

Kwaliteitsverslag 2020

**“Deskundigheid,
een kernwaarde als
verbindende schakel”**



Puttershoek
Juni 2021

Versie 5

Inhoudsopgave	pagina
Hoofdstuk 1 Inleiding	3
Hoofdstuk 2 Cliënttevredenheid	4
Hoofdstuk 3 Medewerkerstevredenheid	6
Hoofdstuk 4 Profiel van de organisatie	7
Hoofdstuk 5 Interne en externe ontwikkelingen	10
Hoofdstuk 6 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	15
Hoofdstuk 7 Wonen en welzijn	16
Hoofdstuk 8 Veiligheid	17
Hoofdstuk 9 Leren en werken aan kwaliteit	20
Hoofdstuk 10 Leiderschap, governance en management	22
Hoofdstuk 11 Personeelssamenstelling	26
Hoofdstuk 12 Gebruik van hulpbronnen	28
Hoofdstuk 13 Gebruik van informatie	31

1. Inleiding

Met dit kwaliteitsverslag over 2020 geven we een beeld van wat zowel voor cliënten en hun naasten, voor de medewerkers als voor de stakeholders in dit jaar met name op basis van het kwaliteitsplan 2020 heeft plaatsgevonden en wat de uiteindelijke resultaten zijn.

De plannen waren ambitieus, veel plannen niet gerealiseerd omdat we in maart werden geconfronteerd met een pandemie van ongekende omvang. Deze Covid-19 pandemie heeft Zorgwaard zwaar geraakt, in al haar facetten en is dan ook van invloed geweest op de realisatie van de ontwikkelplannen zoals die zijn opgenomen in de Kwaliteitsplannen 2020. Medio 2020 heeft het MT, in overleg met de medezeggenschapsorganen alle ontwikkelplannen stilgezet. Covid-19 had alle aandacht nodig. In hoofdstuk 5 zal hier nader op worden ingegaan.

Zorgwaard is een zorginstelling, maar levert vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid ook een belangrijke bijdrage aan de context waarin de zorgverlening plaatsvindt: de inbreng in ketenzorg, de omgeving, de samenwerking met en samenbrengen van andere partijen in het maatschappelijk middenveld en initiatieven om mensen zo lang mogelijk - met behoud van eigen regie - thuis te kunnen laten wonen. Daarom wordt al enkele jaren door Zorgwaard, Alerimus en Heemzicht intensief samengewerkt aan het programma 'Thuis in de kern'. Dit programma is inmiddels ook door de gemeente Hoeksche Waard omarmd. Daaruit voortvloeiende projecten zijn onder andere logeerszorg en Slim Langer Thuis. Vanuit het project Slim Langer Thuis worden in de Hoeksche Waard de komende jaren EHealth oplossingen in gebruik genomen. Hierbij wordt intensief samengewerkt met inwoners en zorg- en welzijnspartijen.

Een aantal projecten heeft in het eerste halfjaar (nagenoeg) stilgelegen. Aan het einde van de zomer zijn de projecten weer opgepakt. Sinds 1 juli was het bijvoorbeeld weer mogelijk om inwoners te laten logeren in Wijkpension Zoomwijk van Alerimus.

De stichting personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) is in 2020 verder doorontwikkeld en is voorbereid op de toekomst.

Leeswijzer

Het verslag volgt grotendeels de opbouw van het kwaliteitsplan 2019, aangevuld met van belang zijnde onderwerpen op het betreffende thema in het verslagjaar en heeft betrekking op alle locaties.

In dit kwaliteitsverslag wordt allereerst ingegaan op de tevredenheid van cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Op hun tevredenheid is immers een groot deel van alle ontwikkel- en verbeterplannen gebaseerd. Daarna is het profiel van de organisatie beschreven, gevolgd door de in- en externe invloeden. Dan komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht aan de orde de uitkomsten van de plannen en activiteiten op het terrein van:

- persoonsgerichte zorg en ondersteuning;
- wonen en welzijn;
- veiligheid;
- leren en werken aan kwaliteit;
- leiderschap, governance en management;
- personeelssamenstelling;
- gebruik van hulpbronnen;
- gebruik van informatie.

2. Cliënttevredenheid

De mate van tevredenheid van de cliënten, medewerkers en vrijwilligers is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de organisatie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de cliënttevredenheid over 2020.

Reviews Zorgkaartnederland.nl

Er zijn 64 reviews geplaatst op Zorgkaartnederland.nl. Veel cliënten zijn helaas terughoudend met het plaatsen van een reactie op internet. Onderstaand een overzicht van de waarderingscijfers.

Locatie/team	Cijfer 2019	Aantal	Cijfer 2020
Thuiszorg Strijen MC	8.0	7	8.1
Thuiszorg Strijen HW	0	4	8.6
Thuiszorg Binnenmaas	8.6	10	8.8
Thuiszorg 's Gravendeel	0	8	8.3
Thuiszorg OBI Oost/Gravin	8.8	10	8.6
Thuiszorg OBI Rembrandt	8.7	14	8.3
Hoge Weide	8.9	1	8.7
Rembrandt	8,9	7	6,2*
't Huys te Hoecke	8.2	1	8.3
Gravin Sophie	9.1	0	
Korenschoof	7.3		
Bliekenhof	8.7		
Immanuel	8.7	2	9
Dorpzigt	9.2		
Zorgwaard totaal	8.7	64	8.3

** dit cijfer is lager dan 2019 door 1 onvoldoende review die het gemiddelde omlaag haalt. Er zijn te weinig reviews om een reëel beeld te geven, in 2021 worden daarom telefonisch reviews opgevraagd door een externe partij.*

Zorgwaard krijgt in 2020 een cijfer 8.3, in 2019 was dit 8.7.

Kwaliteitsgesprekken en enquêtes

Het kwaliteitsgesprek is een individueel gesprek dat wordt gehouden met een cliënt over de ervaring die de cliënt heeft met wonen, welzijn, zorg, behandeling en dienstverlening. Aan de hand van een klein aantal vaste gesprekspunten wordt een zo open mogelijk gesprek gehouden met de cliënt. Dit gesprek wordt gevoerd door een medewerker van Zorgwaard die niet werkzaam is op de locatie/woning waar de cliënt woont.

Een deel van de gesprekspunten ligt vast en is organisatie breed vastgesteld. Een ander deel kan door de interviewer zelf worden toegevoegd, omdat dit een actueel onderwerp voor de organisatie kan zijn. Van elk gesprek wordt een verslag gemaakt door degene die het gesprek voert en aan desbetreffende zorgmanager en cliënt gestuurd.

Er zijn in 2020 geen gesprekken gevoerd. De eerste planning was net klaar en toen kwam de Covid-19 pandemie en zijn t.g.v. de RIVM-richtlijnen alle gesprekken stopgezet. Ook bleek het niet haalbaar dit voor de rest van 2020 opnieuw in te plannen.

Einde zorg

Na beëindiging van de zorgovereenkomst wordt na enige weken de cliënt, of na overlijden de mantelzorger, benaderd met de vraag een evaluatieformulier in te vullen. In de eindzorgformulieren (intramuraal) hebben cliënten/ nabestaanden een cijfer gegeven voor de zorg. Het gemiddelde cijfer hiervan is een 8 (2019 8.56).

Klachten

Alle cliënten ontvangen voor of bij inzorgname een informatiemap waarin gewezen wordt op de interne klachtenregeling. Daarnaast is een aparte brochure over de klachtenprocedure beschikbaar. Cliënten kunnen klachten melden aan direct betrokkene(n), aan de klachtenfunctionaris en aan de Raad van Bestuur, waarna de klacht eventueel nog voorgelegd kan worden aan de Geschillencommissie.

De heer De Laat fungeerde als klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon en bemiddelde bij (doorgeleiding van) klachten van cliënten. In 2020 zijn 14 meldingen van ontevredenheid bij hem neergelegd, waarvan 12 na een interventie naar tevredenheid zijn afgehandeld. Uiteindelijk zijn er 2 klachten die nog niet afgehandeld zijn.

Klachten die binnengekomen zijn bij de zorgmanagers zijn direct besproken met de betreffende melders en zo mogelijk naar tevredenheid opgelost.

3. Medewerkerstevredenheid

Tevredenheid medewerkers en vrijwilligers

In het ondernemingsplan van Zorgwaard staat dat de ambitie is om een onderscheidend werkgever te zijn. Er zijn diverse acties ondernomen om medewerkers en vrijwilligers de ruimte te geven waarin eigen verantwoordelijkheid een grotere plaats inneemt en steeds meer teams hebben stappen gezet richting zelforganisatie.

Medewerkers

De jaarlijkse meting onder de medewerkers, de ‘medewerkersmonitor’, vond plaats in het najaar van 2020. Dit jaar hebben 648 medewerkers de medewerkersmonitor ingevuld. Ten opzichte van 2019 is dit een mooie stijging (in 2019 door 588 medewerkers ingevuld). Ook is het rapportcijfer over Zorgwaard gestegen van 7,5 naar 8. De gemiddelde scores op enkele kernvragen (percentage positieve antwoorden) zijn:

Kernvragen medewerkers	2019	2020
Ik ben er trots op bij deze organisatie te werken	80%	82%
De zorg- en dienstverlening door onze organisatie is van voldoende kwaliteit	96%	89%
Rapportcijfer voor Zorgwaard als werkgever	7.5	8.0

In 2020 zijn 2 nieuwe vragen opgenomen in de vragenlijst. Op de vraag “Ik kan werk en privé goed combineren” gaf 81% aan het hiermee eens te zijn of helemaal mee eens te zijn. Dit is een mooi resultaat, zeker gelet op het feit dat Zorgwaard een mantelzorgvriendelijke organisatie is. Een klein percentage (7%) is het hier niet mee eens of heeft geen mening. De tweede nieuwe vraag was “Ik voel me veilig tijdens het werk”. 81% van de respondenten gaf aan het hiermee eens of helemaal mee eens te zijn. Slechts 3% gaf aan het hiermee oneens of helemaal mee oneens te zijn. De uitkomsten van de “medewerkersmonitor” zijn gedeeld met alle medewerkers, waarbij de uitkomsten zijn besproken in de teams.

Vrijwilligers

De tweejaarlijkse enquête onder vrijwilligers had in 2020 moeten plaatsvinden, maar is door de Covid-19 pandemie uitgesteld naar 2022. Door corona was de inzet van vrijwilligers in 2020 vrijwel minimaal. De vrijwilligers kozen er, veelal zelf voor om niet te komen, omdat ze zelf tot de risicogroep behoren.

4. Profiel van de organisatie

Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Zorgwaard
Adres	Zomerplein 15
Postcode	3297 SE
Plaats	Puttershoek
Telefoonnummer	078-6763400
Nummer Kamer van Koophandel	50024078
E-mailadres	info@zorg-waard.nl
Internetpagina	www.zorg-waard.nl

Grondslag

De stichting heeft, met als grondslag de Bijbel als Gods Woord, zoals opgevat in de protestantse traditie en herkend wordt in de drie formulieren van enigheid, waarbij zij zich gehouden acht aan de Bijbelse opdracht tot dienstbetoon aan hulp- en zorgbehoevenden in de samenleving, ten doel het realiseren van woonzorgvoorzieningen alsmede het leveren van zorgfuncties en dienstverlening aan eenieder, van elke geloofs- en levensovertuiging, die dat nodig heeft.

Organisatie van Zorgwaard

De stichting exploiteerde in 2020 tien locaties: Rembrandt en Gravin Sophie in Oud-Beijerland, Dorpzigt in Zuid-Beijerland, Blikenhof in Klaaswaal, Immanuël en Elimhof in 's Gravendeel, Hoge Weide in Strijen, Korenschoof in Heinenoord, Poorthuis in Nieuw-Beijerland en 't Huys te Hoecke in Puttershoek. Daarnaast restaurant Nonna in 's-Gravendeel. Naast de locaties waar directe zorg aan cliënten wordt geleverd, maakte Zorgwaard gebruik van enkele locaties/kantoren als uitvalbases voor de thuiszorg. In Oud-Beijerland bevindt zich de Campus. Hiervan wordt, naast de thuiszorg, gebruik gemaakt van de dienst Services en de afdeling Opleiding en Ontwikkeling.

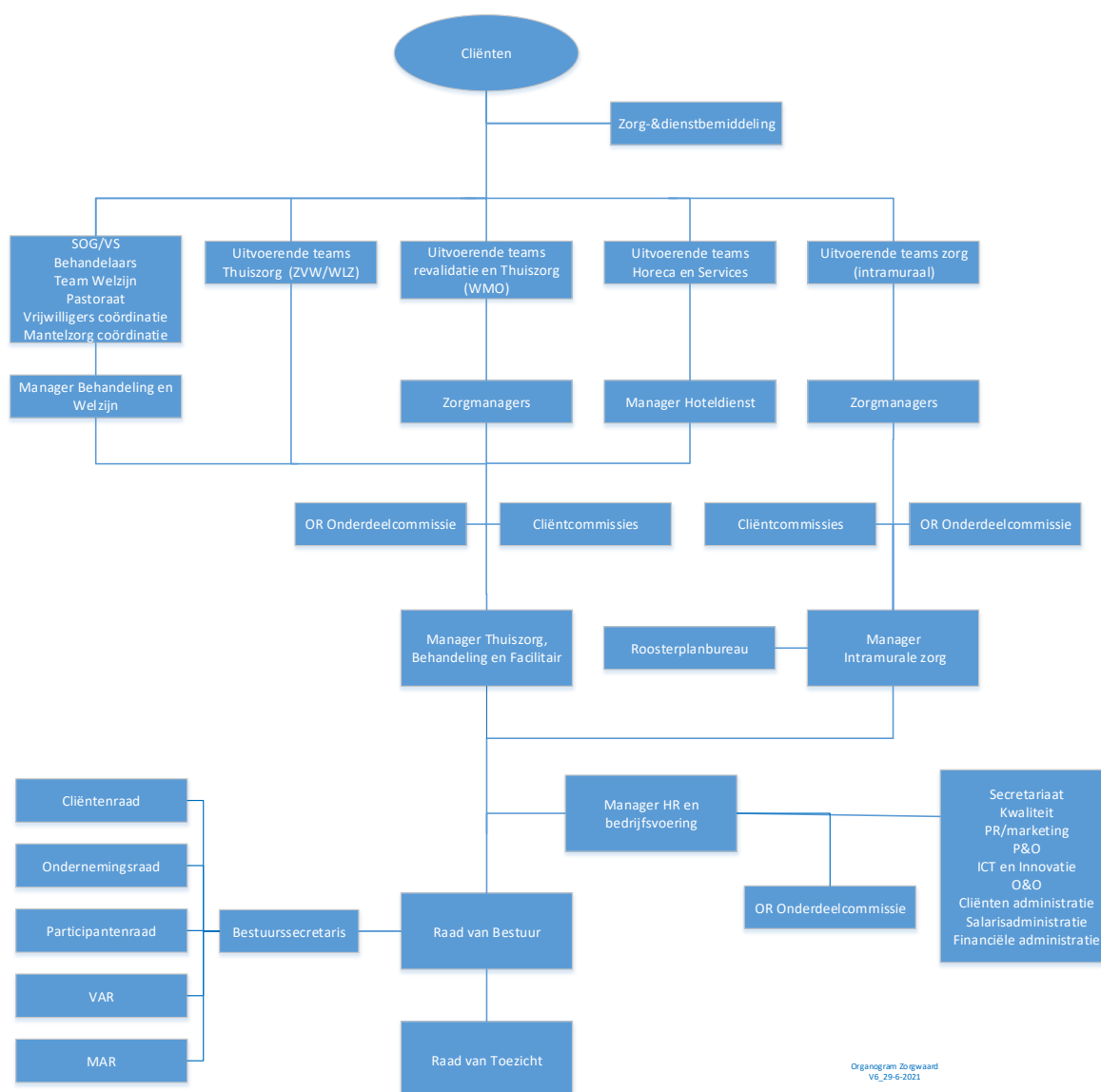
Zorgwaard beschikt over toelatingen voor de locaties voor verblijf met behandeling. Op een aantal locaties wordt in samenwerking met de huisartsen verblijf zonder behandeling geboden, op de locatie Elimhof hebben alle cliënten een VPT (Volledig Pakket Thuis). In de wijkverpleging worden de functies persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling geleverd, naast de huishoudelijke zorg en begeleiding in het kader van de WMO. Daarnaast levert Zorgwaard geriatrische revalidatiezorg.

De stichting heeft een cliëntenraad, een verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR) en een medische adviesraad (MAR), een ondernemingsraad en een participantenraad. Naast de cliëntenraad zijn er ook vijf cliëntencommissies, waarin in elke commissie tenminste één cliëntenraadslid actief is.

Periodiek vindt overleg plaats tussen de diverse medezeggenschapsorganen en de Raad van Bestuur en/of een managementteamlid.

In de participantenraad participeren verschillende lokale kerken. De Raad bevordert in algemene zin een goede samenwerking tussen de kerken en Zorgwaard en levert een bijdrage aan de vormgeving van de identiteit, de invulling van de pastorale zorg, het vrijwilligersbeleid en de maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Structuur van de organisatie



Kernactiviteiten en nadere typering

Zorgwaard kent de volgende zorgvormen en diensten:

- Geriatrische revalidatiezorg; er wordt geparticipeerd in specifieke ketenzorg voor cliënten die een beroerte of hersenbloeding hebben doorgemaakt en voor cliënten die een heup- of knie vervangende operatie hebben ondergaan.
- Hartrevalidatie (Cardio-Vitaal revalidatieprogramma, een multidisciplinaire zorgaanpak waaronder de cardioloog, huisarts, fysiotherapeut en verpleegkundige).
- Langdurige somatische en psychogeriatrische zorg (verblijf met en zonder behandeling).
- Afasietrainingscentrum
- Eerstelijns verblijf (kortdurende opnamen).
- Screening van cliënten m.b.t. psychogeriatrische problematiek.
- Dagbesteding.
- Palliatief terminale zorg.
- Wijkverpleging en thuiszorg Wmo, 24-uurs thuiszorg in de Hoeksche Waard.
- Eerstelijns ergotherapie, fysiotherapie, diëtetiek en logopedie.
- Regionale personenalarmering in samenwerking met collega zorgorganisaties.

- Casemanagement dementie (binnen kader van ketenzorg dementie met andere zorgaanbieders).
- Welzijnsactiviteiten al of niet in samenwerking met andere organisaties.
- Restaurants in verschillende locaties en maaltijdverstrekking extramuraal.

Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens	Aantal/bedrag
<i>Cliënten</i>	
Aantal cliënten met zorg en verblijf op 31 december	411
Aantal cliënten Thuiszorg (ZVW/WLZ) op 31 december	495
Aantal cliënten met volledig pakket thuis op 31 december	53
Aantal cliënten met huishoudelijke ondersteuning op 31 december	862
Aantal cliënten met dagbesteding op 31 december	72
<i>Capaciteit</i>	
Aantal beschikbare plaatsen zorg en verblijf per einde verslagjaar	402
Aantal beschikbare bedden revalidatiezorg per einde verslagjaar	30
<i>Productie</i>	
Aantal dagen met zorg en verblijf in verslagjaar	142.381
Aantal dagen zorg in kader volledig pakket thuis	17.749
Aantal uren zorg in kader thuiszorg (ZVW/WLZ)	71.059
Aantal dagdelen dagbesteding	12.526
<i>Personeel</i>	
Aantal FTE medewerkers ingezet in 2020	793.10
Aantal medewerkers op 31 december	1.403
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 60.663.624

Werkgebied

Zorgwaard heeft als werkgebied de gemeente Hoeksche Waard. Dit gebied ligt in de zorgkantorregio Zuid-Hollandse Eilanden. Hoeksche Waard is een gemeente in de Nederlandse provincie Zuid-Holland.

5. Interne en externe ontwikkelingen

Inleiding

Het jaar 2020 zal de boeken ingaan als het jaar van de Covid-19 pandemie. De eerste 2 maanden werden gekenmerkt door het in de steigers zetten van een aantal ontwikkelplannen, maar medio maart werd duidelijk dat de wereld en dus ook die van Zorgwaard, er anders uit zou gaan zien. Dit heeft, zoals al in de inleiding beschreven, invloed gehad op het Kwaliteitsplan 2020.

Zorgwaard beschikte over een griepandemieplan dat als basis diende voor de te zetten stappen. Al heel snel bleek dat de voortschrijdende besmettingen een griepandemie ver te boven ging. Op sommige dagen werden er zelfs 2 keer op een dag nieuwe landelijke richtlijnen uitgegeven. Om dit alles in goede banen te leiden, heeft Zorgwaard vanaf het begin stevig ingezet op een helder en transparant beleid, waarin alle medewerkers vanaf het begin in zijn meegenomen en waarbij communicatie het sleutelwoord was. Tevens hadden we, zeker in de eerste maanden van de pandemie te maken met (landelijke) tekorten aan beschermende middelen en ondanks de grote inzet van het team dat de inkoop hiervan moest regelen, moesten er soms moeilijke keuzes worden gemaakt. In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze Zorgwaard in 2020 inhoud heeft gegeven aan het Covid-19 beleid.

Coronacrisisteam

Allereerst is het CoronaCrisisTeam (CCT) opgericht en een coördinator corona (manager intramuraal zorg) aangesteld. Onder voorzitterschap van de bestuurder zijn vertegenwoordigers van de verschillende organisatieonderdelen en het MT bij elkaar gekomen in het CCT. Het CCT vergaderde 1 á 2 x per week, afhankelijk van de mate van urgentie. Later het jaar, na de evaluatie in juli 2020 is het CCT uitgebreid met vertegenwoordigers van de CR, VAR en de OR.

Tijdens elk overleg werd besloten op welke wijze de genomen besluiten naar de cliënten, mantelzorgers, medewerkers en externe partijen zou worden gecommuniceerd.

De werkwijze, taken en bevoegden zijn beschreven in het Continuïteitsplan Coronapandemie. Dit plan is in het afgelopen jaar voortdurend aangepast en afgestemd op de laatste ontwikkelingen.

De besluitvorming binnen het CCT is (bijna) te allen tijde gebaseerd geweest op de landelijke richtlijnen van het RIVM, GGD/GOHR, hierbij ondersteund door richtlijnen van de beroepsverenigingen. Op prettige, professionele en kritische wijze werd met elkaar samengewerkt.

Ter ondersteuning van het CCT is een intern deskundigenteam, een hulpmiddelenteam (als onderdeel van het deskundigenteam) en een welzijn ondersteuningsteam opgericht.

Deskundigenteam corona

Het deskundigenteam corona is in de 3^e week van maart van start gegaan en had als taak het CCT te adviseren bij interne vraagstukken. Het deskundigenteam werd gecoördineerd door één van de beleidsadviseurs en werd gevormd door deskundigen uit verschillende disciplines. Het deskundigenteam fungeerde tevens als vraagbaak voor medewerkers. Daar is veelvuldig gebruik van gemaakt.

Vanaf het moment dat er een mogelijke schaarste van beschermende middelen zou kunnen ontstaan, is er een hulpmiddelenteam samengesteld. Gelukkig heeft Zorgwaard hierdoor geen tekorten aan beschermende middelen gekend en zelfs collega-instellingen kunnen helpen met materialen en contacten.

Het deskundigenteam heeft 25 richtlijnen opgesteld en diverse stroomschema's.

Ondersteuningsteam

Al heel snel bleek dat de impact van de pandemie op cliënten, mantelzorgers en medewerkers heel groot was. Niet alleen ontbrak het vaak aan kennis over hoe te handelen in bepaalde situaties, ook was er behoefte aan een luisterend oor en mentale ondersteuning.

Daarom zijn er 2 steunteams opgericht; één voor cliënten en mantelzorgers en één voor medewerkers. Zeker tijdens een uitbraak op een locatie is daar dankbaar gebruik van gemaakt.

Het team voor cliënten en mantelzorgers werd gevormd door maatschappelijk werkenden van Zorgwaard en cliëntondersteuners van LSR. De cliëntondersteuners boden zich spontaan hiervoor aan, omdat hun werk door de pandemie stil was komen te liggen.

Aan het ondersteuningsteam voor medewerkers namen onze coaches zelforganisatie, de vitaliteitscoach en geestelijk verzorgers deel.

In het najaar van 2020 zijn beide teams opgeheven en was er alleen ten tijde van een uitbraak de mogelijkheid om contact te leggen met de steunteams.

Cliënten en mantelzorgers

Op welke manier dan ook: iedere cliënt is getroffen geweest door corona. Wel of niet ziek zijnde. De beperkingen van bezoek, beperkt bewegen binnen de locaties, niet in 't restaurant kunnen eten, onherkenbaarheid van medewerkers vanwege het dragen van een mondkapje, geen knuffel van de zuster, et cetera.

In totaal zijn 144 cliënten (intramuraal en thuis) ziek geworden ten gevolge van corona.

Er zijn 39 cliënten gestorven aan corona (2020/2021). Er was in 2020 sprake van ondersterfte. Dit had o.a. te maken met minder infectieziekten zoals pneumonie, griep, maag-darminfecties.

Op 19 maart 2020 ging Zorgwaard intramuraal dicht. Gesloten voor alle bezoekers en medewerkers die niet noodzakelijk waren in de directe (basis)zorg werkten zoveel mogelijk thuis.

Terugkijkend was dit één van de moeilijkste beslissingen, net voordat het werd opgelegd door de overheid. Dat betekende dat er geen enkele bezoeker meer Zorgwaard binnenkwam. Gelukkig had het CCT besloten dat er een uitzondering werd gemaakt bij cliënten in de terminale fase. Cliënten hoefden niet alleen te sterven.

De impact was gigantisch. De beelden daarvan staan ons allemaal nog op het netvlies. Mooi om te zien was dat er allerlei creatieve ideeën ontstonden om toch contact met de buitenwereld te hebben.

Voor cliënten was het ontbreken van bezoek erg zwaar, hoewel er door medewerkers werd aangegeven dat het voor sommige cliënten ook rust gaf en afname van onbegrepen gedrag.

Om beter in te spelen op de wensen van de cliënt m.b.t. de maatregelen en beperking ten tijde van een besmetting, is er aan het Zorgleefplan in het dossier van de cliënt een paragraaf Covid-19 toegevoegd. Deze vragen zijn met de cliënt en eventueel met zijn vertegenwoordiger besproken. Op deze manier kon toch voldaan worden aan de wensen van de cliënt wanneer deze zelf ziek zou worden of op de woning/afdeling een uitbraak was. Ook is er een zogenaamde "ken de cliënt-kaart" gemaakt. Deze bevat belangrijke informatie van de cliënt die van belang is voor welzijn en zorg. Deze informatie werd uit het digitale dossier gehaald en opgehangen in de kast van de cliënt. De bedoeling was dat, wanneer in geval van nood medewerkers van buiten de zorg die geen toegang tot het dossier hebben, ingezet zouden moeten worden, zij wel enige informatie over de cliënt hadden. Zeker bij cliënten die dit zelf niet kunnen vertellen van groot belang.

Toen vanaf medio mei bezoekers weer mondjesmaat werden toegelaten, vroeg dit een behoorlijke logistieke inrichting en begeleiding. Ook hierbij was heldere en transparante communicatie een eerste vereiste. Met de cliënt werden hierover afspraken gemaakt en vastgelegd in het dossier. Zodat de cliënt zelf kon bepalen wie er op bezoek mochten komen. Over het hele jaar gezien is wel ervaren dat er tijdens de eerste golf veel waardering en begrip was vanuit mantelzorgers en overige bezoekers. Bij de tweede golf in het najaar was dit aanmerkelijk minder wat zich uitte in het negeren van afspraken waardoor medewerkers zich met regelmaat als politieagent moesten opstellen.

Welzijn cliënten

Vanzelfsprekend had corona directe gevolgen voor alle cliënten. Zeer zeker op het gebied van welzijn. Tijdens de eerste golf waren er volop activiteiten en was er aandacht van externen, maar tijdens en na de tweede golf was hier weinig van over. Toch hebben de collega's in de zorg, samen met de activiteitenbegeleiders en de coördinatoren welzijn zich enorm ingezet voor de cliënten om de dag enigszins aangenaam te maken tijdens deze bijzondere periode. Om cliënten in contact te houden met hun geliefden werden tuinbezoeken en bezoeken achter een scherm georganiseerd en kregen mensen hulp bij het beeldbellen.

Medewerkers

Ook alle medewerkers zijn getroffen door corona. Van het meest simpele door het dragen van een mondkapje tot zelf ziek worden ten gevolge van corona. Maar ook door cliënten te moeten verzorgen zonder persoonlijke beschermingsmiddelen (wegens landelijke richtlijnen) tijdens de eerste golf, het aan bed moeten staan van een aan corona stervende cliënt, het weer een collega moeten vervangen die door corona uitgevallen is, de angst met zich meedragen ben ik het geweest die corona binnenbracht, neem ik corona mee naar mijn gezin? Zo hebben onze collega's corona het hoofd geboden. Met respect. Maar ook van volop bewondering tijdens de eerste golf van heel Nederland tot vervelende discussies met mantelzorgers die zich niet aan de voorschriften hielden. In totaal zijn 216 collega's ziek geworden ten gevolge van corona (2020/2021).

Het bieden van goede zorg en het verrichten van alle overige inspanningen tijdens de pandemie konden alleen gerealiseerd worden dankzij de deskundigheid, betrokkenheid, motivatie en grote mate van flexibiliteit van de medewerkers van Zorgwaard. Dat is iets om als organisatie trots op te zijn!

Zeker in de eerste maanden van de pandemie was er veel zorg om de eigen gezondheid en die van gezinsleden én de angst om cliënten te besmetten. Medewerkers ontzegden zich veel en hebben er alles aan gedaan om een besmetting op hun woning, route, afdeling, locatie te voorkomen. Groot was de teleurstelling als er, ondanks alle inspanningen, toch een besmetting plaatsvond. En ook tijdens de cohort- en isolatieverpleging werd er met man en macht gewerkt om uitbreiding te voorkomen. En zeker tijdens de warme maanden viel het niet mee om met volledige bepakking zorg te verlenen.

Ook voor medewerkers van de medische en paramedische dienst was het zeer moeilijk om hun werk te kunnen doen en de kwaliteit te bieden die we gewend zijn.

Dit geldt ook voor de collega's van horeca die op de afdelingen zijn gaan helpen of met een kop soep of iets dergelijks de collega's "op de been hielden". En zeker niet te vergeten de grote inzet intramuraal van de collega's WMO-huishouding en dagbesteding.

De sluiting van de intramurale locaties heeft op iedere medewerker, ook die van ondersteunende diensten een grote impact gehad. Collega's die opeens thuis moesten werken en niemand van de organisatie meer zagen, het viel sommige medewerkers zeer zwaar. Daarnaast waren er ook collega's die juist thuis hun werk, in alle rust, veel beter konden uitvoeren. Zorgwaard heeft ervoor gezorgd dat medewerkers die thuis moesten werken in elk geval werden voorzien van alle noodzakelijke hulpmiddelen.

Helaas werd een groot deel van de medewerkers zelf (of in hun gezin) ook getroffen door de Covid-19 besmetting. En momenteel wordt steeds duidelijker dat de langdurige klachten die er blijven niet onderschat mogen worden.

Vrijwilligers

Vanaf het begin van de pandemie was er een enorme terughoudendheid bij de (veelal oudere) vrijwilligers. De angst om zelf besmet te raken was groot. Zeker tijdens de eerste golf, toen veel activiteiten geen doorgang vonden, bleven veel vrijwilligers thuis. Maar gelukkig waren (en zijn) er ook vrijwilligers die door dik en dun bleven volhouden en hun onmisbare steun hebben geleverd. In de loop van het jaar kwamen steeds meer vrijwilligers

weer terug. Er zal echter een groep vrijwilligers niet meer terugkeren. Grotendeels vanwege hun leeftijd. We zien echter ook een groep terugkomen die juist door de pandemie willen komen helpen.

Samenwerking

Een crisis t.g.v. de pandemie treft niet alleen een individuele zorgorganisatie, maar ook de omgeving, de samenwerkingspartners. Zorgwaard heeft daarom vanaf het begin in de regio contact gezocht met haar bestaande samenwerkingspartners in de Hoeksche Waard en in de regio Drechtsteden.

Er is een overleg gestart met de gemeente Hoeksche Waard en de bestuurders betreffende de pandemie.

Tevens is er vanuit de GOHR een overleg gestart en ook de medische dienst had overleg in de regio met een microbioloog en de GGD.

De coördinator van het CCT had regelmatig, en zeker ten tijde van een uitbraak, op eigen initiatief contact met de inspecteur van de IGJ betreffende de stand van zaken van de Covid-19 pandemie in Zorgwaard. Dit werd door de IGJ zeer gewaardeerd.

Terugkijkend kan worden gesteld dat de Covid-19 pandemie gezorgd heeft voor een verbetering van de samenwerking in de Hoeksche Waard. Er was over en weer de mogelijkheid om elkaar te raadplegen en informatie uit te wisselen.

Op bestuursniveau zijn er, mede op initiatief van Zorgwaard grote stappen gezet in de samenwerking.

Deze samenwerking heeft o.a. geleid tot een afgestemd coronabeleid en een gezamenlijke Covid-19 route in de wijkverpleging. Hierbij werd de coronazorg in de wijkverpleging gecentraliseerd en dit gaf een besparing op de toen nog schaarse beschermingsmiddelen en vergroting van de kennis en kunde op het gebied van coronazorg thuis.

Uiteraard was er een intensieve samenwerking met de ziekenhuizen uit de regio, daar waar de overplaatsing van cliënten betrof. Er is in die periode nagedacht over het inrichten van een speciale corona-unit, waar alle besmette cliënten konden worden opgenomen. Uiteindelijk bleek dat niet nodig.

Teststraat

Het belang van tijdig te kunnen testen en ook tijdig de uitslag hiervan hebben, werd in de zomer van 2020 zeer duidelijk. Door de vakantieperiode en ziekte van medewerkers kon een mogelijk besmette collega eigenlijk niet gemist worden, terwijl er soms 2 - 3 dagen gewacht moest worden voordat er getest kon worden en dan nog eens 3 - 4 dagen tot de uitslag bekend was. Soms was een medewerkers 5-7 dagen afwezig in afwachting van de uitslag.

Dat heeft Zorgwaard ertoe doen besluiten om in de zomer van 2020 een eigen teststraat op te zetten. Dankzij de bereidwillige en flexibele medewerking en inzet van een grote groep medewerkers konden er op hoogtijdagen 60-100 medewerkers getest worden. En de uitslag was, dankzij de samenwerking met Star-Shl meestal binnen 24 uur bekend.

De teststraat was zo succesvol dat er al snel aanvragen kwamen van collega-organisaties om ook gebruik te maken van deze teststraat. De teststraat heeft van augustus tot het einde van het jaar gedraaid en er zijn 3.513 testen bij medewerkers van Zorgwaard gedaan en bij 688 collega's uit een andere organisaties.

Digitalisering van de zorg

Om het zorgsysteem, dat zwaar belast wordt door corona, te ontlasten, continuïteit van zorg te (blijven) bieden en mantelzorgers te ondersteunen, is in april versneld aan de slag gegaan met beeldzorg met de Compaan. De Compaan is een tablet speciaal voor ouderen, die weinig ervaring met digitale middelen hebben. Met de Compaan is het onder meer mogelijk voor een cliënt om te beeldbellen met de zorgverleners, familie en het mantelzorgnetwerk. De Compaan wordt ook gebruikt om, daar waar mogelijk, (een deel van) de fysieke zorg te vervangen door digitale zorg, bijvoorbeeld in de wijkverpleging bij toezicht op inname medicatie.

Daarnaast is het vergaderen via teams inmiddels gewoonte geworden. Daardoor is dit onderdeel van het kwaliteitsplan in een stroomversnelling geraakt.

Hygiëne en infectiepreventie

Als er één ding duidelijk is geworden het afgelopen jaar dan is het wel hoe belangrijk hygiëne- en infectiepreventie is. Eerder opgedane ervaringen met bijvoorbeeld het Norovirus vielen in het niet bij de Covid-19 besmettingen. Op alle terreinen kwamen nieuwe of hernieuwde richtlijnen. Denk b.v. alleen al aan het dragen van eigen kleding in de zorg en hoe die te wassen. Maar ook hoe kun je isolatieverpleging toepassen op een kleinschalige woning, waar cliënten als één huishouden bij elkaar wonen. Kennis en kunde moest worden opgehaald, nieuwe inzichten worden toegepast.

Zorgwaard heeft, mede op advies van de IGJ, daarom in december 2020 een deskundige op het gebied van hygiëne en infectiepreventie in de VVT-sector gevraagd om een audit te houden op één van de kleinschalige woningen waar een uitbraak was geweest. Tevens werd een documentcontrole gedaan. De uitkomst van de audit was goed. Dat stemde tot tevredenheid. Maar de audit leverde ook een aantal leerpunten op die we hebben toegepast.

Zorgcontinuïteit

Door een dreigend tekort aan zorgmedewerkers wegens hoog ziekteverzuim is er in het najaar van 2020 een plan uitgewerkt waarmee in geval van nood direct gehandeld kon worden. Er hebben zich 3 werkgroepen gebogen over de volgende onderwerpen:

- A. prioriteren werkzaamheden: praktische uitwerking van de “taken die onderbroken mogen worden”;
- B. organisatie/communicatie van inzet van mantelzorgers op “taken die onderbroken mogen worden”;
- C. aantrekken/inzetten van vrijwilligers en externe medewerkers die ingezet kunnen worden op “taken die onderbroken mogen worden”.

Deze werkgroepen hebben hun werkzaamheden afgerond en de plannen lagen klaar. Gelukkig is het nooit nodig geweest.

Evaluatie

In de zomer van 2020, toen de eerste golf op retour was, is er organisatie breed een evaluatie gehouden. Deze heeft, naast positieve reacties op het beleid tot dan toe, ook veel zinvolle informatie opgeleverd, waarmee de aanpak en het beleid van de Covid-19 pandemie kon worden bijgesteld. Medio 2021 is er weer een evaluatie gepland.

Hoe nu verder?

De Covid-19 pandemie en al het verdriet en pijn die dit met zich heeft gebracht, en nog brengt, kan niet zomaar worden afgesloten als de besmettingen afnemen en de vaccinaties in zicht zijn. Zorgwaard is zeker voornemens om in 2021, naast een evaluatie ook de morele leerpunten die deze pandemie ons gebracht heeft ter harte te nemen.

Er waren tijdens de crisis naast de vragen en onzekerheden over zorg en behandeling, ook veel morele dilemma's, zaken die onze waarden en normen betroffen. Dilemma's waar onze medewerkers (nog steeds) mee worstelen. Hieraan mag en zal niet aan voorbij worden gegaan.

Conclusie t.a.v. kwaliteitsplan 2020

Er zijn ongetwijfeld andere in- en externe ontwikkelingen geweest op het Kwaliteitsplan 2020, maar deze vallen in het niet bij de invloed die de Covid-19 pandemie heeft gehad.

Medio 2020 heeft het MT besloten dat alle plannen en projecten die niet te maken hadden met het bestrijden van de pandemie in de koelkast werden gezet. Dat betekent dat veel plannen zijn doorgeschoven naar 2021, in rust zijn gezet of afgeblazen. In het volgende hoofdstuk zal dit worden beschreven. Corona heeft niet alleen zaken stilgezet maar ook in beweging gebracht. Ook dat zal aan de orde komen.

6. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In 2020 was Zorgwaard van plan om verder te gaan of te starten met een aantal ontwikkelplannen die te maken hebben met dit onderwerp.

Samenvatting ontwikkelplannen 2020:

- Verdieping en doorontwikkeling ONS
- Palliatieve zorg: zorgpad opnemen in ONS
- Triagehandboek en sterendiensten implementeren en scholing SBAR
- Werkprocessen behandeldienst en zorg afstemmen en implementeren
- Doelgroepenstructuur: vorm en inhoud geven.

Resultaat 2020

Corona heeft ons geleerd dat persoonsgerichte zorg en de samenwerking met mantelzorgers beter kan. Niet meer praten voor, maar praten met diegene die geraakt worden door de maatregelen. De dialoog met betrokkenen is cruciaal om tot maatwerk te komen. Alle ontwikkelingen in 2021 worden vanuit het persoonsperspectief benaderd. Het betekent in iedere situatie opnieuw afwegen wat passende zorg is voor die persoon in deze context. Dat is wat Zorgwaard bedoeld met 'terug naar de bedoeling'.

De verbeteringen met betrekking tot ONS zijn doorgedaan daar waar het de implementatie van de ontwikkelingen van Nedap, de leverancier, betreft. Binnen Zorgwaard zijn er geen verbeteringen geïnitieerd, behalve daar waar het Covid-19 gerelateerd verbeteringen zijn.

De multidisciplinaire werkprocessen zijn afgerond en zullen in het eerste kwartaal van 2021 worden geïmplementeerd.

Nedap heeft het zorgpad stervensfase afgerond en ook dit zal in het eerste kwartaal van 2021 worden geïmplementeerd.

Doorgeschoven naar 2021

- Doorontwikkeling van Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Triagehandboek en sterendiensten
- Doelgroepenstructuur: vorm en inhoud geven

7. Wonen en welzijn

In 2020 heeft Zorgwaard een aantal ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met wonen en welzijn. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven.

Samenvatting plannen 2020:

- Implementatie visie op welzijn vanuit notitie welzijn
- Omgevingsgerichte zorg in praktijk brengen, GVP'ers hierbij gebruiken
- Omgaan met levensvragen: vervolg scholingsprogramma
- Scholing vrijwilligers structureel vormgeven
- Project "Eten en drinken" verder uitvoeren

Resultaat 2020

Als het huis waarin je woont op slot gaat, heeft dat ongetwijfeld impact op het woongenot en het welbevinden van cliënten en hun naasten. Een aantal creatieve en innovatieve initiatieven die in coronatijd zijn ontplooid om sociale contacten te onderhouden zijn tot stand gekomen met behulp van zorgtechnologie. De invoering van de Wet zorg en dwang brengt eveneens met zich mee dat de vanzelfsprekendheid waarmee we nu de deuren op de kleinschalige woningen dicht houden opnieuw tegen het licht houden.

Project "Eten en drinken"

In september 2020 heeft de projectgroep Gastro teams een start gemaakt met de uitwerking van de gestelde acties uit het projectplan. Er is een projectgroep opgericht met vertegenwoordigers uit de medische, paramedische dienst, voedingsdienst en de verpleging. De projectgroep heeft een moeizame start gekend omdat er onderling tegenstrijdige verwachtingen leefde.

De documenten uit het kwaliteitshandboek die van invloed zouden kunnen zijn op de uitvoering van het project zijn voorgelegd aan de commissieleden met de vraag welke werkwijze wenselijk zou zijn en voldoen aan de gestelde eisen uit betreffende beroepsgroep. Met name de verantwoording voor de te nemen medische stappen vroeg discussie.

Er zijn 2 pilotafdelingen waar het Gastrologisch team aan het werk is gegaan:

- 4 medewerkers uit de voedingsdienst zijn in opleiding voor Gastro engineer;
- Gastroteam is geïnstrueerd t.a.v. benadering cliënten, mantelzorgers en verpleging;
- Instructies gegeven aan zorgmedewerkers op pilot afdelingen;
- Instructies gegeven aan zorgmedewerkers pg-woningen;
- Kwaliteitsverpleegkundige is geïnformeerd.

Het resultaat is alleen nog maar bij benadering vast te stellen.

De zorgmedewerkers geven aan dat de cliënten die betrokken zijn bij de pilot beter eten en waar mogelijk iets aankomen.

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP)

Er zijn in 2020 6 nieuwe GVP'ers opgeleid en hun deskundigheid draagt zeker bij aan de kwaliteit van zorg voor de psychogeriatric cliënten.

Doorgeschoven naar 2021

- Implementatie visie op welzijn vanuit notitie welzijn
- Omgaan met levensvragen: vervolg scholingsprogramma
- Omgevingsgerichte zorg in praktijk brengen, GVP'ers hierbij gebruiken
- Scholing vrijwilligers structureel vormgeven

De eerste 2 zijn ondergebracht bij het project "persoonsgerichte zorg en ondersteuning".

8. Veiligheid

In 2020 heeft Zorgwaard een aantal ontwikkelplannen opgesteld die te maken heeft met veiligheid. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven. Tevens komen de reguliere activiteiten bij dit thema aan de orde.

Samenvatting plannen 2020:

- Pilot RAI evalueren en verder implementeren
- Indicatoren basisveiligheid: eten en drinken, continentie, middelen en maatregelen, medicatiefouten bespreken en advanced care planning.
- Gebruik professionele standaarden en richtlijnen optimaliseren

Resultaat 2020

Veiligheid krijgt in coronatijd een andere dimensie. De bron van onveiligheid is een zeer concrete ziekte, een sociaal overdraagbare aandoening. We zijn bang om anderen te besmetten, zelf besmet te raken of onze dierbaren te verliezen. Het virus is een dreiging waar we ons nog toe moeten verhouden. We hebben letterlijk meer ruimte nodig om veilig te kunnen leven. Ouderen en kwetsbare mensen zijn meer dan gemiddeld een risicogroep. Uit de Covid-19 crisis hebben we geleerd dat er meer aandacht moet komen voor infectiepreventie en dat regionale samenwerking op het gebied van ontwikkeling richtlijnen/deskundigheidsontwikkeling en materiaal van groot belang is.

Er zijn geen resultaten van de geplande ontwikkelplannen. Wel is de pilot RAI geëvalueerd en worden deze conclusies meegenomen naar 2021.

Doorgeschoven naar 2021

- Resident Assessment Instrument (RAI)
- Indicatoren basisveiligheid: eten en drinken, continentie, middelen en maatregelen, medicatiefouten bespreken en advanced care planning.

Overige activiteiten inzake veiligheid

Uiteraard gaat het onderwerp Veiligheid verder dan de ontwikkelplannen. De volgende activiteiten zijn in 2020 doorgegaan en de resultaten volgen hieronder.

Alarm- en ontruimingsoefeningen

Voor het uitvoeren van alarm- en ontruimingsoefeningen zijn er geen fysieke bijeenkomsten geweest. In plaats hiervan zijn er oefeningen per telefoon uitgevoerd. Hierbij belde het Hoofd BHV naar een locatie en legde een scenario voor. Medewerkers werden gevraagd te handelen zoals ze geleerd waren. Wel hebben we een korte periode BHV trainingen kunnen laten geven. G4S is hiervoor op locatie geweest. Tevens is er een audit afgenomen op het gebied van 24/7 BHV bezetting op de locaties. De uitkomst van deze audit is dat de bezetting ruim voldoende was.

Melding Incidenten (MIC)

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem is de registratie van meldingen van incidenten en gevaarlijke situaties. Aan de hand van analyses van de incidenten kunnen structurele problemen opgespoord worden en adviezen gegeven ter voorkoming van incidenten. In 2020 zijn er totaal 1022 meer meldingen binnengekomen. Dit is een derde meer meldingen. MIC-functionarissen geven aan dat de meldbereidheid erg hoog is, dit verklaart de stijging van het aantal meldingen. Over het jaar 2020 zien we wel een stabiel aantal meldingen per kwartaal. De ondersteuning die geboden wordt door de coaches en de aandacht die er is voor de gevolgen van Covid-19 pandemie heeft er gelukkig voor gezorgd dat we geen grote incidenten hebben gemeld. Wel is merkbaar dat de medewerkers onder druk staan. Met name het hoge ziekteverzuimcijfer en de druk op de bezetting worden als erg belastend ervaren.

Prisma-analyse

In 2020 heeft het prismateam geen incidenten gemeld bij de IGJ.

De verzoeken die uit het werkveld kwamen, waren eerder ter ondersteuning.

Dit waren twee zaken die medicatieveiligheid betroffen en waren niet meldingsplichtig.

Zorgwaard heeft in 2020 geen voorzitter beschikbaar hoeven stellen in het lerend netwerk.

Personeelssongevallenregistratie (POR)

Zorgwaard hanteert een systeem voor het registreren van ongevallen en gevaarlijke situaties voor personeelsleden en bezoekers. Vormen van fysieke en/of verbale agressie zijn nog steeds een niet te onderschatten probleem in het werk, vooral in de omgang met de psychogeriatrische cliënten.

Het grootste gedeelte van de binnengekomen meldingen had betrekking op fysieke en/of verbale agressie van cliënten jegens medewerkers. Dat in 2020 de reguliere zorg onder druk heeft gestaan door Covid-19 speelt hierbij een belangrijke rol. Daarbij kwam ook dat de vaste groep, vaak oudere vrijwilligers, niet meer op locatie durfden te komen. Hierdoor nam de werkdruk bij medewerkers toe. Preventie van agressie en voorkomen van werkdruk blijven continu de aandacht vragen.

POR meldingen	2018	2019	2020
Totaal	161	202	127
Agressie	160	199	127
Prikaccidenten	1	3	0

Arbo

De Arbo-commissie heeft in 2020 vier keer digitaal overlegd. Behandelde onderwerpen waren o.a. de RI&E en het plan van aanpak, de voortgang in afhandeling van de bevindingen in de RI&E en de knelpunten uit de ongevallenregistratie. De Arbo-coördinator, voorzitter van de Arbo-commissie, heeft zitting in de veiligheidsmanagementcommissie.

De RI&E is in 2020 aangevuld met een aparte RI&E in het kader van de risico's die er ontstaan zijn door de Corona pandemie. In de RI&E wordt ruim aandacht besteed aan de mogelijke risico's m.b.t. werkdruk. In 2020 was merkbaar dat het hoge ziekteverzuim door Corona resulteerde in een hogere werkdruk.

Medewerkers weten de preventiemedewerker en de vitaliteitcoach goed te vinden. Ook het ondersteuningsteam dat in het leven is geroepen om medewerkers te ondersteunen in de Coronatijd heeft niet stil gezeten. De punten die de medewerkers inbrengen, worden besproken in de Arbo-commissie en opgenomen in de risico-inventarisatie. Er is een aantal thema's dat regelmatig terugkomt, vooral agressie vanuit cliënten. Ook hele praktische zaken komen regelmatig terug, zoals aanvragen voor een sta/zit werkplek, ergonomische muizen en toetsenborden en voetenbankjes.

Veiligheidsmanagementcommissie

Deze commissie, onder voorzitterschap van een MT-lid, coördineert zaken die met veiligheid te maken hebben.

Zorgwaard heeft naar aanleiding van een aangekondigde opgelegde dwangsom voor onechte en ongewenste brandmeldingen van de gemeente contact gehad met de brandweer. Door de brandweer zijn diverse mogelijkheden/aanpassingen aangedragen waarmee het aantal onterechte meldingen teruggebracht zou kunnen worden.

Deze mogelijkheden/aanpassingen zullen verder onderzocht worden en indien nodig op de begroting 2022 worden gezet.

Vanuit de veiligheidsregio is de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een crisistraining op maat door de GHOR. Uiteraard neemt Zorgwaard dit aanbod aan; de training zal in oktober 2021 plaatsvinden.

Voor de alleenstaande woningen is een belcirkel ingericht waarbij de medewerkers elkaar op gezette tijden bellen om te controleren of alles goed gaat. Daarnaast loopt het onderzoek nog naar een vorm van een noodalarmering voor stand alone woningen.

Onvrijwillige zorg

In 2020 werd de Wet zorg en dwang (Wzd) geïmplementeerd.

De planning was dat per 01-07-2020 de wet volledig zou zijn ingevoerd. Helaas is dat door de pandemie niet gelukt. Wel is er hard gewerkt om eind 2020 alle cliënten waarbij sprake is van onvrijwillige zorg (voorheen vrijheidsbeperkende maatregelen) de eerste 2 stappen uit het stappenplan te zetten.

Bij alle maatregelen die toegepast worden geldt dat er, indien mogelijk, gericht gewerkt wordt aan afbouw. Onderstaand de toegepaste maatregelen per eind 2020. De toename voor 2020 is vooral toe te schrijven aan betere registratie van het gebruik van psychofarmaca buiten de richtlijn. Tevens zien we dat vooral onrust, agitatie en ontremming ten grondslag liggen aan veel van de ingezette middelen en maatregelen. Medewerkers geven aan dat bij cliënten die in zorg komen, vaak sprake is van onrust en agitatie. Deze cliënten komen vanuit de thuissituatie vaak binnen met een breed assortiment aan medicatie. Zorgwaard begint meestal direct met afbouw van deze medicatie.

	2018	2019	2020
Bedband	0	2	0
Rolstoelband	10	2	8
Rolstoelrem	0	0	1
Rolstoelblad	8	1	1
bedhek/ tussenstuk	5	0	1
Hansop	10	3	0
Camera	70	12 *)	1
verborgen medicatie	7	0	1
gedwongen voeding	0	0	0
Leefregels	4	0	0
Tentbed	5	0	5
Psychofarmaca	-	3	38
divers	13	3	0
Totaal	132	26	56

**) In 2019 werd het mogelijk om de camera's per cliënt in te stellen in plaats van voor een hele groep.*

AVG

In 2020 zijn 8 datalekken gemeld bij de functionaris gegevensbescherming. Het betroffen vooral meldingen waaraan onzorgvuldig opslaan van bestanden of de F-schijf aan ten grondslag lag. Geen van de datalekken moest worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Opvolging van datalekken is altijd adequaat geweest. De indruk is dat medewerkers zich goed bewust zijn van de risico's die er bestaan ten gevolge van het omgaan met privacygevoelige informatie en dat de bereidheid tot melden van een datalek aanwezig is.

9. Leren en werken aan kwaliteit

In 2020 zijn ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met kwaliteit en veiligheid. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven. Tevens komen de reguliere activiteiten bij dit thema aan de orde.

Samenvatting plannen 2020

- Zelforganisatie: verdere invoering van werken volgens deze principes
- Samenwerking met hogescholen/universiteiten stimuleren en aansluiten bij universitair netwerk.

Resultaat 2020

Zelforganiserend werken in coronatijd is geen sinecure. Het vroeg met name bij de lock down om leiderschap. De richtlijnen van de RIVM moesten strikt worden opgevolgd. De doorontwikkeling van zelforganisatie stond het afgelopen jaar als gevolg van corona op een laag pitje. De drie coaches bleven in alles wat ze doen medewerkers en managers prikkelen en stimuleren om de samenwerking binnen de teams te versterken, zochten digitale en telefonische contacten. In 2020 is een start gemaakt met een nieuwe vergaderstructuur, dat als basis voor zelforganisatie dient. Hier wordt meer gebruikt van de individuele kwaliteiten van teamleden in plaats van uit te gaan van de functie.

Doorgeschoven naar 2021

- Zelforganisatie: verdere invoering van werken volgens deze principes
- Samenwerking met hogescholen/universiteiten stimuleren en aansluiten bij universitair netwerk.

Overige activiteiten

De overige activiteiten bij dit onderwerp worden hieronder beschreven.

Samenwerking Lerend netwerk continueren en gezamenlijk verbeteracties uitvoeren

De bestuurders en de focusgroep zijn in 2020 vóór de pandemie uitbrak, eenmaal bijeengewees. Daarna zijn de vier organisatie vooral bezig geweest met de pandemie en wisten we elkaar wel te vinden daar waar het uitwisseling van informatie betrof. In het najaar van 2020 heeft de focusgroep digitaal vergaderd en de Kwaliteitsplannen 2021 besproken.

Kwaliteitswerkgroepen

Zorgwaard werkt sinds enkele jaren met zogenaamde Kwaliteitswerkgroepen: deskundigheid, pijn/palliatief, hygiëne, gedrag/vrijheid beperkende maatregelen en medicatieveiligheid.

De werkgroepen zijn tijdens de pandemie zeer beperkt of niet bijeengewees.

In het Korenschoofoverleg van september 2020 is afgesproken het kwaliteitsbeleid eens kritisch te herzien en daarbij de kwaliteitswerkgroepen mee te nemen. Dit zal in 2021 worden afgerond.

Visitaties, interne en externe controle

In 2020 zijn er geen bezoeken van de IGJ geweest.

De HKZ-audits van DNV vonden net voor de pandemie plaats en zijn wel doorgegaan.

Wederom met een zeer goed resultaat.

In december is een audit afgenomen door een externe inspecteur. Hieruit kwamen 3 bevindingen, 2 ervan zijn direct opgepakt. De 3^e wordt in 2021 afgehandeld.

Zorgkantoor

Het contact met het Zorgkantoor heeft digitaal plaatsgevonden.

Het kwaliteitsplan en -verslag werden besproken evenals de jaarlijkse, reguliere agendapunten.

Zorgwaardig-certificaat; interne audits

Het is vermeldenswaardig dat er van de 78 teams 29 teams hun zorgwaardig-certificaat behaald hebben en er 6 maal excellent is behaald. Dit is zeker in het jaar van de Covid-19 pandemie een grote prestatie!

Accountant

De overallconclusie uit de interim-controle 2020 was dat de interne beheersing in het kader van de financiële verantwoording, zowel op organisatie- als procesniveau, van voldoende niveau is. Ten tijde van de jaarrekeningcontrole (over 2020) is deze conclusie nogmaals bevestigd.

Belastingdienst

In het kader van horizontaal toezicht heeft in maart 2021 weer overleg plaatsgevonden met de belastingdienst. Daarnaast heeft in juni 2020 telefonisch en oktober 2020 digitaal overleg plaatsgevonden. Het covenant is geëvalueerd en vastgesteld is dat de samenwerking goed verloopt en dat de belastingdienst het horizontaal toezicht in deze vorm wil continueren. De continuatie zal in september 2021 worden bekrachtigd. De door Zorgwaard opgestelde risicomatrix is doorgenomen en actuele ontwikkelingen zijn besproken. Alle openstaande punten zijn/waren afgehandeld.

10. Leiderschap, governance en management

In 2020 zijn ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met dit onderwerp. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven. Tevens komen de reguliere activiteiten bij dit thema aan de orde.

Samenvatting plannen 2020:

- Visie “Werken in uw huis” evalueren
- On-boarding verder vormgeven.

Resultaat 2020

Veel aandacht ging uit naar de cliënten. Hierdoor kwam de aandacht voor de medewerkers nog wel eens in het gedrang. Zorgwaard biedt al veel mogelijkheden voor medewerkers, denk daarbij o.a. aan Good Habitz, de vitaliteitscoach, een steunteam ten tijde van een uitbraak. Maar dat kan de persoonlijke aandacht van een leidinggevende niet vervangen. Dat goed luisteren naar wat er speelt onder de medewerkers belangrijk is, kwam duidelijk naar voren uit de evaluatie “aanpak corona”. Vanwege veiligheidsoverwegingen gingen leidinggevend en artsen zo min mogelijk naar de ‘werkvloer’. De afspraak is nu dat bij een volgende uitbraak de zorgmanager dagelijks contact met de medewerkers onderhoudt.

Doorgeschoven naar 2021

- Visie “Werken in uw huis” evalueren.
- On-boarding verder vormgeven.

Overige activiteiten

Normen voor goed bestuur

Met betrekking tot de eisen voor het bestuur van de organisatie kan worden vermeld dat:

- Zorgwaard een Raad van Toezicht heeft die de dagelijkse leiding controleert en advies geeft;
- geen van de leden van het toezichthoudend orgaan participeert in de dagelijkse leiding;
- geen van de leden van het toezichthoudend orgaan directe belangen heeft bij de instelling;
- Zorgwaard in haar reglementen voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur heeft vastgelegd wat onder de verantwoordelijkheid van de beide Raden valt;
- Zorgwaard, omdat zij een stichting is, in haar statuten heeft opgenomen dat de cliëntenraad een enquêteverzoek mag indienen bij de Ondernemingskamer.

Met betrekking tot de eisen voor de bedrijfsvoering kan worden vermeld dat:

- Zorgwaard gedocumenteerd heeft welke organen welke bevoegdheden hebben voor welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;
- Zorgwaard gedocumenteerd heeft hoe de zorgverlening georganiseerd is en welke andere organisatorische verbanden daarbij helpen en hoe de relatie is met die andere verbanden;
- er is vastgelegd bij wie de verschillende verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden liggen;
- de zorgactiviteiten van Zorgwaard financieel te onderscheiden zijn van andere activiteiten binnen de stichting;
- binnen de financiële administratie van Zorgwaard (de bestemming van) de ontvangsten en betalingen goed terug te vinden zijn en tevens duidelijk is op welke momenten welke verplichtingen voor of namens de instelling zijn aangegaan;
- in het kader van de Governancecode binnen Zorgwaard de vereiste formele stukken beschikbaar zijn.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is in het verslagjaar gevormd door de heer N.A. de Pijper. Zorgwaard beschikt over een reglement voor de Raad van Bestuur. Daarin zijn tevens de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur opgenomen. De informatievoorziening tussen de bestuurder en de Raad van Toezicht is geregeld via een vast kwartaalsgewijs informatiesysteem, waarin de bestuurder over alle relevante ontwikkelingen binnen de organisatie aan de Raad van Toezicht rapporteert.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- Mevrouw R.W.J. Melissant-Briene, voorzitter; aandachtsgebieden bedrijfskunde en strategie, marketing en PR, medewerker tevredenheid
- Mevrouw J. Kemperman - Kleibergen, aandachtsgebied HRM
- De heer M.M. van der Kraan, aandachtsgebied financiën
- De heer drs. J.W. van der Hart RA, aandachtsgebied financiën
- De heer W.W. Kieboom, aandachtsgebied zorg gerelateerde zaken

De Raad van Toezicht kent de volgende commissies:

- Algemene zaken: mevrouw Melissant, de heer van der Kraan
- Financiën: de heren Van der Hart en Van der Kraan
- Zorgkwaliteit: mevrouw Kemperman, de heer Kieboom
- Cliëntenraad: de heer Kieboom
- Participantenraad: de heer Van der Kraan
- Ondernemingsraad: mevrouw Kemperman
- SPHW: de heer Van der Hart (penningmeester)

De onafhankelijkheid van de Raad van Toezichtleden blijkt uit het feit dat geen van de Raad van Toezichtleden een zakelijke binding heeft met de zorgorganisatie of met een aan onze organisatie gelieerde (samenwerkings-)organisatie, noch leverancier is van diensten binnen Zorgwaard.

De Raad van Toezichtleden hebben, o.b.v. informatie van de Raad van Bestuur, in het verslagjaar invulling gegeven aan hun taken door in overleg te gaan met de Raad van Bestuur over verschillende onderwerpen zoals beschreven in dit Kwaliteitsverslag.

De externe accountant stelt bij de jaarrekening een managementletter op die hij toelicht in de Raad van Toezichtvergadering waarin de jaarrekening wordt behandeld. De verdere contacten met de accountant lopen via de bestuurder.

Het functioneren van de bestuurder wordt jaarlijks geëvalueerd door de algemene commissie van de Raad van Toezicht.

Tussentijds vindt per kwartaal overleg plaats tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder over de lopende zaken, alsook over het functioneren van de bestuurder en de organisatie.

Bedrijfsvoering

Voor de periode 2015-2020 is een ondernemingsplan van kracht met de titel 'Van systeem naar bedoeling'. In het plan zijn de interne en externe ontwikkelingen in kaart gebracht met betrekking tot met elkaar samenhangende factoren op het gebied van personeel, financiën, marketing, kwaliteit van zorg, zorgconcept, (zorg)innovatie, mate van procesbeheersing en nieuwbouwplannen en zijn de beleidsdoelstellingen bepaald. Op basis van het ondernemingsplan zijn een kaderbrief, de jaarplannen voor de verschillende onderdelen van de organisatie en afdelingsjaarplannen opgesteld. Het MT heeft gezien de impact van corona, met instemming van de RvT, besloten om het ondernemingsplan te verlengen tot 2022. Dit om in 2021 hopelijk na de pandemie in alle rust een nieuw ondernemingsplan te kunnen schrijven.

Voor de planning- en controlcyclus is Zorgwaard gewend om een strakke planning te hanteren. Normaal gesproken leggen de managementteamleden en de Raad van Bestuur ieder kwartaal in hun kwartaalrapportages verantwoording af over het gevoerde beleid. Deze rapportages worden besproken in het managementoverleg, de cliëntenraad, ondernemingsraad, MAR en VAR. In verband met corona is in 2020 besloten om de kwartaalrapportages te beperken. De rapportages van de Raad van Bestuur zijn besproken met de Raad van Toezicht. In 2021 is weer teruggegaan naar de reguliere plannings- en controlcyclus met voortgangsverantwoording per kwartaal.

Ten aanzien van de jaarplansystematiek wordt gewerkt met de A3-methode. De systematiek is gebaseerd op het INK-model en de totstandkoming is zoveel mogelijk bottom-up.

Ten behoeve van de directe sturing op de personeelskosten is een BI-tool ingericht waarmee continu inzicht verkregen wordt in de begrote en ingezette formatie en personeelskosten op medewerkersniveau en op geaggregeerd niveau per resultaatverantwoordelijke eenheid en concern.

Voor het inkoopproces is een procuratieregeling van kracht; er zijn vijf inkopers en meerdere bestellers. De bestelling en aflevering van goederen zijn zoveel mogelijk gedecentraliseerd.

Zorginkoop

Voor 2020 golden voor de inkoop van de zorg door de zorgverzekeraars en zorgkantoor volume- en prijsafspraken. Gedurende het jaar hebben m.b.t. het volume nog aanpassingen plaatsgevonden.

Cliëntenraad

Zorgwaard kent naast de cliëntenraad ook locatiecommissies, die een vertegenwoordiging afvaardigen naar de cliëntenraad. Overleg op Zorgwaard-niveau vindt plaats tussen de cliëntenraad en de bestuurder/managers en op lokaal niveau tussen de commissies en zorgmanagers.

In 2020 heeft het overleg voornamelijk plaatsgevonden over Covid-19 gerelateerde onderwerpen. De cliëntenraad is vertegenwoordigd geweest in het CCT en in de werkgroepen zorgcontinuïteit. De cliëntenraad heeft op deze wijze waardevolle informatie geleverd en is betrokken geweest bij beleid en besluitvorming inzake de pandemie. De door de cliëntenraad afgegeven adviezen en opmerkingen zijn in de kwaliteitsplannen meegenomen. Eenmaal tot tweemaal per jaar is een lid van de Raad van Toezicht aanwezig bij de vergaderingen van de cliëntenraad.

Het overleg met de cliëntenraad kenmerkt zich, zoals altijd, als open en zeer constructief.

Ondernemingsraad

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht is tweemaal per jaar aanwezig in de overlegvergadering ter bespreking van de algemene gang van zaken. Het DB van de ondernemingsraad heeft in het verslagjaar periodiek overleg gehad met bestuurder. Tijdens deze bijeenkomsten zijn in 2020 vooral Covid-19 gerelateerde onderwerpen besproken. De OR is vertegenwoordigd geweest in het CCT en betrokken bij beleid en besluitvorming inzake de pandemie.

Het overleg met de ondernemingsraad vond plaats in een uiterst open, constructieve en positief kritische sfeer.

Participantenraad

Zorgwaard heeft vanuit haar wortels een bijzondere binding met de kerken. In de zogenaamde participantenraad, een orgaan van Zorgwaard, zijn Hoeksche Waardse kerkgemeenschappen vertegenwoordigd en deze raad draagt mede bij aan de vormgeving van de identiteit, de invulling van de pastorale zorg en het vrijwilligersbeleid en bevordert een goede samenwerking tussen Zorgwaard en de kerken.

Naast de bestuurder is ook altijd een lid van de Raad van Toezicht aanwezig bij de vergaderingen.

Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR)

Het hele jaar stond in het teken van de pandemie. Belangrijke gespreksonderwerpen waren: Situatie op de locaties, Covid-route, aangepaste regels, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM), communicatie, zichtbaarheid bestuurder en MT, vergaderen via Teams nu en in de toekomst, deskundigheid en scholing, op- en afschalen van zorg (WMO en thuiszorg). In 2020 was de VAR vertegenwoordigd in het CCT en kon op deze wijze haar betrokkenheid leveren bij besluiten en beleid tijdens de pandemie.

Alle relevante onderdelen uit het Kwaliteitsplan 2021 zijn met de VAR besproken. Daarnaast heeft de VAR adviezen gegeven over uiteenlopende onderwerpen op het gebied van verpleegkundige en verzorgende onderwerpen. Denk hierbij o.a. aan de Wet zorg en dwang, scholing en deskundigheid, zelforganisatie, sterendiensten, wetsvoorstel elektronische gegevensuitwisseling (op verzoek van V&VN), zorgbonus, evaluatie functie kwaliteitsverpleegkundige, lay-out protocollen, continuïteitsplan "Operatie hart en handen".

Medische Advies Raad (MAR)

In de MAR hebben een specialist ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist zitting. De MAR adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd t.a.v. het beleid van Zorgwaard.

Met de MAR zijn, naast het kwaliteitsplan, de overgang naar een nieuwe apotheek, de invloed van corona, de invoering van de Wet zorg en dwang, het professioneel statuut voor de medische dienst, de invloed van de arbeidsmarkt krapte van zowel verpleging als artsen, gastronomische voedselmonitoring, opzet van werkgroepen en besluitvorming besproken.

11 Personeelssamenstelling

In 2020 zijn ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met personeelssamenstelling. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven. Tevens komen de reguliere activiteiten bij dit thema aan de orde.

Samenvatting plannen 2020

- Inzet van gespecialiseerde verpleegkundigen en verzorgenden uitrollen.
- Vaststellen deskundigheidsniveau per medewerkersniveau (zorgassistent, helpende, verzorgende en verpleegkundige) per cliëntencategorie.
- Optimaal inzetten van reflecteren, leren en ontwikkelen
- Inzet hbo-verpleegkundigen intramuraal inpassen en bevorderen
- Gaan werken met opleiding o.b.v. leereenheden
- Inzet kwaliteitsgelden gerelateerd aan norm verantwoorde personeelssamenstelling Kwaliteitskader
- Inzet recruitment t.b.v. voldoende werving nieuwe collega's
- Inzet verzuimcoördinator t.b.v. verzuimreductie
- Inzet op ondersteuning teams t.b.v. vermindering administratieve last
- Empowerment personeel; gebruik maken van Goodhabit

Resultaat 2020

In 2020 is er een verzuimcoördinator aangesteld met als doel te komen tot verzuimreductie. Verzuimreductie blijft ook in 2021 een verbeterplan. Tevens is de implementatie van Goodhabit afgerond. Alle medewerkers hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van dit trainingsaanbod.

Met behulp van het verbeterlab is een begin gemaakt met het verminderen van de administratieve lasten. Dit krijgt in 2021 een vervolg.

De inzet kwaliteitsgelden gerelateerd aan norm verantwoorde personeelssamenstelling Kwaliteitskader is op de Gravin afgerond en in 't Huys te Hoecke somatiek gestart. Dit wordt in 2021 vervolgd.

Doorgeschoven naar 2021

- Optimaal inzetten van reflecteren, leren en ontwikkelen
- Inzet kwaliteitsgelden gerelateerd aan norm verantwoorde personeelssamenstelling Kwaliteitskader (WOL)
- Inzet op ondersteuning teams t.b.v. vermindering administratieve last

Overige onderwerpen

Personele situatie

Een toenemend probleem was en is de krapte op de arbeidsmarkt. Diverse vacatures voor verzorgende en verpleegkundige konden niet (direct) worden vervuld, ondanks een maandenlange uitgebreide campagne door een recruitmentbureau. Daarnaast was er een stijgende verzuimtrend. Dit alles legde extra druk op alle medewerkers. Toch is het gelukt de formatie verder uit te breiden met de extra gelden die door de overheid ter beschikking zijn gesteld. Voor de intramurale zorg kunnen op iedere woning per dag extra uren worden ingezet door nieuwe collega's. Ook is de opleidingscapaciteit voor niveau 2,3 en 4 vergroot.

Verzuim

Zorgwaard hanteert het eigen-regie-model waarvan de kern is dat de regie voor de uitvoering van het beleid bij de instelling c.q. de leidinggevenden ligt en dat de bedrijfsarts een belangrijke adviesrol vervult. De bedrijfsarts wordt door de leidinggevende in consult geroepen en de leidinggevende krijgt ondersteuning van een (externe) verzuimcoördinator.

Over geheel 2020 was het verzuim 8,4% (2019: 6.41%) bij een frequentie van 0.85 (2019: 0.71). Het langdurig verzuim ligt boven de 5,83 (2019: boven de 4%). In de Vernet Health-ranking (benchmark VVT) krijgt Zorgwaard een cijfer 6,6 (2019: 7,7). Het verzuimpercentage en de frequentie bevinden zich in 'kwadrant 4', dat staat voor een lage frequentie en een hoog verzuimpercentage.

Lerende organisatie

Zorgwaard ziet zichzelf als een lerende organisatie waarin het permanent leren van alle medewerkers centraal staat. Opleiden wordt gezien als een kwaliteitsinstrument en ook werksituaties moeten leiden tot het van en met elkaar leren. Echter in 2020 zijn veel scholingen, soms op het laatste moment niet doorgegaan omdat er geen groepen mochten samenkomen. Wel zijn de scholingen assessoren en werkbegeleider in 2020 via Teams doorgegaan. De BHV scholingen zijn wel doorgegaan in verband met noodzaak veiligheid. Uiteraard zijn de e-learning-modules wel volgens planning gevolgd.

Zorgwaard als stage-instelling

Zorgwaard vindt het van belang dat ruimte geboden wordt aan stagiaires van verschillende opleidingen en specifiek aan stageplaatsen voor de opleidingen in de verzorgende beroepen. Enerzijds vanwege het maatschappelijke belang en anderzijds vanwege de mogelijkheid tot het onderhouden van de contacten met de opleidingen en daarmee het op de hoogte kunnen blijven van ontwikkelingen binnen het vakgebied, het stimuleren van het lerende effect dat uitgaat van de leerlingen richting de instelling en de mogelijkheid tot het werven van toekomstige werknemers. Gedurende het jaar kon Zorgwaard ongeveer 100 stagiaires verwelkomen.

Leer-/werkcentrum

Met het LUMC zijn positieve gesprekken gevoerd over deelname van Zorgwaard aan een universitair netwerk. Besloten is om aanmelding te laten plaatsvinden op het moment dat de formatie van de medische dienst binnen Zorgwaard dit toelaat. Ook met het Erasmus MC zijn gesprekken gevoerd over mogelijke intensivering van samenwerking. Dit heeft ertoe geleid dat enkele artsen in opleiding binnen Zorgwaard onderzoek in 2020 doen naar diverse onderwerpen, waaronder prevalentie van blaasontstekingen, kwaliteit van leven en eenzaamheid, muziektherapie bij onbegrepen gedrag en verlichtingssterkte.

12. Gebruik van hulpbronnen

In 2020 zijn ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met het gebruik van hulpbronnen. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven. Tevens komen de reguliere activiteiten bij dit thema aan de orde.

Samenvatting plannen 2020

- Slim Langer Thuis verder implementeren.
- Leefcirkels: onderzoek naar mogelijke inzet.
- Managementinformatie en BI-tool: keuze maken

Resultaat 2020

De corona pandemie heeft veel ontwikkelpunten uit het kwaliteitsplan 2020 vertraagd, maar de digitale ontwikkelingen zijn daarentegen in een stroomversnelling geraakt. In “no-time” is het beeldbellen geïntroduceerd tussen cliënten en familie. Vergaderen via Teams is binnen een jaar ingeburgerd. Deze crisis maakt duidelijk dat anders werken mogelijk is, waarbij de inzet van technologie dat medewerkers ondersteunt en helpt steeds belangrijker wordt. Omdat ICT en innovatie in plaats van faciliterend meer leidend werd is in 2020 invulling gegeven aan de functie van manager ICT en innovatie.

Slim Langer Thuis is ook in 2020 verder ontwikkeld en de volgende resultaten zijn behaald:

- In het project ‘Slimme sloten’ krijgen thuiszorgcliënten die minder mobiel zijn een elektronisch slot. De zorgmedewerker kan het slot openen met een beveiligde app op de smartphone. Dat is vooral handig bij een noodoproep. De uitrol van slimme sloten is in het derde kwartaal weer goed op gang gekomen (pilot thuiszorgteam Oud-Beijerland oost). Er is een subsidieaanvraag (SET-regeling) ingediend voor € 50.000,- voor dit project en deze aanvraag is gehonoreerd.
- Na een goed verlopen test met slimme sloten in een kantorengang in 't Huys te Hoecke is besloten de appartementen van de cliënten die een WLZ-indicatie hebben te voorzien van deze sloten, evenals de kantoren en enkele andere ruimten op de locatie Immanuël. De financiering van de sloten voor de appartementen vindt plaats vanuit de zogenaamde transitie-middelen (subsidie voor innovatie), financiering van de infrastructuur en sloten voor de kantoren en overige ruimten vanuit eigen middelen

Voor managementinformatie en BI-tool is o.a. gekozen voor de tool van AG. Deze zal in 2021 worden geïmplementeerd.

Doorgeschoven naar 2021

- Leefcirkels: onderzoek naar mogelijke inzet.

Overige activiteiten

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Zorgwaard heeft ten behoeve van de uitvoering van de kernactiviteiten diverse samenwerkingsrelaties:

- Een Lerend Netwerk met PZC Dordrecht, De Blije Borg en Waardeburch.
- Met de zorgcentra Alerimus en Heemzicht heeft Zorgwaard een nauwe samenwerking in het kader van ondersteuning voor de functie behandeling door middel van inbreng van medische en paramedische deskundigheid.
- Met de ziekenhuizen Ikazia, Maasstad en Albert Schweitzer en de thuiszorgorganisaties Careyn, Alerimus en Heemzicht zijn samenwerkingsovereenkomsten aangegaan voor ketenzorg in het kader van ziekenhuis verplaatste zorg. Zorgwaard is lid van het netwerk RSS, Rotterdam Stroke Service.
- Met HW Wonen, Alerimus, Heemzicht in het kader van het samenwerkingsprogramma Thuis in de kern.

- Met 22 organisaties in de Hoeksche Waard in het kader van 'Veilig Oud' (Ketenzorg Ouderenmishandeling).
- Ten behoeve van ketenzorg dementie en palliatief terminale zorg zijn samenwerkingsrelaties aangegaan met o.a. huisartsen, Bavo Europoort, thuiszorgorganisaties Alerimus, Careyn, Heemzicht, Alzheimer Nederland, MEE en Albert Schweitzer ziekenhuis. De doelstelling van deze samenwerkingsverbanden is het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening vooral voor wat betreft continuïteit en afstemming van de zorg en behandeling.
- De Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard, waarin naast Zorgwaard ook Heemzicht en Alerimus participeren, levert een eenduidige personenalarmering en opvolging aan alle inwoners van de verschillende dorpen en kernen in de Hoeksche Waard die daar om welke reden dan ook behoefte aan hebben.
- Met de Stichting Hospice Hoeksche Waard is een overeenkomst van kracht voor de levering van toezicht en ondersteuning in de nacht op de locatie Dorpzigt.
- Zorgwaard levert aan Zuidwester (Oud-Beijerland), Profila (Puttershoek) en Adullam (Puttershoek), alle actief in de VG-sector, medische en paramedische zorg.
- Voor het uitvoeren van de intra- en extramurale zorg en eerstelijnszorg zijn overeenkomsten gesloten met het zorgkantoor (CZ), diverse zorgverzekeraars en gemeenten.
- Zorgwaard participeert in een samenwerkingsverband van VV&T instellingen in de regio Drechtsteden voor diverse projecten.
- Zorgwaard treedt (als vertegenwoordiger vanuit de zorgpartijen binnen de regionale kerngroep WWZ) structureel in overleg met de gemeenten in de Hoeksche Waard, zorg- en welzijnsorganisaties en woningcorporaties over een toereikend en sluitend aanbod van zorg en welzijn in die gemeenten.
- Participatie in het Pact van de Waard, bestaande uit partijen in het maatschappelijk middenveld die projecten initiëren en regisseren die zo mogelijk gefaciliteerd worden door de gemeenten. Voorbeelden hiervan zijn kerngericht werken en Hoeksche Waard marketing.
- Samenwerking met de gemeente Hoeksche Waard in het kader van de WMO.
- Stichting Drechtzorg: een samenwerkingsverband van thuiszorg, ziekenhuis, huisartsen, revalidatiecentrum, verpleeg- en verzorgingshuizen, GGZ, gehandicaptenzorg, GGD en apotheken. Drechtzorg organiseert de kennisuitwisseling en samenwerking tussen zorgprofessionals vanuit het perspectief van de zorgvrager. Organisaties werken in wisselende samenstellingen aan projecten, netwerken en andere initiatieven.
- Diverse ouderenorganisaties (lokale ANBO, SGO, PCOB, PGOS, platform gehandicapten, Rode Kruis).

Vrienden van Zorgwaard

Zorgwaard wordt bijgestaan door een aantal actieve steunorganisaties. Dat zijn Vrienden van 't Huys te Hoecke voor de locaties in Puttershoek en Heinenoord, Vrienden van Immanuël voor de locatie in 's Gravendeel, Vrienden van Hoge Weide voor de locatie in Strijen, Vrienden van Rembrandt voor de locaties in Oud-Beijerland, Nieuw-Beijerland, Zuid-Beijerland en Klaaswaal en Vrienden van Zorgwaard voor alle locaties.

De vriendenstichtingen stellen zich in het algemeen ten doel het welzijn van de bewoners van Zorgwaard te bevorderen. Zij organiseren allerlei activiteiten, waaronder jaarmarkten, kerstmarkten en verkoopdagen om geld in te zamelen voor de locaties. Uit de opbrengst van deze activiteiten kunnen extra voorzieningen worden bekostigd die niet uit de reguliere middelen van de organisatie worden gefinancierd. Verder willen zij met hun activiteiten de betrokkenheid van de familie van bewoners van Zorgwaard en van inwoners van de Hoeksche Waard bij de zorgverlening in dit gebied stimuleren.

13 Gebruik van informatie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de activiteiten bij dit onderwerp beschreven.

Samenvatting plannen 2020:

- Promoten van recensie op Zorgkaart Nederland met beloning voor team met de meeste recensies
- Kwaliteitsgesprekken voeren (>125)

Resultaat 2020

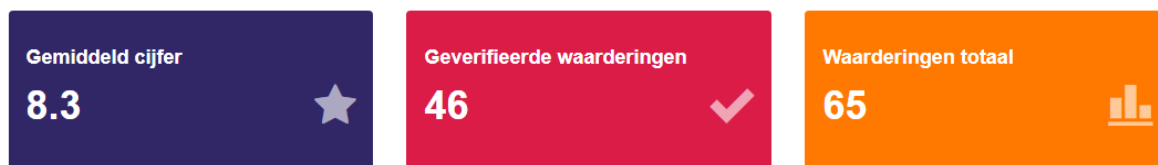
Zorgwaard werkt sinds een aantal jaren met zogenaamde kwaliteitsgesprekken om de cliënttevredenheid te onderzoeken. Hoezeer de kwaliteitsgesprekken ook door alle betrokkenen worden gewaardeerd, het was niet wenselijk deze in coronatijden plaats te laten vinden.

Zorgwaard sluit volledig aan bij de doelstelling van ZKN om op basis van de ervaringen van cliënten te zorgen dat de zorg steeds beter aansluit bij de wensen en behoeften van zorgvragers. De cliëntwaardering is hoog binnen Zorgwaard en dat willen we graag zo houden. De kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening en de mate van tevredenheid van cliënten moet leiden tot de beste promotie, namelijk positieve mond-op-mond reclame. Door de cliënt goed te kennen en het voeren van kwaliteitsgesprekken weten we precies wat er leeft bij de cliënten binnen Zorgwaard en wat ze belangrijk vinden en daar spelen we op in.

In 2020 zijn er geen kwaliteitsgesprekken gehouden en ook geen interviews vanuit ZKN. Wel zijn er reviews ontvangen, met de volgende resultaten:

Rapportage Zorgwaard

Periode: 1 jan. 2020 - 31 dec. 2020



Hieruit blijkt dat niet iedereen die een review schrijft deze ook verifieert. Dit wordt meegenomen naar de plannen met betrekking tot cliënttevredenheid in 2021.

Doorgeschoven naar 2021

De Kwaliteitsgesprekken zijn doorgezet naar 2020.