdetectie en het deurbewakingsysteem werd aangepast.
Het oproepsysteem werd verfijnd en uitgebreid.
- Er werd uitleg gegeven over evacuatie en brandpreventie in alle woningen.
- Het Welzijnsregister is terug te vinden op Sharepoint.

7.4.4 Perspectieven voor 2023

- Na corona worden de evacuatieoefeningen opnieuw opgestart.
- Er wordt gewerkt aan een betere inbraakpreventie.
- Het updaten van de risicoanalyses en bijhorende instructiefiches gaat verder.
- Het Welzijnsregister wordt gebruiksvriendelijker gemaakt.



Foto: Greet (begeleidster dagcentrum) en Leslie op het jubilarissenfeest.

7.5 Vrijwilligers

Met een stijging van ongeveer 15 nieuwe vaste vrijwilligers kunnen we 2022 wel als een vruchtbaar vrijwilligersjaar beschouwen.

Er zijn 52 vaste vrijwilligers. Heel wat vrijwilligers combineren taken, bv vervoer en activiteiten. Dan werd de taak geteld waar meest uren naartoe gaan.

- 27 in de zorg, vooral activiteiten, individueel of in groep
- 16 vervoersvrijwilligers
- 9 in de ondersteunende diensten (tuin, keuken ...)

Daarnaast hadden we een 34 extra vrijwilligers die ons mee kwamen ondersteunen op occasionele activiteiten zoals het eetfestijn.

We scouten nieuwe kandidaat-vrijwilligers via de vacaturewebsite van vrijwilligerspunt, via vacatures op facebook en via advertenties in het lokale advertentieblad van Oostakker 'Attentie'.

2022 was het jaar van de 'kers': met grote kersen van papier-mache, gemaakt in ons eigen semi-industrieel atelier en bijhorende folders trokken we naar plaatselijke dokterspraktijken, bibliotheken en andere openbare plaatsen om een wervingscampagne op te zetten. Een ludieke en opvallende actie die ons veel sympathie en ook enkele vrijwilligers opleverde.

We namen voor een eerste maal deel aan de vrijwilligersbeurs te Gent, deze bracht ons vooral een interessante netwerkplaats voor het ontmoeten van andere organisaties.

De ondersteuning door vrijwilligers is van grote betekenis. Enkele voorbeelden:

- DynaMo: een werking waar we inzetten op ontmoeting en verbinding. Zij zetten ondertussen heel wat vaste vrijwilligers in om hun werking mee vorm te geven en draaiende te houden. Vrijwilligers houden de bar open, begeleiden zelfstandig workshops of bieden ondersteuning bij activiteiten. Deze nauwe samenwerking met vrijwilligers binnen een nieuw concept deed ons beseffen dat we moeten stilstaan bij de rol die we vrijwilligers willen geven binnen Mozaïek.
- Vrijwilligers zijn een belangrijke schakel in de steeds groter wordende vervoersproblematiek. De vervoersvrijwilligers zijn zeer betrouwbaar en stipt.

Met als doel het vergroten van deze specifieke ploeg van vrijwilligers werd er eind 2022 beslist een nieuwe kostenvergoeding regeling uit te werken. De urgentie om nog meer in te zetten op vervoersvrijwilligers werd ons mede door de vele busperikelen nog duidelijker. Bij het collectief georganiseerd busvervoer liet de vervoersfirma het vaak afweten (door een tekort aan chauffeurs bij hen) waardoor we last minute extra beroep moesten doen op eigen medewerkers of vrijwilligers. Vrijwilligers die collectief busvervoer doen krijgen hier een vergoeding voor van €10/rit met een max van €20/dag. Indien de vrijwilliger hier niet wenst op in te gaan, kan hij dit bedrag terugstorten aan Mozaïek als gift.

- In augustus 2022 organiseerde Mozaïek zijn eerste pop-up bar ter gelegenheid van de oogststoet. In eerste instantie voor onze bewoners en hun families maar ook de burens konden op een laagdrempelige manier kennis maken met Mozaïek terwijl de oogststoet voorbij onze deur passeerde.
- In oktober vond het eetfestijn plaats, dat bijna volledig werd gedragen door vrijwilligers.

Met deze opsomming zijn we zeker niet volledig: er zijn nog vele vrijwilligers aan het werk in Mozaïek, altijd op een bescheiden manier, vaak achter de schermen. Wij zijn hen allen heel dankbaar!

In 2022 konden we geen dankreceptie organiseren door corona. Naar aanleiding van de week van de vrijwilliger, met als thema 'Vrijwilligers bestuiven de toekomst', stelden we een aperitiefbox samen die thuis werd geleverd bij alle vaste vrijwilligers. Zo konden we hen toch bedanken.

In 2023 gaan we verder op zoek naar nieuwe vrijwilligers en denken we na over welke plek wij vrijwilligers willen geven in Mozaïek. Op die manier krijgen ze ook een plek in het verandertraject (zie verder).



8. ORGANISATIE

8.1 Kwaliteit

8.1.1 Zorginspectie

Op 18 januari 2022 kregen we onverwacht bezoek van de Zorginspectie. Naast een rondgang in de dagbestedingslokalen/-groepen op campus Wolfput wordt de werking van de Proesmansstraat bevraagd.

Op ons rapport stond 1 te kort:

- *“Sommige ondersteuningsplannen werden niet ondertekend door beide partijen terwijl dit een wettelijke verplichting is”.*

Mozaïek bespreekt de ondersteuningsplannen dus wel maar vraagt niet altijd een handtekening aan de betrokkenen.

en stonden 2 aandachtspunten:

- *“Gemaakte afspraken die een volledig beeld geven over de omstandigheden waarbinnen noodmedicatie aan een bewoner mag worden verstrekt, de soort noodmedicatie en de dosis, zijn niet op een eenvoudige manier consulteerbaar of terug te vinden.”*

Het gevraagde protocol kon niet onmiddellijk door de aanwezige begeleider teruggevonden worden op de pc.

- *“In het geval overleg met de bewoner over het handelingsplan niet mogelijk is en er tevens geen sprake is van een betrokken netwerk, kan worden gezocht naar een andere persoon buiten het team die de rol van vertrouwenspersoon kan opnemen in het overleg over het handelingsplan.”*

Bij een volgend inspectiebezoek moeten we aantonen dat we het tekort hebben opgelost.

8.1.2 Strategisch beleidsplan

De strategische doelen voor 2023 – 2024:	In 2022 lag de focus op:
1) Mozaïek realiseert zijn visie: <ul style="list-style-type: none"> – 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. Perspectief 2023: <ul style="list-style-type: none"> – materiaal ontwikkelen om mee naar buiten te treden, brochures aanpassen – deelname aan Dag van de Zorg – inzetten op buurtwerking en aantrekken van vrijwilligers – inclusieve activiteiten organiseren
2) Mozaïek onderzoekt hoe dagondersteuning voor volgende doelgroepen kwaliteitsvol, haalbaar en leefbaar kan blijven: <ul style="list-style-type: none"> – MoNah, dagondersteuning voor personen met een NAH 	Een grondige evaluatie van de dagwerking MoNah leidde tot stopzetting eind 2021. In 2022 werd een aanvang gemaakt met de reorganisatie van de dagbesteding door de pijler variabel aanbod om te buigen tot DynaMo. Er werden woonbegeleiders mee ingezet om activiteiten te

<p>– dagondersteuning voor personen met autisme en een (rand)normale begaafdheid die een ander aanbod vragen dan de huidige collectieve vormen</p>	<p>geven.</p> <p>De weekendbar werd uitgebreid naar de week en werd een vrijblijvende activiteitenplek.</p> <p>Perspectief 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> – reorganisatie dagondersteuning in functie van het creëren van opnamemogelijkheden – visie op dagondersteuning herdenken – uitwerken PITSTOP – uitwerken foodtruck – indienen dossiers (groenproject Stad Gent, muziekproject) – uitwerken nieuwe campus St Amandsberg
<p>3) Mozaïek onderzoekt opportuniteiten ifv uitbreiding en de impact hiervan op de organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mozaïek gaat niet actief op zoek naar uitbreidingsmogelijkheden, maar blijft alert voor opportuniteiten. 	<p>Er is dialoog gaande tussen Mozaïek en meerdere private partners in functie van mogelijke samenwerking op vlak van infrastructuur.</p> <p>Perspectief 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> – verderzetting van deze gesprekken – creatieve woonvormen zoeken – nieuwe campus op Sint Amandsberg biedt zowel mogelijkheden voor dagondersteuning als voor studiwonen (beschermd wonen)
<p>4) Mozaïek zet verder in op wederkerige samenwerkingsrelaties met externe partners.</p>	
<p>5) Mozaïek zet in op efficiënter samenwerken.</p> <ul style="list-style-type: none"> – De overlegstructuur optimaliseren (overlegstructuren matchen met het organogram) – De digitale informatiestromen optimaliseren. 	<p>Na een evaluatie door het centraal overleg via onder andere het 7S model van McKinsey en gesprekken met alle leden van het werkoverleg, én in overleg met het bestuur, werd ervoor gekozen om een externe coach aan te trekken en te investeren in vorming voor een interne organisatiecoach.</p> <p>Het doel is om een VERANDERTRAJECT te starten dat Mozaïek klaar stoomt voor de VUCA (of VOCA) wereld: volatiele (snel veranderend), uncertain (onzeker), complex, ambiguous (vaag).</p> <p>Perspectief 2023:</p> <p>Met de organisatiecoaches, de kerngroep en de verandergroep werken we via het organisatiecanvas aan alle elementen van de organisatie (zie verder).</p>
<p>6) Mozaïek streeft ernaar een aantrekkelijke werkgever te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 te houden, zodat ze blijven. Dus: goed onthaal, preventie, vorming, zorg voor oudere werknemers ... 	<p>De onthaalbrochure werd aangepast en meter/meterschap werd uitgewerkt.</p> <p>Perspectief 2023:</p> <p>Zie hierboven (organisatiecanvas).</p>

Het verandertraject van Mozaïek: het hoe en waarom

Wat merken we? Medewerkers vragen naar duidelijkheid, helderheid, kaders: rond beslissen, mandaten, hoe afspraken maken met elkaar ... Er is frustratie en ongeduld ... Maar er is ook fierheid rond de vele zaken die Mozaïek dagelijks realiseert. De wereld rondom ons is veranderd en Mozaïek werkt nog steeds op dezelfde manier: zo bereiden we ons niet voor op de toekomst. Maar we willen ook behouden wat goed is: warme en hartelijke bejegening van cliënten en medewerkers.

Dus moeten we ons een aantal vragen durven stellen: doen we nog het juiste? Biedt de wijze waarop we georganiseerd zijn nog een afdoende antwoord? Hebben we de juiste competenties in huis? Wat met onze systemen ... Heel wat om over na te denken en indien nodig aan te pakken.

Tijdens het verandertraject willen we daadkrachtige energie inzetten richting ons doel, maar ook de meedeinende energie die aandacht besteedt aan wat er leeft tijdens de weg er naartoe. En we zullen moeten aanvaarden dat we af en toe in de mist vertoeven!

De kerngroep leidt de verandering. Dit is een groep van 10 leidinggevendenden waarin directie, coördinatoren, zorgcoördinatoren en teamverantwoordelijken zijn vertegenwoordigd. Een verandergroep met 10 medewerkers die zin hadden om zich hiertoe te engageren, denkt mee en helpt implementeren.

Een externe organisatiecoach begeleidt het proces (Lynn Cools) en een interne organisatiecoach zorgt voor de verankering in de toekomst.

Het organisatiecanvas biedt een houvast om de juiste focus te leggen op het juiste moment:



In 2022 zochten we naar de juiste benadering en de juiste begeleiding, in 2023 gaan we van start met een kick-off in januari, dit is een informatiemoment voor alle medewerkers.

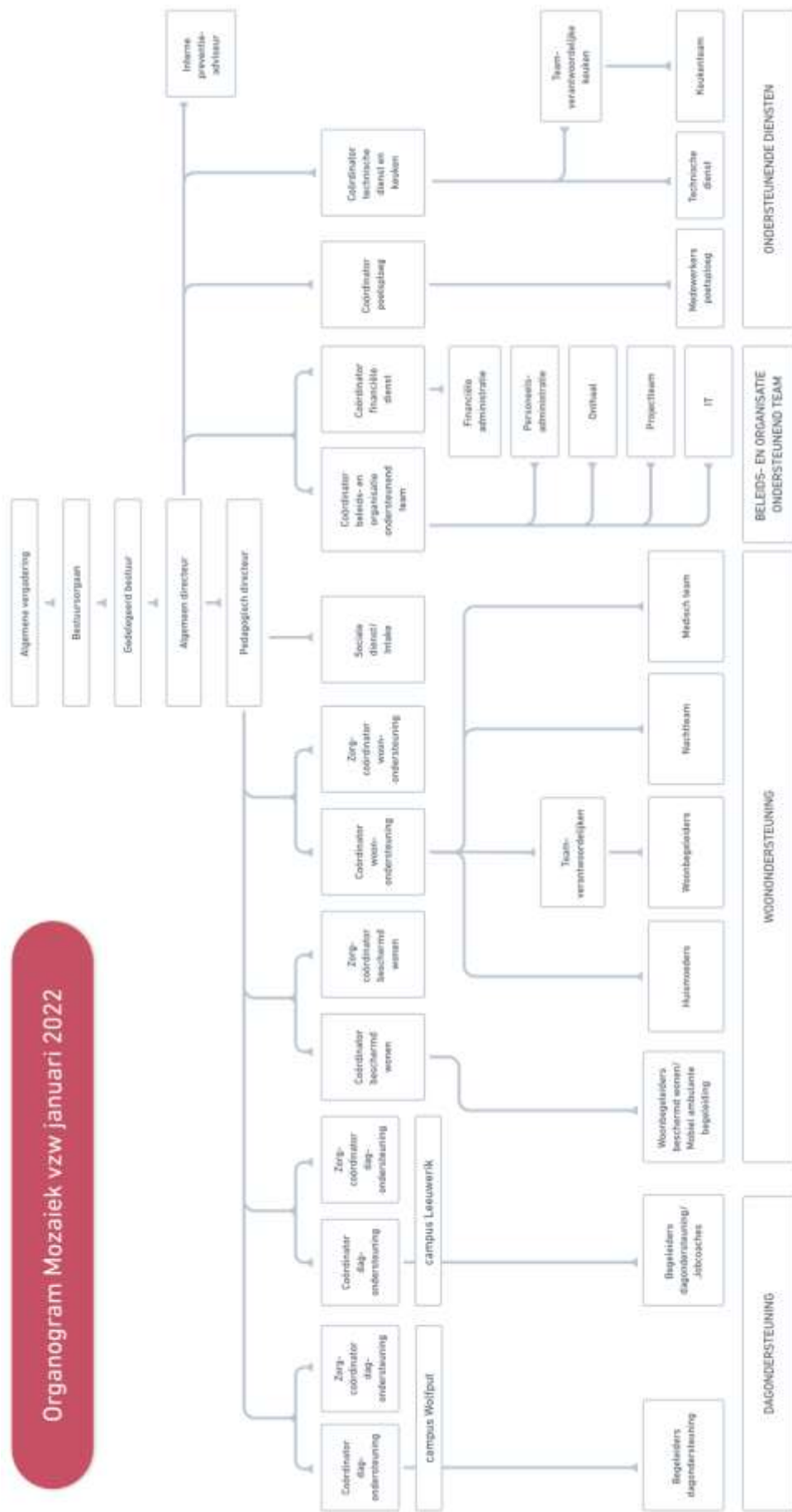
Daarna gaan we op zoek naar de sleutels voor een meer toekomstbestendige organisatie.

8.1.3 Organogram

Organogram: zie volgende pagina.

In 2023 wordt binnen het verandertraject gewerkt aan een nieuw organogram en een nieuwe overlegstructuur.

Organogram Mozaïek vzw januari 2022



8.2 Overleg binnen Mozaïek

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

8.2.2 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.

We merken dat een aantal overlegorganen niet meer zo efficiënt werken als in het verleden. Onze organisatie wordt groter, de noden en de thema's veranderen. Hoe we ons beter kunnen organiseren op vlak van overleg is een van de oefeningen die in 2023 wordt meegenomen binnen het verandertraject.

8.2.3 Sociaal overleg

Ondernemingsraad: maandelijks overleg

- Jaarlijks terugkerende agendapunten zoals de goedkeuring van subsidiedossiers, Sociale Maribel, het loonkloofrapport, financiële resultaten, verlofvoorstel, zelfevaluatie ...
- Medewerkersbeleid en aanverwante thema's: het ESF-project, VIA 5 en VIA 6, corona, omgaan met werktijd in al zijn aspecten en vergoedingen, de (on)mogelijkheid van fietslease, resultaten Mobiliteitsenquête, afspraken rond permanentie, peter/meterschap, IFIC, ficheverplichting kosten eigen aan werkgever, ontslagprocedure, bevraging tevredenheid rond tewerkstellingsbreuk en daaraan gekoppeld de uitbreiding van contracten woonbegeleiders, ...
- Organisatie: auditrapport Zorginspectie, interne communicatie, start DynaMo, renovatie (nieuwbouw) woningen van het woonerf, uitbreiding beschermd wonen, uitbreiding wonen via zorgunits, informeren alle medewerkers over strategie en financiële resultaten, corona, verandertraject Mozaïek, energiebesparing, vervoer, nieuwe campus ...

Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk: maandelijks overleg

- Wettelijk verplichte agendapunten en de opvolging van het jaaractieplan (JAP), keuringen en onderhoud, opvolging en preventie van (arbeids)ongevallen,
- Corona: maatregelen en opvolging binnen Mozaïek,
- Andere: orde en netheid in Mozaïek, brandpreventie ('s nachts), opleiding blusmiddelen, opleiding EHBO, oproepsysteem, preventie agressie, valdetectie, weglööpdetectie, fietsenstalling, prikkelarme ruimte op het woonerf, inbraakpreventie, camerabeleid ifv veiligheid 's nachts, controle FAVV en opvolging HACCP normen, evacuatie, beleid rond gebruik van de lift in het dagcentrum, risicoanalyse moederschapsbescherming en lactatieverlof, gebruik van poetsproducten (opleiding) ...

8.2.4 Collectief overleg met de Gebruikers

De Gebruikersraad vergaderde 4 keer, er werd ook een werkgroepje opgericht rond de vervoersproblematiek dat enkele malen samenkwam met de algemeen directeur. Hieruit kwam een aangepaste prijs voor vervoer.

Agendapunten die aan bod kwamen:

- Organisatiegebonden thema's: corona en de stand van zaken in Mozaïek, kortverblijf, de vervoersproblematiek, de start van DynaMo, Flits, het bezoek van FAVV, het middelenkompas, het medewerkersbeleid in Mozaïek, de aankondiging van het verandertraject, het bezoek van zorginspectie, het pilootproject RTH, de tevredenheidsenquête bij de gebruikers, het onderzoek van de KUL naar het effect van het invoeren van woon- en leefkosten, de nieuwe campus in St. Amandsberg ...

De thema's vanuit Fovig worden nauw opgevolgd.

Het jaarlijkse mosselweek werd vervangen door een dessertenbuffet 'de zoete zonde'.

De jaarlijkse lezing die de gebruikersraad organiseert is samenspraak met Mozaïek werd uitgesteld naar januari 2023.

8.3 Communicatie

8.3.1 De interne communicatie naar de medewerkers verloopt via 'T INFORMATIEFKE

We namen afscheid van 2022 en tegelijk ook van 't Informatiefke in zijn oude vorm. Er werden al nieuwsberichten op Sharepoint geplaatst, maar steeds dubbel met de klassieke papieren of wordversie. Vanaf 2023 worden alle nieuwsberichten alleen nog via Sharepoint verspreid. Een handige en overzichtelijke manier van werken. Er werden sindsdien ook geen berichten meer verstuurd naar privémailadressen van medewerkers, iets waar we in coronatijden op vraag van de medewerkers waren mee gestart.

8.3.2 Uit 't Informatiefke ontstond een vrijwilligerskrantje.



8.3.3 Via Flits communiceren we naar familie van cliënten en abonnees over de dagelijkse werking.

In 2022 waren er 2 edities. Vanaf 2023 neemt een nieuwe werkgroep de fakkel over van de oude redactieraad die intussen was afgeslankt tot 2 medewerkers. Flits kreeg ook een make-over.



8.3.4 De website van Mozaïek is een belangrijk communicatiekanaal voor externen.



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



8.3.6 Instagram

Sinds 2022 heeft Mozaïek ook een Instagrampagina.

Deze pagina is ontwikkeld om de pinata's in de kijker te plaatsen. In 2023 wordt deze verder uitgewerkt voor de hele organisatie.



Foto: Kristof, Nathalie, Ann en Martine op dagcentrumreis in Zeeland.

8.4 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

8.4.1 Zorgonline

Eind 2020 werd beslist om van start te gaan met een digitaal platform: Zorgonline. Dit platform wordt stap voor stap verder uitgebouwd. Naast het in gebruik nemen van nieuwe modules werd ingezet op het juiste gebruik ervan en het verfijnen van de inhoud. De werkgroep Zorgonline volgt dit op.

In 2022 werd het volgende gedaan rond Zorgonline:

- De voorbereiding voor het in gebruik nemen van de keukenmodule. Hiermee worden de maaltijden besteld en beheerd.
- De zorgcoördinatoren werkten sjablonen uit voor ondersteuningsplanning.
- De module contacten werd in gebruik genomen, alle contacten werden ingevoerd.
- Het kas- en bankregister werd in gebruik genomen.

8.4.2 SharePoint, Teams en OneDrive

De bedoeling van deze systemen is dat alle informatie van de dataschijf op termijn wordt overgezet naar 'the cloud', waarbij:

- OneDrive de plek is voor eigen documenten,
- SharePoint de plek voor informatie die voor iedereen toegankelijkheid moet zijn, en waar kan samengewerkt worden door vaste teams,
- Teams de plek om samen te werken aan tijdelijke projecten en voor het samenwerken met externen.

Deze systemen maken het digitaal samenwerken mogelijk.

In 2022 werd begonnen met het vormgeven van SharePoint, waarbij elk team/groep ook zijn eigen digitale samenwerkingsruimte krijgt. Ook de nieuwsberichten gaan voortaan uit via SharePoint.

8.4.3 Andere realisaties binnen ICT

- Er werden 8 extra Wifi zenders geplaatst waardoor de wifi- dekking is vergroot op campus Wolfput. Dit is van belang voor een goed werkend alarmsysteem.
- Er werden meer persoonlijke mailadressen toegelaten.
- De server(s) werden voorzien van batterijen waardoor bij een korte elektriciteitsuitval de werking niet in het gedrang komt.
- Windows werd geüpgraded op alle computers.
- Intune werd in gebruik genomen om onderhoud van de systemen centraal te kunnen aansturen.
- Er liep een geslaagd project in de Geersstraat rond VPN in functie van het ontvangen van alarmoproepen.
- Het werken met gedeelde postvakken en Forms voor verschillende soorten aanvragen verhoogde de efficiëntie.

8.4.4 Perspectieven voor 2023

- Zorgonline: het implementeren van de keukenmodule, het systeem om de module contacten up-to-date te houden en het contact met het netwerk via Zorgonline voorbereiden ...
- SharePoint: verder opbouwen, uitwerken van geautomatiseerde systemen via PowerAutomate, het versturen van nieuwsbrieven naar externen via Sway ...
- Het uitwerken van een camerabeleid.

8.5 Ondersteunende diensten

8.5.1 Administratie

Op de financiële administratie werd het werken met bankkaarten voor woningen en bepaalde diensten en het bankregister mogelijk gemaakt. Ook mobiel betalen werd mogelijk in Mozaïek, dit wordt uitgebreid en klantvriendelijker gemaakt in 2023. De uitwerking van een efficiëntere flow voor het goedkeuren van leveranciersfacturen staat in 2023 op de agenda. Het financieel kompas werd verfijnd en in 2023 wordt nog meer ingezet op (tussentijdse) rapportage van de financiële resultaten.

Op de personeelsadministratie was er een personeelsswissel. Een aantal weken was er slechts 1 medewerker aanwezig, daarna was er het inwerken van de nieuwe collega. Omdat de stopzetting van het werken met Orbis er aan zit te komen, werd uitgekeken naar alternatieven. De overschakeling van Orbis naar een nieuw programma en de opstart van Acerta Connect zal 2023 beheersen.

Op het onthaal is het dispatchen van het busvervoer een grote taak, de problemen met het vervoer nemen voortdurend toe door problemen met de busfirma en de verkeersproblemen door de vele en soms grote wegenwerken in het Gentse. Het bijwerken van de contacten in de module van Zorgonline wordt een bijkomende taak. Dit moet de postbedeling, die steeds meer digitaal verloopt, vergemakkelijken op termijn.

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. Ook fondsenwerving komt stilaan weer op gang.

8.5.2 Keuken

- Er waren enkele verschuivingen qua uren. Er kwam ook een nieuwe medewerker in dienst. De werking werd anders uitgebouwd met meer accent op de teamwerking. Er kwam een herverdeling van de taken waarbij er ook gewerkt wordt met een back-up.
- Er komen minder cliënten helpen in de keuken, dit is voelbaar in de werking.
- Het vervoer van de maaltijden naar campus Leeuwerik wordt nu vaker overgenomen door vrijwilligers, maar toch blijft dit een extra belasting voor de keuken. De technische dienst neemt deze taak af en toe over, wat in hun werking dan weer voelbaar is.
- Alle voedingsproducten zijn verhuisd van de ‘winkel’ naar de keuken.

Perspectieven voor 2023: de module ‘keuken’ in Zorgonline wordt uitgewerkt. Er wordt onderzocht in hoeverre er van het keukenteam samen met het bakkerijatelier een voedingsatelier kan opgezet worden. Er wordt opnieuw gekeken naar een medewerker vanuit deeltijds leren/ deeltijds werken.

8.5.3 Logistieke ploeg

Er waren heel wat personeelsproblemen door langdurige afwezigheden. Deze werden onder meer opgevangen door een grote mate van solidariteit in de ploeg.

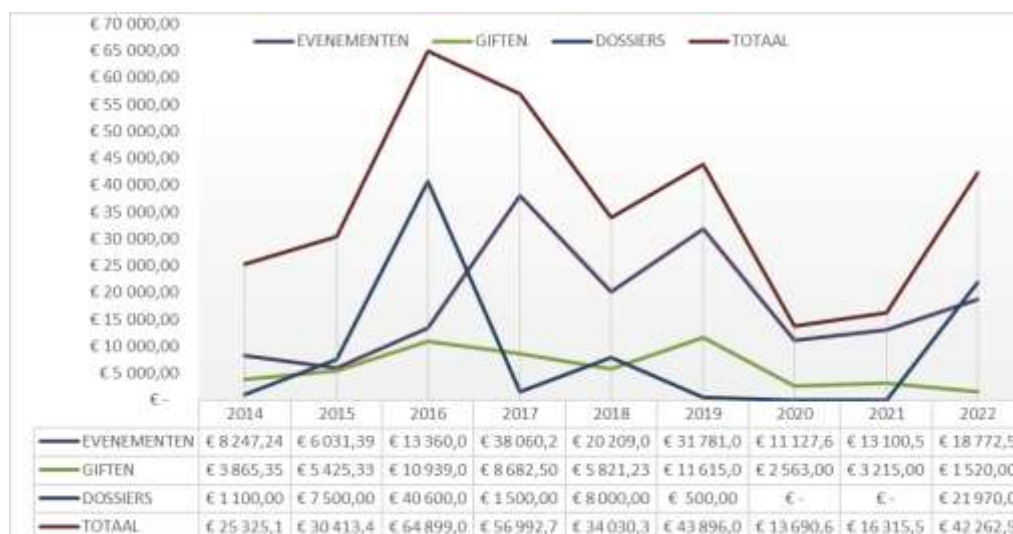
8.5.4 Technische dienst

- Er waren opnieuw enkele grotere infrastructurele werken: een tuinhuis in de woningen van de Proesmansstraat, de ruimte aan woning 3, een buitenberging aan woning 5, het directiebureau werd omgebouwd naar vergaderzaal en kopielokaal ...
- Er werden nieuwe voertuigen in dienst genomen: 1 tweedehands en 2 nieuwe voertuigen.
- De stookketel voor woning 4/5 werd vervangen.
- Er kwamen nieuwe producten en toevoersysteem voor wasmachines en vaatwassers.
- Het onderhoud van de tuin wordt in grote mate opgenomen door een vrijwilliger.

Perspectieven voor 2023: er worden verbouwingen en verhuizingen binnen beschermd wonen gepland, de nieuwe locatie in St. Amandsberg wordt in gebruik genomen.

8.6 Fondsenwerving

De cijfers:



- Evenementen:
 - activiteiten waar Mozaïek initiatiefnemer is en in mindere of meerdere mate aan meewerkt zoals het eetfestijn, de wijn- en chocoladeactie, de mozaïekquiz, ...
 - activiteiten georganiseerd door externen zoals Hijfte Kerst, de sterretjeswandeling of de activiteiten die derden organiseren.
- Dossiers: Mozaïek dient n.a.v. een (project)oproep van een stichting, bedrijf of serviceclub een dossier in.
- Persoonlijke giften.

Na corona kruipe we stilaan uit de dip wat betreft fondsenwerving.

- Er werd een dossier ingediend bij de stichting VINCI dat werd goedgekeurd in 2022 en zal leiden tot de aankoop van een foodtruck in 2023.
- Er werd een dossier bij de Rotary Gent-Noord/NVSG ingediend en goedgekeurd, met als thema muziekbeleving.
- De wijnactie, dit jaar gekoppeld aan een chocoladeactie, was opnieuw een succes.
- Het eetfestijn ging ook opnieuw door. We behielden de formule combinatie van het klassiek eetfestijn met take-away.
- De quiz werd gecancelled maar gaat opnieuw door in 2023.
- Een familie uit Lokeren organiseert jaarlijks een wandeling en dit jaar was de winst onder andere voor Mozaïek.

Voor 2023 is er alvast hoop op het moestuinproject via Stad Gent waar we wachten op (hopelijk) goedkeuring, er is de oproep rond circulaire economie en we kijken goed uit wat er mogelijks nog op ons pad kan komen op vlak van mogelijkheden tot indienen van dossiers en het onderhouden van contacten.



**VERGUND
DOOR HET
VAPH**

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP