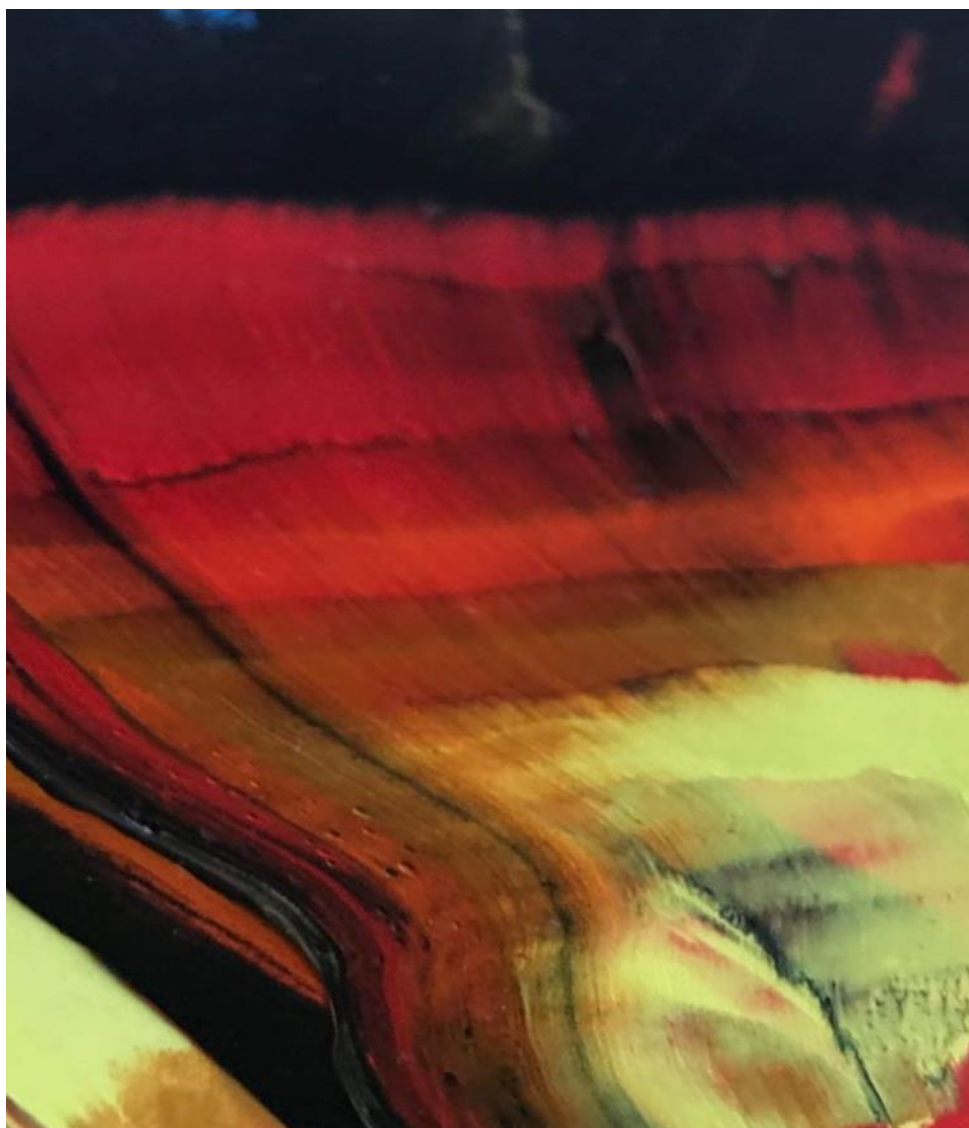




Kwaliteitsverslag 2021

Tijd voor bezinning
Hoe beïnvloedt corona onze kijk op de zorg?



Puttershoek
Juni 2022

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	3
Hoofdstuk 2	Cliënttevredenheid	4
Hoofdstuk 3	Medewerkerstevredenheid	5
Hoofdstuk 4	Profiel van de organisatie	6
Hoofdstuk 5	Algemene terugblik	9
Hoofdstuk 6	Persoonsgerichte zorg & welzijn	10
Hoofdstuk 7	Wonen en zorgtechnologie	13
Hoofdstuk 8	Veiligheid	14
Hoofdstuk 9	Leren en werken aan kwaliteit	19
Hoofdstuk 10	Leiderschap, governance en management	22
Hoofdstuk 11	Personeelssamenstelling	28
Hoofdstuk 12	Gebruik van hulpbronnen	31
Hoofdstuk 13	Gebruik van informatie	33

1. Inleiding

Met dit kwaliteitsverslag over 2021 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 2021 heeft plaatsgevonden en wat de uiteindelijke resultaten zijn.

Ook in 2021 vormde corona een rode draad; geconfronteerd met opnieuw een jaar van besmettingen, maatregelen en beperkingen. Afgelopen jaar was het moeilijker om met de coronacrisis te dealen. De hoop dat het Covid virus wel onder controle zou zijn en we konden beginnen aan het nieuwe normaal pakte helaas anders uit. Het was opnieuw een jaar met veel schakelen en veel ziekteverzuim. Bovendien nam de vermoeidheid toe en begonnen mensen de maatregelen 'zat' te worden. Ondanks al deze 'bedreigingen' zijn veel thema's uit het plan 2021 opgepakt. De ontwikkelingen hebben echter wel meer tijd nodig om goed in de organisatie te landen. Daarom borduurt het plan van 2022 voort op het plan van 2021, met - geheel conform het geactualiseerde kwaliteitskader - de nadruk op het samen leren en ontwikkelen.

Om mantelzorgers beter te ondersteunen en waar mogelijk te ontlasten is vanuit het samenwerkingsverband 'Thuis in de kern' in 2021 het wijkpension Open Waard opgeleverd. Als thuis wonen tijdelijk niet lukt biedt het wijkpension een tijdelijke logeerplek. Binnen 'Thuis in de kern' bundelen Zorgwaard, Alerimus en Heemzicht hun krachten om met elkaar en vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid een aantal noodzakelijke ontwikkelingen in de samenleving in gang te zetten of te faciliteren. Door onder meer gezamenlijk een loket voor het aanmelden van tijdelijk verblijf te realiseren wordt het langer thuis wonen steeds realistischer voor kwetsbare ouderen.

Leeswijzer

Het verslag volgt grotendeels de opbouw van het kwaliteitsplan 2021, 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 een algemene terugblik. Dan komen achtereenvolgens via een beschrijvend overzicht aan de orde de uitkomsten van de plannen en activiteiten op het terrein van:

- persoonsgerichte zorg en welzijn
- wonen en zorgtechnologie
- 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 2021.

Reviews Zorgkaartnederland.nl

Er zijn 159 reviews geplaatst op Zorgkaartnederland.nl. Onderstaand een overzicht van de waarderingscijfers.

Locatie/team	Cijfer 2019	Aantal	Cijfer 2020	Aantal waarderungen	Cijfer 2021
Thuiszorg Strijen MC	8.0	7	8.1	8	8.9
Thuiszorg Strijen HW	0	4	8.6	4	9.0
Thuiszorg Binnenmaas	8.6	10	8.8	13	8.4
Thuiszorg 's Gravendeel	0	8	8.3	13	9.4
Thuiszorg OBI Oost/Gravin	8.8	10	8.6	26	8.9
Thuiszorg OBI Rembrandt	8.7	14	8.3	18	8.4
Hoge Weide	8.9	1	8.7	14	8.4
Rembrandt	8,9	7	6,2*	25	7.8
't Huys te Hoecke	8.2	1	8.3	42	7.8
Gravin Sophie	9.1	0		16	8.4
Korenschoof	7.3				
Bliekenhof	8.7			4	8.4
Immanuel	8.7	2	9	16	8.1
Dorpzicht	9.2			4	7.6
Zorgwaard totaal	8.7	64	8.3	159	8,2

* 1 onvoldoende review haalde het gemiddelde omlaag.

Kwaliteitsgesprekken

Vanwege de voortdurend veranderende coronamaatregelen zijn ook in 2021 geen kwaliteitsgesprekken gevoerd. 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/wijk waar de cliënt woont.

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 einde inzorgnameformulieren (intramuraal) hebben cliënten/ nabestaanden een cijfer gegeven voor de zorg. Het gemiddelde cijfer hiervan is in 2021 een 8,6. In 2020 was dit een 8.

Klachten

Alle cliënten ontvangen voor of bij inzorgname een informatiemap waarin ook 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.

Binnen Zorgwaard is er een extern en onafhankelijk klachtenfunctionaris, die tevens fungeert als cliëntvertrouwenspersoon. In 2021 zijn 12 meldingen van ontevredenheid ingebracht. Slechts enkele betreffen een uitgesproken klacht. De meldingen zijn zeer divers, waarmee feitelijk geen tendensen zijn aan te geven. Veelal wordt namelijk benadrukt dat men goed te spreken is over de zorg. De klachtmeldingen betreffen echter vaak ontevredenheid over de organisatie van zaken om de zorg heen. Bijvoorbeeld dat afspraken niet of niet naar tevredenheid worden georganiseerd. Kort samengevat is het volgens de klachtenfunctionaris vaak een communicatie- en verwachtingsmanagement vraagstuk.

3. Medewerkerstevredenheid

Medewerkers

In december 2021 is onder alle eigen medewerkers van Zorgwaard een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. Het gemiddelde rapportcijfer dat aan Zorgwaard als werkgever werd toegekend is een 7,5. Een lichte daling ten opzichte van 2020. Toen werd Zorgwaard beoordeeld met afgerond een 8. Door corona was 2021 wederom een moeilijk jaar. Gezien deze omstandigheden is een 7,5 een cijfer waar we met elkaar trots op mogen zijn! Het aantal medewerkers dat deelneemt aan het onderzoek stijgt gestaag. In 2019 is de vragenlijst door 588 medewerkers ingevuld, in 2020 door 648 medewerkers en in 2021 hebben 803 mensen deelgenomen aan de monitor. De gemiddelde scores op enkele kernvragen (percentage positieve antwoorden) zijn:

Kernvragen medewerkers	2019	2020	2021
Ik ben er trots op bij deze organisatie te werken	80%	82%	76%
De zorg- en dienstverlening door onze organisatie is van voldoende kwaliteit	96%	89%	88%
Rapportcijfer voor Zorgwaard als werkgever	7.5	8.0	7,5

Al met al mooie resultaten, waarbij op onderdelen ook nog ruimte is voor ontwikkeling. De uitkomsten van de “medewerkersmonitor” zijn gedeeld met alle medewerkers, waarbij de uitkomsten zijn besproken in de teams. Uiteindelijk worden eventuele acties opgepakt en de nodige verbeterlagen gemaakt. Zo werken we met elkaar aan betrokkenheid, deskundigheid en werkplezier.

Vrijwilligers

De tweejaarlijkse enquête onder vrijwilligers had in 2020 moeten plaatsvinden, maar is door de Covid-19 pandemie uitgesteld naar 2022.

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 2021 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.

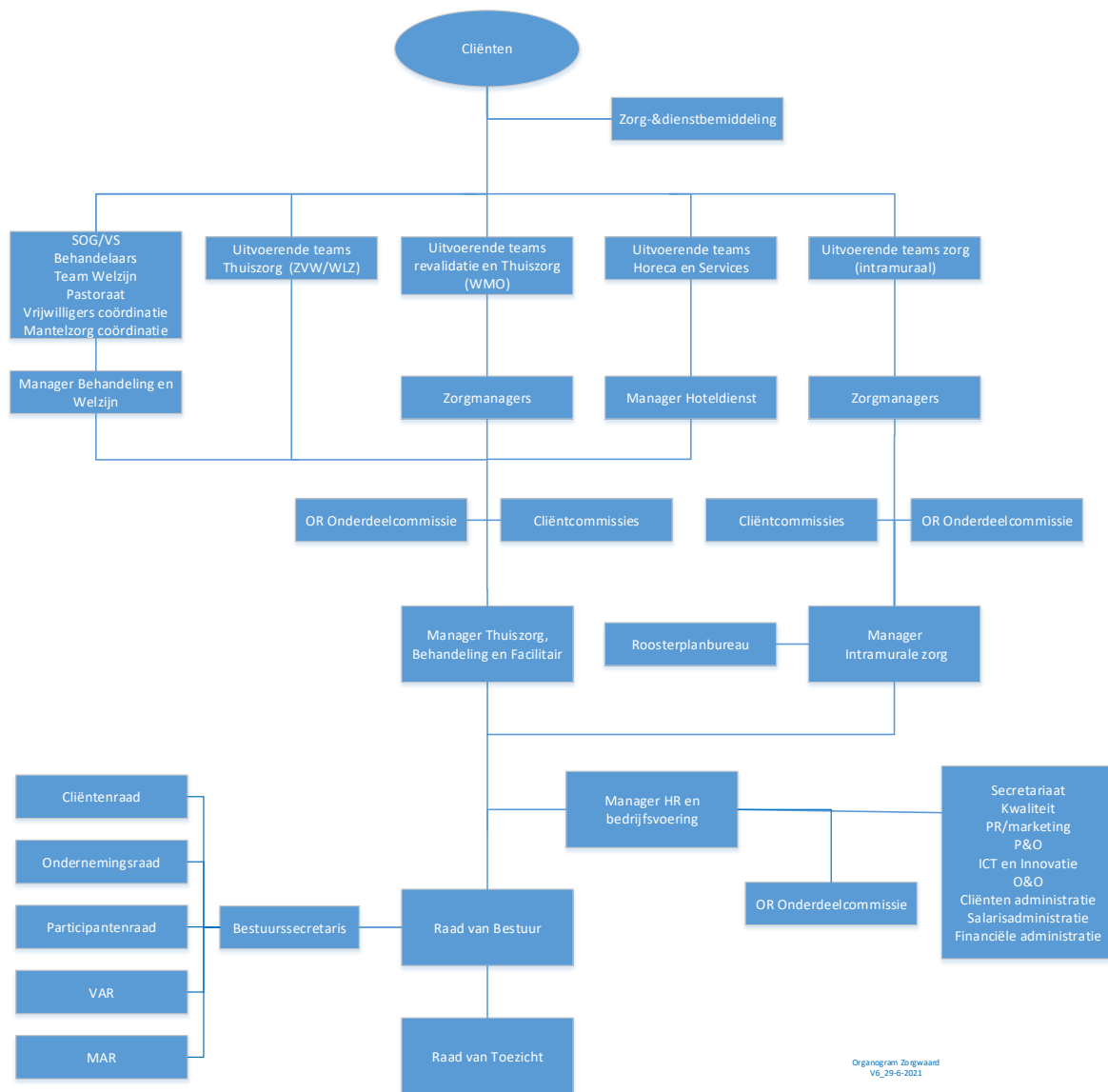
De stichting heeft een cliëntenraad, een verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR) en een medische adviesraad (MAR), een ondernemingsraad en een participantenraad. Naast de cliëntenraad zijn er ook vier cliëntencommissies, waarin in elke commissie tenminste één cliëntenraadslid actief is.

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 knieervangende 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.

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	558
Aantal cliënten met volledig pakket thuis op 31 december	48
Aantal cliënten met huishoudelijke ondersteuning op 31 december	830
Aantal cliënten met dagbesteding op 31 december	73
<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	142.293
Aantal dagen zorg in kader volledig pakket thuis	17.795
Aantal uren zorg in kader thuiszorg (ZVW/WLZ)	76.619
Aantal dagdelen dagbesteding	12.970
<i>Personeel</i>	
Aantal FTE medewerkers ingezet in 2021	813,47
Aantal medewerkers op 31 december	1.493
<i>Bedrijfsopbrengsten</i>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 61.442.158

Werkgebied

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

5. Algemene terugblik

Midden 2021 is de geactualiseerde versie Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. Het motto van deze versie luidt: 'Samen leren en ontwikkelen' in plaats van 'samen leren en verbeteren'. Dit impliceert dat er af en toe een stap op de plaats moet worden genomen om tijd en ruimte te creëren voor bezinning en reflectie om verhalen en ervaringen te delen. De reden om het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag 2021 de titel 'tijd voor bezinning' mee te geven.

Tijd voor bezinning heeft onder meer invulling gekregen aan de hand van:

- Meerdere interactieve (zoom)sessies vanuit allerlei geledingen in de organisatie om invulling te geven aan het ondernemingsplan 2022-2025 'samen naar een nieuwe werkelijkheid'; waar staan we nu en waar gaan we naar toe?
Omdat de impact van alle maatschappelijke ontwikkelingen groot is, hebben we gezamenlijk onze missie en visie onder de loep genomen en vernieuwd.
- De evaluatiegesprekken over de visie 'Werken in uw Huis' (WiuH). De interdisciplinaire bijeenkomsten zijn zeer positief ontvangen. Deelnemers vonden het zinvol en prettig om in zo'n divers gezelschap van gedachte te wisselen en te reflecteren over de visie 'Werken in uw Huis'. Kleinschalig wonen heeft nog altijd een meerwaarde voor de kwaliteit van leven voor de cliënten. WiuH is nog een actueel concept, het heeft alleen een andere invulling nodig. Nu door corona hygiënisch werken meer centraal staat kwam ook de ondertitel van het kwaliteitsplan 'Hoe beïnvloedt corona onze kijk op de zorg?' in deze gesprekken aan bod. De spagaat tussen regelgeving en persoonsgerichte zorg is voelbaar.
- Eind september 2021 is grootschalig een enquête zelforganisatie uitgezet onder medewerkers van Zorgwaard om ervaringen op te halen en input te krijgen voor de verdere ontwikkeling van zelforganisatie. Hieruit blijkt dat het gebrek aan kaders, inzicht in financiën, het gebruik kunnen maken van een teamcoach en de (onder)bezetting aandacht vragen.

Het samen leren en ontwikkelen krijgt mede regionaal concreet vorm door de oprichting van de Zorgcampus Hoeksche Waard. Met dit initiatief bundelen zorgorganisaties Alerimus, Cavent, Careyn, Heemzicht en Zorgwaard de krachten om de instroom van nieuwe zorgmedewerkers te stimuleren. Naast het aanbieden van stage en leerwerktrajecten in de Hoeksche Waard worden er vanuit de zorgcampus ook workshops, klinische lessen en netwerkbijeenkomsten georganiseerd.

Op 12 mei, de Dag van de Verpleging, is de Zorgcampus gestart met een gerichte social media campagne. De campagneboodschap luidde: "Zorg jij voor onze cliënten? Wij zorgen voor jou!"

De instroom van nieuwe medewerkers staat hoog op de prioriteitenlijst.

De grenzen van de zorgsector zijn inmiddels bereikt: te hoge werkdruk, hoog ziekteverzuim en te veel vraag naar zorg door te weinig medewerkers. En die problemen gaan niet minder worden. En dan blijkt dat onder hoge druk men toch steeds weer in staat is mee te bewegen in de steeds sterker en sneller veranderende omgeving en eisen van onze maatschappij. Over leren en ontwikkelen gesproken!

6. Persoonsgerichte zorg & welzijn

In 2021 heeft Zorgwaard een aantal ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met persoonsgerichte zorg en welzijn. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven.

Samenvatting ontwikkelplannen 2021

- Persoonsgericht zorg en ondersteuning door ontwikkelen
- Omgaan met levensvragen faciliteren
- Visie op welzijn 2.0 uitwerken
- Aandacht voor Intimiteit en seksualiteit continueren
- Dementia Care Mapping (DCM) uitvoeren
- Wet zorg en dwang (Wzd) verder uitwerken
- Samenwerking met mantelzorgers intensiveren
- ECD/ ONS meer persoonsgericht inrichten
- Rapporteren optimaliseren
- Samenwerking behandeldienst en zorg verbeteren
- Triagehandboek en sterdiensten invoeren

Resultaat 2021

Doorontwikkeling van Persoonsgericht zorg en ondersteuning

Een projectgroep 'persoonsgerichte zorg en ondersteuning' is in subgroepen - inzorgname, mantelzorg, omgaan levensvragen, welzijn, zorgleefplan - onderverdeeld. De subgroepen hebben de opdracht gekregen om in 2021 beleid aan te passen, werkprocessen waar nodig te verbeteren en eventueel een activiteitenplan op te stellen. De bevindingen en adviezen van een scriptieonderzoek 'van huis naar verpleeghuis' dat in 2021 is uitgevoerd, dient als basis om het proces 'inzorgname' te verbeteren. Het uitwerken van een implementatieplan staat voor 2022 op de agenda.

Omgaan met levensvragen

Om te inventariseren hoe het onderwerp leeft is een vragenlijst naar alle EVV en de wijkverpleegkundigen gestuurd. Wat opvalt is dat veel mensen bij geestelijke verzorging, zingeving en levensvragen denken aan zware gesprekken met christelijke inhoud, alleen bestemd voor mensen die een geloof belijden. Wat we willen bereiken is dat men in Zorgwaard bij levensvragen denkt aan "de vragen van het leven". Ondersteuning daarbij bestaat uit werkelijke aandacht voor waar degene, voor wie je zorgt. Dat kan ook heel goed tijdens de zorg. Het vraagt vooral om interesse, oprechte aandacht voor wie de ander is en om inlevingsvermogen. De geestelijk verzorgers gaan daarom op werkoverleggen vertellen wat zingeving is en hoe we met levensvragen van cliënten, naasten en onszelf om kunnen gaan. Met het team wordt besproken welke ondersteuning ze daarbij nodig hebben.

Visie op welzijn

Welzijn is meer dan leuke ontspanningsactiviteiten, welzijn is met name een welbevinden wat de bewoner de gehele dag door ervaart. En alle medewerkers, mantelzorgers/familie en vrijwilligers spelen hierin een rol. Binnen Zorgwaard is er overeenstemming over de visie op

welzijn. Over hoe daar vorm aan te geven is nog geen consensus, vandaar dat in 2021, een notitie welzijn 2.0 is opgesteld.

Het doel van de notitie is drieledig:

- Door de inzet van meer welzijnsmedewerkers/woonassistente de zorg continuïteit in de toekomst beter garanderen, omdat we niet meer alleen inzetten op gediplomeerden.
- Door betere afstemming en intensievere samenwerking tussen de verschillende betrokkenen op een woongroep - waaronder zorgmedewerker, activiteitenbegeleiders, vrijwilligers en mantelzorgers/familie - meer aandacht voor persoonsgerichte zorg en welzijn realiseren.
- Eenduidige manier van werken voor wat betreft de rol van activiteitenbegeleiders.

De notitie is begin 2022 met het MT gedeeld.

Daarnaast was het idee om binnen twee woongroepen alvast te starten met een andere werkwijze om al doende te leren. Het idee is dat als mensen ervaren dat door betere afstemming en samenwerking tussen de verschillende betrokkenen op een groepswoning een andere dynamiek ontstaat waardoor persoonsgerichte zorg beter te realiseren is, er meer enthousiasme ontstaat voor een andere manier van werken. De pilot is eind 2021 niet opgestart omdat de samenwerking met mantelzorgers op de woongroepen vanwege coronamaatregelen werd belemmerd.

Intimiteit en seksualiteit

Na 1,5 jaar geheelonthouding is begin 2021 de werkgroep weer opgestart. In 2018 zijn veel medewerkers geschoold, maar na een check blijkt dat dat onvoldoende is om het onderwerp op de kaart te krijgen. Daarom was een voorstel voor het uitvoeren van een aantal pilots - om eerst praktijkervaring op te doen - opgesteld. Wat werkt wel en wat niet? Helaas kon hier wegens omstandigheden geen opvolging aan gegeven worden. Wegens prioriteiten stellen is daarom besloten dit onderwerp voorlopig niet projectmatig op te pakken, maar meer pragmatisch. De psychologen en maatschappelijk werkers gaan hier explicieter op sturen binnen teams en in MDO.

DCM

Dementia Care Mapping (DCM) is een methode om het welbevinden van mensen met dementie te verbeteren. Het geeft inzicht in de mogelijke oorzaken van onbegrepen gedrag, maar is een arbeidsintensieve methode van 6 uur observeren. De huidige tijd met arbeidskrapte is het de vraag of deze methodiek nog wel realistisch is. Bovendien wordt er nog onvoldoende gebruik gemaakt van de kennis en kunde van de gespecialiseerd geriatrisch verzorgenden (GVP) om het welbevinden van mensen met dementie te optimaliseren. Daarom is in 2021 gestart om de groep GVP beter te ondersteunen en te positioneren.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang is projectmatig geïmplementeerd. Er wordt steeds beter conform het stappenplan gewerkt. Het kernteam Wzd was ook in 2021 nog actief om de voortgang van de implementatie te bewaken. Kwaliteitsverpleegkundigen begeleiden de medewerkers dagelijks in de praktijk. Uitgestelde scholingen zijn voor 2022 ingepland.

Gegevens 2021 en de analyse zijn conform afspraken aangeleverd bij IGJ. De analyse geeft inzicht in hoe vaak onvrijwillige zorg voorkomt, wat goed gaat en welke zaken nog voor verbetering vatbaar zijn. Hier wordt op pagina 18 uitgebreid op ingegaan.

Samenwerking met mantelzorgers

Dit onderwerp is eveneens als subgroep ondergebracht bij de projectgroep 'persoonsgerichte zorg'. Het mantelzorgbeleid is hier onder handen genomen. Het doel van het mantelzorgbeleid is zodanige voorwaarden te scheppen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar aanvullen, waarbij de mantelzorger wordt gezien als partner in de zorg. Een goede samenwerking met mantelzorgers houdt rekening met verschillende rollen die een mantelzorger kan vervullen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het SOFA- model: Samenwerken (partner in de zorg), Ondersteunen (schaduw cliënt), Faciliteren (rolbehoud als partner/ kind etc.) en Afstemmen (ervaringsdeskundige). Het nieuwe mantelzorgbeleid - opgesteld in nauwe samenwerking met de cliëntenraad - was eind 2021 in concept gereed. De grote uitdaging is om de daadwerkelijk de samenwerking met mantelzorg te intensiveren.

ONS/ zorgleefplan

Binnen ONS wordt er niet altijd eenduidig gewerkt om het levensverhaal van de cliënt inzichtelijk te maken. Er is een overlap in formulieren, niet een vaste plek om bepaalde informatie te delen, waardoor belangrijke informatie om persoonsgericht te werken nog wel eens gemist wordt of niet staat vermeld. De subgroep heeft in 2021 adviezen geformuleerd om hier verbetering in aan te brengen.

Rapporteren

Het rapporteren via de SOEP/SOAP blijkt bij cliënten met een psychogeriatrische aandoening niet praktisch te zijn. Daarom is besloten dat de woningen die met deze categorie cliënten te maken hebben niet via deze methode zullen rapporteren. Intramuraal is binnen 3 teams een pilot SOEP rapporteren gehouden. Dit met als doel hiermee de goede zorgverlening te ondersteunen. Uit de gehouden tussenevaluaties is geconstateerd dat het werken met SOEP intramuraal nog niet optimaal gaat. De bedoeling van de pilot was om middels SOEP een betere rapportage en een betere opvolging daarop te krijgen. Het rapporteren volgens SOEP werd een doel i.p.v. middel. Het besluit is gevallen dat we niet doorgaan met SOEP intramuraal omdat de methodiek te ingewikkeld is.

Samenwerking behandeldienst en zorg verbeteren

Naar aanleiding van de doelgroepenstructuur. Dit onderwerp heeft wegens corona stilgelegen en is ook in 2021 niet opgepakt. Er is in 2021 wel een werkgroep triage opgestart, om de samenwerking tussen artsen en zorg te verbeteren, zie hieronder bij triagehandboek en sterddiensten.

Triagehandboek en sterddiensten

Het triagehandboek en de sterddiensten moet weer worden opgestart. Dat de sterddiensten meteen de triage uitvoeren is volgens zorgmanagers operationeel gezien niet uitvoerbaar. Men gaat terug naar de tekentafel.

Doorontwikkelen in 2022

Het laten landen van veel van deze ontwikkelingen staat in het kwaliteitsplan 2022 opgenomen, met name:

- Project persoonsgericht zorg
- Welzijn
- Wet zorg en dwang
- Intimiteit en seksualiteit

7. Wonen en zorgtechnologie

In 2021 heeft Zorgwaard een aantal ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met wonen en zorgtechnologie. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven.

Samenvatting ontwikkelplannen 2021

- Visie 'Werken in uw huis' (WiuH) evalueren
- Open deuren project starten
- Omgevingsgerichte zorg uitwerken
- Gastvrijheid doorontwikkelen
- Eten en drinken naar een hoger level brengen: "Food is the thing"

Resultaat 2021

Visie 'Werken in uw Huis' (WiuH) evalueren

Voor de eerste stap in de evaluatie van de visie 'Werken in uw Huis' zijn een aantal vragen uitgezet onder alle medewerkers en andere betrokkenen. De inbreng is verzameld en geïnventariseerd. Die rapportage diende als input voor twee interdisciplinaire evaluatiebijeenkomsten. Het uiteindelijke evaluatierapport WiuH, met daarin de opvallende zaken en aanbevelingen is in het laatste kwartaal met diverse gremia besproken en breed gecommuniceerd. Het staat inmiddels in het kwaliteitshandboek gepubliceerd. De uitwerking van de aanbevelingen staat op de agenda in 2022.

Open deuren

Op het projectplan 'Zorg in Vrijheid; Immanuel opent zijn deuren' heeft de CR een positief advies uitgebracht. In zowel een familieberaad als een familiebijeenkomst is het onderwerp besproken en enthousiast ontvangen. In de bijeenkomsten werd familie geïnformeerd en was er veel ruimte om met elkaar in gesprek te gaan over de aankomende ontwikkelingen; Wat roept open deuren op? Is men bang voor het risico op vallen, verdwalen of ander leed of focust men meer op de verbetering op het gebied van kwaliteit van leven? Welke afwegingen worden er gemaakt? Begin november is de eerste nieuwsbrief 'Zorg in Vrijheid' gepubliceerd en breed uitgezet. Vanwege bouwtechnische problemen loopt het project veel eerder dan verwacht vertraging op.

Omgevingsgerichte zorg

Zorg in Vrijheid heeft veel te maken met omgevingsgerichte zorg. De omgeving bestaat uit de bouw en de inrichting van binnen- en buitenruimten, de wijze waarop zorgverleners, partners de dagelijkse dingen doen en de bejegening. Binnen Immanuel wordt een voorruimte - waar nu geen gebruik van wordt gemaakt - omgevingsgericht als 'buiten' ingericht. Dit wordt opgepakt bij het project zorg in vrijheid.

Gastvrijheid

Er is een enquête gastvrijheid uitgezet onder cliënten. Het rapport met bevindingen diende als input voor een verbeterplan. Het gastvrijheidsconcept wordt tevens breder geïnterpreteerd op het vlak van ondersteunende dienstverlening van de facilitaire dienst/services richting zorgcollega's. Vraaggericht werken is vatbaar voor verbetering en staat hoog op de agenda.

Eten en drinken

De pilot Gastro Engineering is afgerond en wordt opgenomen in het reguliere werkproces. De slotconclusie uit het evaluatierapport is dat de denkwijze rond de gastroteams een absolute aanvulling is voor de cliënt. Wel zijn er in de werkwijze en afspraken tussen de behandeldienst en voedingsdienst punten van aandacht. De portal die speciaal voor dit project ontwikkeld is, heeft nog geen koppeling met ONS. Onderzocht moet worden of dit de voortgang gaat belemmeren. Draagkracht onder de medewerkers en behandeldienst is een punt van aandacht. Tevens zijn de te verwachten kosten van het pakket niet opgenomen in de begroting en is de opdracht gegeven om de financiering elders te zoeken in de vorm van een projectsubsidie.

Doorontwikkelen in 2022

- Uitwerking aanbevelingen vanuit rapportage WiuH
- Project 'Zorg in Vrijheid'

8. Veiligheid

In 2021 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 ontwikkelplannen 2021

- Infectiepreventie prioriteren
- Resident Assessment Instrument (RAI) heroverwegen
- Indicatoren basisveiligheid aanleveren
- Preventie acute ziekenhuisopname optimaliseren

Resultaat 2021

Infectiepreventie

In 2021 is een checklist hygiëne en infectiepreventie in gebruik genomen. Naar aanleiding van het Rapport IGJ is een algemeen verbeterplan opgesteld. De uitvoering van het verbeterplan is gestart en loopt door in 2022. Het bezoek van een externe Deskundige Infectie Preventie heeft inzicht gegeven hoe de deskundigheid kan worden verhoogd: Medewerkers met affiniteit met infectiepreventie worden in 2022 geschoold tot Hygiëne Infectie Preventie coach. Het aanstellen van een Contactpersoon Infectie Preventie (CIP) en een Infectie Preventie Adviseur (IPA) zorgt ervoor dat infectie preventie is ingebed in de organisatie. Dat wil zeggen dat er sprake is van een 'infectiepreventie-routine', zodat het niet beperkt blijft tot een tijdelijke verbetering.

RAI

RAI staat voor Resident Assessment Instrument. Met RAI wordt via systematische observaties het functioneren van een kwetsbaar persoon op fysiek, psychosociaal en medisch vlak in kaart gebracht. Wegens voortschrijdend inzicht wordt hier van afgezien.

Indicatoren basisveiligheid

De gegevens over de indicatoren zijn conform wettelijke afspraak voor 1 juli aangeleverd.

Het gaat over de drie verplichte indicatoren advanced care planning, medicatieveiligheid en aandacht voor eten en drinken. De keuze indicatoren gaat over gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking omdat dit goed aansluit bij de ontwikkelingen op de Wet zorg en dwang en de ontwikkelingen (zie p. 22) binnen het project Zorg in Vrijheid. Door letterlijk de deuren open te zetten willen we binnen Zorgwaard werken aan vrijheidsbevordering.

Preventie van acute ziekenhuisopname

Bij inzorgname wordt met de arts het goede gesprek gevoerd over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijk zorg, ook rondom het levenseinde. Vragen als wel of niet reanimeren, wel of geen ziekenhuisopname, wel of niet starten of stoppen met levensverlengende handelingen worden hierin besproken en vastgelegd.

Doorontwikkelen in 2022

Infectiepreventie

Overige activiteiten inzake veiligheid

Uiteraard gaat het onderwerp Veiligheid verder dan de ontwikkelplannen:

Ouderenmishandeling

De aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling zijn bezig met te bedenken hoe dit onderwerp weer onder de aandacht te brengen. In 2021 heeft een aandachtsfunctionaris een presentatie gegeven voor het Stroke Service Rotterdam geven m.b.t. ouderenmishandeling voor professionals die werkzaam zijn met- en voor mensen die een beroerte hebben gehad. Voor het convenant Veilig Oud is een aandachtsfunctionaris van Zorgwaard geïnterviewd over het onderwerp. Dit interview is in het lokale huis aan huisblad 'Het Kompas' verschenen.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Voor alle locaties geldt dat er een actueel ontruimingsplan is, dat getoetst is en waarop geoefend wordt. Tevens is er een continuïteitsplan 24 uren- zorg opgesteld. Tijdens de audits en preventiebezoeken op de locatie wordt ook altijd gekeken naar brandveiligheid. Zo wordt gekeken of de vluchtroutes vrij van obstakels zijn, de blusapparatuur goed zichtbaar is en voor het grijpen ligt, wat voor brandmeldsysteem er is etc. In 2021 zijn de Veiligheidsambassadeurs en BHV allemaal getraind. Tevens is er frequent aandacht besteed aan hun taak en hun rol in de organisatie. Voor 2022 staat er een BHV-inspectieronde op iedere locatie in de planning.

Incidenten melden

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem is de registratie van meldingen van incidenten en gevaarlijke situaties. Aan de hand van analyse van de incidenten kunnen structurele problemen opgespoord worden en adviezen gegeven ter voorkoming van incidenten, om zo de zorg te verbeteren. De MIC is er voor cliënten, de POR (personeelsovervalregistratie) is er voor medewerkers en bezoekers.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Mic	2019	2020	2021
Intramuraal	1680	2454	1852
Thuiszorg	796	1044	676
Totaal	2476	3498*)	2528

*) In het aantal meldingen zitten dubbelingen; dit heeft te maken met opvolging van c.q. rapportage op een reeds gemeld incident.

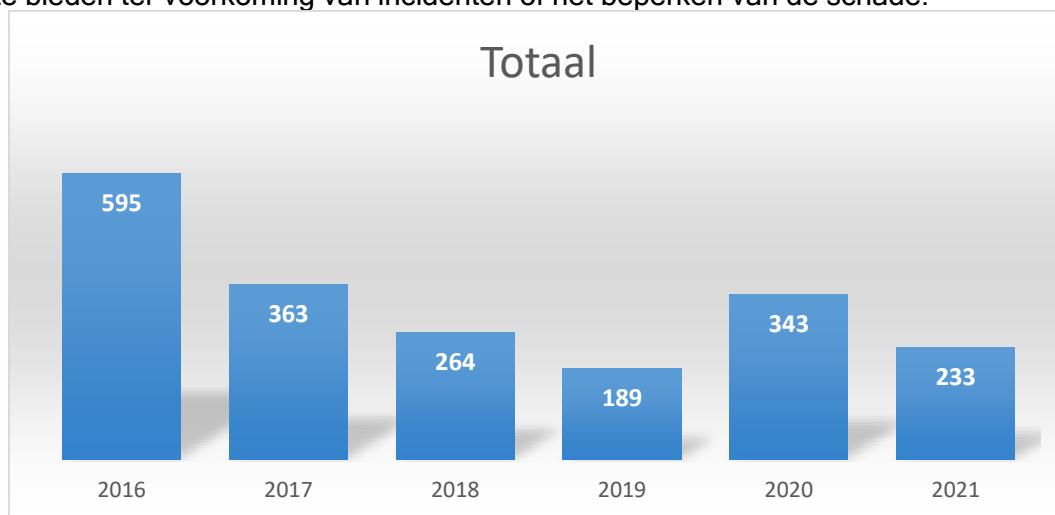
MIC Onderwerp	Aantal 2021
Vallen	1231
Medicatie	1067
Agressie	63
Gevaarlijke stoffen	1
Stoten en knellen	5
Vermissing	2
Overige	158

Bovenstaande cijfers dienen gezien te worden over ± 1400 (intramurale en thuiszorg) cliënten over een totaal van 506800 cliëntdagen

De grote toename van meldingen in 2020 is weer terug naar de waarden van voor corona. Medewerkers geven aan dat met het geleidelijk terugkeren van de normale situatie er meer aandacht is voor het voorkomen van incidenten. Ongeveer een derde van de medicatie meldingen zijn gedaan vanwege het vergeten af te tekenen van de medicatie. In medimo is de signalering inherent aan het systeem, waardoor minder fouten worden gemaakt. Voor wat betreft het aantal valincidenten is mogelijk te herleiden naar de versoepelingen van de Covid-19 maatregelen. Met name familie krijgt steeds meer vertrouwen om langs te komen en neemt de cliënt vaker mee op korte wandelingetjes. Vermoeidheid met een hoger risico op vallen kan vervolgens een rol spelen. Medewerkers hebben in hun analyse aangegeven alerter te zijn op initiatieven van familie en door voorlichting en instructie de kans op vallen proberen te verkleinen. Maar ook de beperkte bewegingsvrijheid van de afgelopen twee jaar en het spierverslies wat daarbij gepaard gaat kan een verhoogd valrisico met zich meebrengen.

Personeelsgeschiedenisregistratie (POR)

In 2021 hebben de medewerkers frequent gebruik gemaakt van de mogelijkheid een incident te melden. Iedere melder krijgt een persoonlijke bevestiging dat de melding ontvangen is en in een aantal urgente gevallen is er een interventie geweest om de medewerkers handvatten te bieden ter voorkoming van incidenten of het beperken van de schade.



POR meldingen	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal	595	363	264	189	343	233
Agressie	586	289	260	198*	347*	226
Prikaccidenten	9	5	1	3	0	2

In 2021 hebben we geen incidenten hoeven te melden bij de Arbeidsinspectie. 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. Met name de fysieke en verbale agressie die een relatie met de Covid-maatregelen heeft, blijft aandacht houden. Het is merkbaar dat cliënten en hun familie moe zijn van de beperkingen die er opgelegd worden. Tevens verliest de familie de rol van vangnet door beperkte aanwezigheid. Hierdoor is er mogelijk minder afleiding en kan agressie de kop opsteken. In 2022 zal er aandacht blijven voor de gevolgen van de ingezette Covid-19 maatregelen. Met name de begeleiding van het personeel wanneer er een afdeling of woning in cohort gaat. Preventie van agressie en voorkomen van werkdruk blijven eveneens continu de aandacht vragen.

Incidenten melden IGJ

In 2021 zijn er geen incidenten gemeld bij de IGJ. Er hebben 2 interne vooronderzoeken door middel van de PRISMA methode plaatsgevonden, maar die waren niet meldingswaardig.

Zorgwaard heeft in 2021 een voorzitter geleverd aan het eilandelijk netwerk waar op een locatie een incident onderzocht diende te worden. Voor 2022 staat er een prisma training voor de managers en kwaliteitsverpleegkundige in de planning.

Arbo

De Arbo-commissie heeft in 2021 vier keer vergaderd. Behandelde onderwerpen waren o.a. de maatregelen die genomen zijn rond de verspreiding van het Covid virus, RI&E en het plan van aanpak, de voortgang afhandeling van de bevindingen in de RI&E, de knelpunten uit de POR, de samenstelling van de Arbocommissie, taken en vergaderfrequentie en punten die door de medewerkers zijn aangeleverd..

In de RI&E wordt ruim aandacht besteed aan de mogelijke risico's m.b.t. werkdruk. De afgelopen jaren resulteerde het hoge ziekteverzuim door Corona in een hogere werkdruk. Ook merkbaar in 2021 was dat de krapte op de arbeidsmarkt de werkdruk verhoogde. Er is in 2021 veel aandacht besteed aan het werven van personeel. Deze wervingen hebben maar ten dele invloed gehad op het aantal beschikbare medewerkers omdat ook medewerkers Zorgwaard hebben verlaten.

Medewerkers weten de preventiemedewerker ARBO en de vitaliteitcoach goed te vinden. De punten die de medewerkers inbrengen, worden besproken in de Arbo-commissie en opgenomen in de risico-inventarisatie. "Hoe blijf jij goed voor jezelf zorgen in tijden van grote druk, om te zorgen dat je niet omvalt?" is meestal de centrale vraag van de vitaliteitscoach. Thema's die veel terugkomen bij de preventiemedewerker zijn agressie incidenten vanuit cliënten met onbegrepen gedrag. Maar ook hele praktische zaken komen regelmatig terug hieronder vallen de aanvragen voor een sta/zit werkplek, ergonomische muizen en toetsenborden en voetenbankjes. De preventiebezoeken op de afdelingen hebben in 2021 plaats gevonden in de vorm van een ondersteuningsbezoek ten tijde van een cohort.

Veiligheidsmanagementcommissie

De Arbo-coördinator, voorzitter van de Arbo-commissie, heeft zitting in de veiligheidsmanagementcommissie. Deze commissie, onder voorzitterschap van een MT-lid, coördineert zaken die met veiligheid te maken hebben. Ieder kwartaal worden de Por analyses, de voortgang PVA en nieuwe aandachtspunten in de Veiligheid Management Commissie besproken.

In 2021 heeft Zorgwaard deelgenomen aan een crisistraining op maat door de GHOR. De basis is op orde, er zijn nog wat kleine ontwikkelpunten die opgepakt worden.

AVG

Er is een klacht over het niet opvolgen van een wijzigingsverzoek bij de functionaris gegevensbescherming gemeld. Een formele klacht indiening heeft nooit plaatsgevonden. In 2021 zijn twee onderzoeken gedaan naar 2 datalekken, maar die zijn niet als zodanig gekwalificeerd. Geen van de datalekken hoefden te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Onvrijwillige zorg

In 2021 zijn, ondanks corona, stappen gezet om niet alleen te werken volgens de letter van de wet, maar vooral ook in de geest van de wet. Medewerkers denken meer na over alternatieven die kunnen worden ingezet. Het afgelopen jaar is gebleken dat het aanvragen van alternatieven voor onvrijwillige zorg moeizaam verloopt. Dit moet in 2022 beter.

Maatregelen	2018	2019	2020	2021
Bedband	0	2	0	0
Rolstoelband	10	2	8	4
Rolstoelrem	0	0	1	0
Rolstoelblad	8	1	1	10
bedhek/ tussenstuk	5	0	1	1
Hansop	10	3	0	4
Camera	70	12 *)	1	0
verborgen medicatie	7	0	1	
gedwongen voeding	0	0	0	
Leefregels	4	0	0	14
Tentbed	5	0	5	8
Psychofarmaca	-	3	38	83
divers	13	3	0	4
Totaal	132	26	56	115

Bron: ONS.

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

Verreweg het grootste deel van de toegepaste maatregelen bestaat uit het psychofarmaca buiten de richtlijn om (zonder verzet van cliënt en of vertegenwoordiger). Er is een groot verschil tussen de verschillende woningen. Het gebruik van psychofarmaca off label is met name op een bepaalde locatie hoog. Dit is te om verschillende redenen te verklaren:

- Binnen deze locatie zijn veel wisselingen in de cliëntpopulatie geweest.
- Op deze locatie wordt goed geregistreerd.
- Op deze locatie werd minder gekeken of er alternatieven waren.

Eén van deze woningen op de locatie is een screeningsafdeling. Veel cliënten hebben van huis uit psychofarmaca off label voorgeschreven gekregen die nog afgebouwd moet worden. Hier wordt na het inzorgname proces meteen aandacht aan besteed.

Op een aantal locaties worden leefregels geregistreerd waarbij het voornamelijk gaat om verzet tegen een dichte deur. Zorgwaard heeft nog niet alle dichte deuren geregistreerd als maatregel. Dit gaan wij in 2022 wel doen.

Er zijn in 2021 4 sensoren gemeld. Binnen Zorgwaard wordt de afspraak gehanteerd dat sensoren alleen gezien worden als maatregel indien een cliënt of zijn vertegenwoordiger niet heeft ingestemd met het gebruik hiervan.

Op het onderwerp Wet zorg en dwang is er een regionale samenwerking. Deze bevat goed. Door het kijken in elkaars keuken wordt er van elkaar geleerd en wordt gebruik gemaakt van elkaars expertise om het eigen proces te verbeteren.

9. Leren en werken aan kwaliteit

In 2021 zijn ontwikkelplannen opgesteld die te maken hebben met kwaliteit. De resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk beschreven. Tevens komen de reguliere activiteiten bij dit thema aan de orde.

Samenvatting plannen 2021

- Zelforganisatie door ontwikkelen
- Kwaliteitsmanagementsysteem en kwaliteitswerkgroepen evalueren
- Kwaliteitshandboek optimaliseren
- Melden Incidenten Cliënten (MIC) protocol actualiseren
- Prisma-analyse training plannen
- Lerend Netwerk Care4Q evalueren
- Vitaliteit medewerkers hoog houden
- Samenwerking met hogescholen, universiteiten en universitair netwerk continueren
- Prezo Care als hulpmiddel introduceren

Resultaat 2021

Zelforganisatie

De ervaringen over zelforganisatie zijn in de 2e helft van 2021 in beeld gebracht door het uitzetten van enquête onder alle medewerkers. In deze enquête werden ook vragen meegenomen over het effect op onze zorgdienstverlening. Mede op basis van de uitkomsten van deze enquête wordt bepaald hoe er een vervolg gegeven gaat worden aan zelforganisatie.

Kwaliteitsmanagementsysteem

- De tussentijdse HKZ audit is weer met vlag en wimpel behaald.
- Naar aanleiding van de evaluatie van de kwaliteitswerkgroepen is een kwaliteitsbeleid opgesteld en vastgesteld.
- Er wordt momenteel onderzoek gedaan naar een nieuw KMS, om het beheer van documenten onder een rechtenstructuur aan te brengen, digitaal auditeren te realiseren en de voortgang van verbeter- en ontwikkelpunten te kunnen monitoren.

Kwaliteitswerkgroepen

Om kwaliteit te borgen maakt Zorgwaard sinds enkele jaren gebruik van kwaliteitswerkgroepen. Deze werkgroepen zijn multidisciplinair van aard. In 2021 zijn de

kwaliteitswerkgroepen geëvalueerd. De opzet was dat de leden kwaliteit borgen op de werkvloer op onderwerpen als deskundigheid, pijn/palliatief, hygiëne, gedrag/vrijheid beperkende maatregelen en medicatieveiligheid. Dit is vanwege de RvE grootte niet realistisch gebleken. Bovendien is bij de start van de kwaliteitswerkgroepen onvoldoende gekeken of mensen ook daadwerkelijk affiniteit met het onderwerp hadden - leden werden vaak aangewezen - waardoor bepaalde werkgroepen niet goed functioneren. Het idee is nu om de kwaliteitswerkgroepen meer als kenniscentrum en vraagbaak te laten fungeren. De leden van de kwaliteitswerkgroep zijn mensen die zich graag willen ontwikkelen op betreffende vakgebied. Tussen de kwaliteitswerkgroepen en de teams is er meer wisselwerking. Er is een informatiestroom vanuit de kwaliteitswerkgroep naar de RvE in het kader van nieuwe richtlijnen en veranderende wet- en regelgeving. De teams weten de kwaliteitswerkgroepen beter te vinden wanneer er behoefte is aan deskundigheidsbevordering op betreffend vakgebied. Deze manier van werken sluit beter aan bij het principe van zelforganisatie waar teams steeds meer eigenaar van hun eigen deskundigheid worden.

Kwaliteitshandboek

Het Kwaliteitshandboek is vooral gericht op documenten voor de zorg, maar wordt steeds breder gebruikt. Er is een onderdeel zorgtechnologie en een map folders toegevoegd. Het huidige kwaliteitshandboek werkt prima om protocollen te beheren, maar een statisch document is niet de beste vorm om kennis over te dragen. En juist hier is behoefte aan. Corona heeft duidelijk gemaakt dat in complexe tijden afspraken snel kunnen veranderen. Om het werk optimaal te kunnen doen, én met plezier, hebben professionals actuele en relevante informatie nodig die hen helpt in het hier en nu. Omdat we samenhang nodig hebben en niet alleen een digitaal kwaliteitshandboek of alleen een risico tool gaan we op zoek naar een nieuw KMS.

MIC procedure

De MIC procedure is aangepast. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben nu voor een groot deel de rol van de zorgmanagers overgenomen. De procedure is besproken met kwaliteitsverpleegkundigen en zorgmanagers en akkoord bevonden. Het voorzitterschap van de MIC wordt door beleidsadviseur kwaliteit opgepakt. Het ontwikkelplan 2021 is gerealiseerd, maar moet zich nog wel doorontwikkelen, met name de MIC analyses hebben nog aandacht nodig.

Prisma-analyse

Wegens teveel afmeldingen heeft de geplande PRISMA analyse training niet plaatsgevonden. Voor 2022 staat er een prisma training voor de managers en kwaliteitsverpleegkundigen in de planning.

Lerend Netwerk Care4Q

Op bestuurlijk niveau is besloten om niet door te gaan met het huidige Lerend Netwerk, maar op regionaal niveau het lerend netwerk meer vorm te geven. Dit sluit beter aan bij alle regionale ontwikkelingen zoals Thuis in de Kern.

Vitaliteit medewerkers

In 2021 heeft zorgwaard meegedaan met de Nationale Zorgaward en de nationale vitaliteitsweek. Wegens corona waren er veel online-activiteiten. De live les 'aandacht voor rust en ontspanning' en een dag wandel coaching werd zeer op prijs gesteld.

Ruim 200 medewerkers hebben meegedaan aan de ludieke wandel competitie met de ommetjes-App. In een jaar waarin corona veel van iedereen heeft gevraagd werd samen met collega's onder leiding van 2 NLP-trainers in CAREFUEL-workshops terug gekeken op het afgelopen jaar, ervaringen gedeeld en werden tips gegeven hoe je veerkrachtig kunt blijven.

Samenwerking met hogescholen

Begin 2021 zijn studenten Geneeskunde van de Erasmus Universiteit in de gelegenheid gesteld om een aantal onderzoeksopdrachten binnen Zorgwaard uit te voeren. Totaal zijn 5 onderzoeksrapporten opgeleverd:

- reductie ziekteverzuim
- gebruik muziek door verzorgenden
- lichtsterkte op woningen psychogeriatric
- Compaan: bouwen aan de zorg voor morgen
- Mantelzorger: voldoening of last?

Prezo Care

Een aantal kwaliteitsverpleegkundigen hebben zich ingelezen in Prezocare en zijn tot de conclusie gekomen dat het voor hen geen tool is om zich beter te kunnen positioneren. Het is er weer iets bij, wat juist niet de bedoeling is.

Doorontwikkelen in 2022

- Infectiepreventie
- Zelforganisatie
- KMS

Overige activiteiten

De overige activiteiten bij dit onderwerp worden hieronder beschreven.

Visitaties, interne en externe controle

Op 1 juli 2021 is de IGJ bij Zorgwaard voor een themabezoek Covid-19 langs geweest. De belangrijkste conclusie was dat de dossiers en protocollen op orde zijn, in de uitvoering op de woning wordt echter niet altijd conform afspraak gewerkt. De geldende infectiepreventie richtlijnen en de regels zijn bijvoorbeeld niet altijd duidelijk voor de zorgverleners en worden niet altijd juist toegepast.

De IGJ ziet ook dat de zorg aandacht heeft voor hun cliënten, zien leuke dingen en horen leuke dingen. Er is aandacht voor bezoek en medewerkers zijn betrokken.

In februari heeft een tussentijdse audit voor het HKZ-certificaat plaatsgevonden. Uit deze audits zijn geen bevindingen naar voren gekomen. Naar de mening van de auditoren wederom een opmerkelijk resultaat.

Zorgkantoor

Het contact met het Zorgkantoor heeft digitaal plaatsgevonden. Het kwaliteitsplan en -verslag werden besproken evenals de jaarlijkse, reguliere agendapunten.

Zorgwaardig-certificaat; interne audits

Binnen de intramurale dienst hebben 31 van de 46 teams in 2021 het certificaat behaald. Intramuraal zijn er in de tweede helft van 2021 diverse steekproeven afgenomen veelal op het gebied van hygiëne. De bevindingen uit deze steekproeven zijn onder de aandacht van de belanghebbenden gebracht. De actiepunten uit de plannen van aanpak n.a.v. het IGJ-bezoek zijn ook meegenomen in de audits.

10. Leiderschap, governance en management

In 2021 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 2021

- Ondernemingsplan 2022-2025 uitwerken
- Strategisch HR beleid formuleren
- Zorgcontinuïteitsplan evalueren en waar nodig bijstellen
- Medezeggenschap faciliteren
- Doelgroepenstructuur invulling geven
- Kwaliteitsverpleegkundigen positioneren
- On-boarding-off boarding optimaliseren
- Interactie zorgmedewerkers en RvB realiseren

Resultaat 2021

Ondernemingsplan 2022-2025

Het ondernemingsplan 2022-2025 'samen naar een nieuwe werkelijkheid' is in december 2021 vastgesteld door de Raad van Toezicht. De eerste interactieve bespreking van de houtskoolschets heeft nog digitaal plaatsgevonden, de tweede brede bijeenkomst vond live plaats. Binnen het ondernemingsplan gaat aandacht uit naar de verdere ontwikkeling van een cultuur waarin professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd. De eerder ingezette lijn van zelforganisatie wordt doorgezet. We doen dit op basis van het Rijnlands gedachtengoed. Hierbij ligt het eigenaarschap van de zorg waar het thuis hoort: bij de verzorgenden en verplegenden.

Strategisch HR beleid formuleren

De onderzoeksfase voor het formuleren van het strategisch beleid is in 2021 gestart. Het onderwerp maakt onderdeel uit van het nieuwe ondernemingsplan 'samen naar een nieuwe werkelijkheid'. Daarnaast is gestart met de denktank 'binden, boeien en behouden'.

Zorgcontinuïteitsplan

Na de publicatie van het afwegingskader Fase 3 code zwart (maart 2021) is het interne zorgcontinuïteitsplan "Operatie hart en handen"- waarin werkwijze, taken en bevoegdheden zijn beschreven - waar nodig aangepast.

In de laatste maand van 2021 werd het nog even spannend. Wordt code zwart nu wel of niet afgekondigd? Regionaal heeft men proactief een gezamenlijk plan opgesteld, waar gelukkig niet op geacteerd hoefde te worden.

Medezeggenschap

Medezeggenschap is gedegen ingericht en er is sprake van constructieve overleggen. De samenwerking met de verschillende gremia verloopt goed, daarom komt dit onderwerp niet meer terug in kwaliteitsplan 2022.

Doelgroepenstructuur

Dit onderwerp is vanuit 2020 doorgezet naar 2021. Wegens prioriteiten stellen is ook in 2021 het ontwikkelplan doelgroepenstructuur 'onhold' gezet.

Kwaliteitsverpleegkundigen

De kwaliteitsverpleegkundigen komen steeds beter in hun rol. Er is een kwaliteitsbeleid opgesteld en vastgesteld waar de verschillende functies en rollen (MT, zorgmanagers, leden kwaliteitswerkgroepen, kwaliteitsverpleegkundigen en beleidsadviseurs) en wie wat doet is vastgelegd. Inmiddels is er ook in de wijkverpleging een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld.

Enkele afgevaardigde zijn naar een congres geweest over de positionering van deze functie en kwamen erachter dat we binnen Zorgwaard nog helemaal niet zo slecht doen. Ze worden inhoudelijk ondersteunt door de beleidsadviseur zorginnovatie en procesmatig en voor intervisie door een Teamcoach.

Onboarding/ off boarding

Het doel is om de instroom en uitstroom van medewerkers verder te verbeteren. De focus ligt in eerste instantie op het verbeteren van de instroom. Dit met als doel dat medewerkers sneller zijn ingewerkt en zich daardoor goed kunnen richten op de zorgdienstverlening aan onze cliënten. Inmiddels ingericht dat medewerkers bij de start in 1 afspraak worden geïnformeerd over toegang tot computer/mobiele telefoon e.d. In de tweede helft van 2021 wordt door P&O en Facilitair met ondersteuning vanuit bedrijfsvoering gekeken hoe dit proces verder verbeterd kan worden. De gewenste situatie is in het laatste kwartaal via een stroomschema in beeld gebracht. Het stappenplan wordt in 2022 uitgewerkt.

Interactie zorg en RvB

De eerste locaties zijn in 2021 weer bezocht.

Doorontwikkelen in 2022

- Rijnlands organiseren
- Interactie zorg en RvB
- Strategisch HR beleid
- 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.

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. Een aantal onderwerpen die naast corona de revue hebben gepasseerd zijn:

- Pilot gastrologie
- Kwaliteitsplannen intramuraal en wijkverpleging
- Wet medezeggenschap cliënten (Wmcz)
- Medezeggenschapsregeling
- Evaluatie WIUH
- Rookbeleid
- Werving leden cliëntencommissies
- Herkenbaarheid medewerkers
- IGJ bezoek in kader van hygiëne en infectiepreventie

In 2021 is advies aan de cliëntenraad gevraagd over de volgende onderwerpen:

- Toegang kleinschalige woningen
- Projectplan zorg in vrijheid

In 2021 is instemming aan de cliëntenraad gevraagd op de volgende onderwerpen:

- Operatie hart en handen
- Wzd, stappenplan wijkverpleging

Een lid van de cliëntenraad maakte deel uit van het interne crisisteam corona.

Ondernemingsraad

De OR heeft in 2021 elke week vergaderd, veelal via Teams. De vaste agendapunten verzuim, werving en selectie/boeien, binden en behouden, zelforganisatie, communicatie, arbo, werk en mantelzorg en voorgenomen besluiten zijn aan de orde geweest. De OR heeft in 2021 geen adviesaanvragen ontvangen. Er is instemming verleend voor onder andere:

- De aangepaste versie klokkenluidersregeling, maart 2021
- De regeling thuiswerkbeleid, juni 2021
- Het protocol drank, drugs, diefstal en fraude, december 2021
- de spaarbronnen balansbudget (Cao regeling), december 2021

In 2021 heeft een aantal keer overleg met de Var plaatsgevonden. Dit zijn zeer constructieve overleggen, waarbij gekeken wordt waar beide medezeggenschapsorganen elkaar kunnen aanvullen en versterken. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren o.a. functiehuis/functieprofielen, HR beleid, ondernemingsplan, bezoek IGJ, werken in uw huis/kleding-reglement en boeien/binden/behouden.

Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR)

De Var vergadert 2x per maand en 1x per kwartaal met de bestuurder. Sinds 2021 werkt de Var met een wisselend voorzitterschap. De Coronapandemie stond nog centraal in de overleggen met bestuurder. Daarnaast zijn onder andere de volgende gespreksonderwerpen gepasseerd: De kwaliteitsplannen 2021 wlz en wijkverpleging, deskundigheid, functiedifferentiatie, het ondernemingsplan, de evaluatie 'werken in uw huis' en het IGJ bezoek. Een terugkerend onderwerp is zelforganisatie/ Rijnlands organiseren.

De Var heeft een zestal adviezen afgegeven over:

- structuur/verwachting m.b.t. advies: afspraken zijn gemaakt over vervolgstappen
- Evaluatie kwaliteitswerkgroepen
- Houtskoolschets ondernemingsplan 2022-2025
- Visie deskundigheid en professionalisering
- Voortgang praktijktoetsen, deskundigheid

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 invloed van corona, de invoering van de Wet zorg en dwang, de druk op de medische dienst, gastronomische voedselmonitoring, het ondernemingsplan 2022- 2025, de deelname aan kwaliteitswerkgroepen en de samenwerking met Alerimus besproken.

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 en bevordert een goede samenwerking tussen Zorgwaard en de kerken. Vanwege corona hebben er in 2021 geen vergaderingen van de participantenraad plaatsgevonden. De raad wordt via infobulletins op de hoogte gehouden van belangrijke zaken.

11 Personeelssamenstelling

Personeelssamenstelling draait om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de bewonersgroep op dat moment.

De voortdurende veranderende zorgbehoefte vraagt om maatwerk. De normen zijn in drie thema's geclusterd:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis en vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

In 2021 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 2021

- Waardigheid en Trots op de Locatie (WOL) breder uitrollen
- Vrijwilligers waarderen en werven
- Reflecteren, leren en ontwikkelen faciliteren
- Inzet zij-instromers via mogelijkheid leereenheden vergroten
- Verzuim reduceren
- Vermindering administratieve last

Resultaat 2021

W&T op de locatie

Verantwoorde Personeel Samenstelling (VPS) De Gravin is afgerond en op de afdeling somatiek, locatie 't Huys te Hoecke zijn goede stappen gezet in de voortgang van VPS. Bijeenkomsten met de medewerkers om de problematieken in beeld te brengen werden redelijk goed bezocht en leverden een goede bijdrage aan het proces. Men is er nog niet maar een duidelijke vooruitgang en stabiliteit is merkbaar, soms met wat vallen en opstaan. Voor Waardigheid en Trots was de samenwerking dusdanig dat Zorgwaard een verlenging heeft gekregen van drie maanden om met de W&T-adviseurs - in voorbereiding op de begroting 2022 - een Plan van Aanpak 2023 te maken voor alle locaties.

Vrijwilligers

Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	1049	1044	*	882

*vanwege corona zijn geen lijsten bijgehouden

Een bepaalde groep - de 'oude kern', die zelf ook een hoge leeftijd en/of kwetsbare gezondheid bezit - komt wegens Corona niet meer terug. Dat verklaart het 'lage' aantal vrijwilligers in 2021. Het voortdurend schakelen vanwege coronamaatregelen blijft lastig. De jubilarissen van 2021 zijn bijna allemaal thuis bezocht en hebben hun attentie gekregen. Dit werd zeer gewaardeerd. De derde campagneweek in september van 'Mensen maken Nederland' heeft niet plaatsgevonden. De baten wegen niet op tegen de 'kosten'- inzet - in

deze; Het levert te weinig vrijwilligers op. Op welke wijze dan wel meer vrijwilligers te trekken blijft een agendapunt.

Reflecteren, leren en ontwikkelen

- In de algemene terugblik wordt uitgebreid ingegaan op dit onderwerp. Zie p.9.
- Een hulpmiddel om te reflecteren is onder meer het voeren van een moreel beraad. De leden van de commissie Ethiek zijn inmiddels allen getraind in het leiden van een moreel beraad. Het wil nog niet echt van de grond komen, het is een onderwerp dat snel onderaan de lijst van prioriteiten terecht komt.
- In het kader van leren en ontwikkelen werd in 2021 nagedacht hoe we beter gebruik kunnen maken van alle beschikbare kennis en kunde die we in huis hebben, maar waar we onvoldoende gebruik van maken.

Zij-instromers

Via Zorgcampus (i.s.m. UWV, gemeente HW) is er in 1e halfjaar 2021 een pilot zij-instromers geweest (5 zij-instromers bij ZW gestart). 4 zij-stromers starten in september met BBL opleiding tot verzorgende of verpleegkundige bij Zorgwaard (i.s.m. Da Vinci en Albeda). In de pilot is gebruik gemaakt van een voorschakeltraject. Dit is feitelijk een afgeleide van de nationale zorgklas. In een aantal weken krijgen kandidaten bepaalde deelonderwerpen en ontvangen daarna een certificaat. Er zijn hierin veel overeenkomsten met de leereenheden. Door de modulaire opzet van leereenheden kan een nieuwe, onervaren, medewerker in stapjes snel en steeds beter inzetbaar worden. Hoe de leereenheden weg te zetten in het functiehuis is een lastig vraagstuk waar nog geen oplossing voor gevonden is.

Verzuimreductie

Door de besmettingen met Covid-19 en de gevolgen van de maatregelen tegen Covid-19 hebben ervoor gezorgd dat er een hoog ziekteverzuim was in 2021 en de werkdruk hoog. Het verzuimcijfer over 2021 is 9.57%. Door de verzuim coördinator is er ruim aandacht besteed aan de mogelijke risico's rond werkdruk. Aandachtspunten binnen het verzuim zijn de medewerkers in de leeftijdscategorieën 45-54 en >60 jaar. In deze categorieën ligt het verzuim hoger (1 tot 2%) dan regionaal en landelijk. Om leidinggevendenden te ondersteunen in het voeren van verzuimgesprekken met psychische achtergrond hebben er workshops plaats gevonden. Deze zijn goed ontvangen.

Vermindering administratieve lasten

In 2021 stond het zorgdossier als hoofdthema op de agenda. Het ontregellab heeft echter teveel overlap met de werkgroep ONS, daarom is besloten om het ECD in het ontregellab niet verder te behandelen. Er wordt gesproken over nieuwe onderwerpen. Op het gebied van facilitaire zaken zal er verder worden ontregelt. Tevens zal er meer aandacht zijn om het ontregelen meer bekendheid in de organisatie te geven. Het bestelproces van de facilitaire dienst is geoptimaliseerd. Er is nu één meldpunt voor alle meldingen: Ultimo.

Doorontwikkelen in 2022

- W&T op de locatie/ Verantwoordelijk Personeel Samenstelling (VPS)
- Vrijwilligers
- Reflecteren, leren en ontwikkelen
- Verzuimreductie

Overige onderwerpen

Specifieke kennis en vaardigheden

Uit meerdere hoeken kwamen signalen dat de werkwijze van E-learnings niet meer aansloot op de praktijk. In het kader van de nieuwe visie op leren en in het kader van zelforganisatie wordt de verantwoordelijkheid van de deskundigheid steeds meer bij de medewerker en het team neergelegd. Concreet betekent dit dat een team in eerste instantie tijdens werkoverleg zelf bepaalt welke extra e-learnings worden gemaakt, die aansluiten op de betreffende doelgroep en de vraagstukken die er liggen. Om teams te ondersteunen bepaalt sinds 2021 de kwaliteitswerkgroep deskundigheid jaarlijks - en waar nodig vaker - welke e-learnings volgens hen van belang zijn om te kunnen voldoen aan de eisen vanuit wet- en regelgeving, het kwaliteitsplan, de HKZ normen en de IGJ. Deze minimale aantal e-learnings wordt verplicht gesteld.

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 rond de 100 stagiaires verwelkomen, waarvan 55 reguliere stagiaires en 50 snuffel/ maatschappelijke stagiaires.

12. Gebruik van hulpbronnen

In 2021 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 2021

- Inzetten op een digivaardige medewerker
- Digitale Werkplek (office 365) implementeren
- Visie op technologische innovatie en digitalisering ontwikkelen
- Medido verder implementeren
- Thuiswerken faciliteren
- Managementinformatie toegang vereenvoudigen

Inzetten op een digivaardige medewerker

Zorgmedewerkers hebben in hun werk steeds meer te maken met digitale toepassingen. Denk aan het elektronisch cliëntendossier en roostersoftware. Daarnaast doen steeds meer domotica en allerlei andere e-health-toepassingen hun intrede. In 2021 hebben drie medewerkers de 'Training tot digicoach' vanuit het ministerie van VWS gevolgd. Zij gaan collega's wegwijs maken bij digitale vragen en helpen in de omgang met ICT-systemen en eHealth toepassingen. Achterliggende gedachte is dat door het digitaal vaardiger maken van medewerkers zij minder tijd nodig hebben voor administratie e.d. Deze tijdswinst kan daarmee worden ingezet voor de zorgdienstverlening aan onze cliënten en is een manier om de werkdruk te verlagen.

Digitale Werkplek (office 365) implementeren

Uitrol Office365 in combinatie met laptop, telefoon en nieuwe mailadressen was in 2021 in volle gang. De laatste groep waren managers en een grote groep medewerkers vanuit het bedrijfsbureau.

Visie op technologische innovatie en digitalisering

Een globale visie staat opgenomen in het projectplan van 'zorg in vrijheid'. Met alle betrokkenen rondom digitalisering is afgesproken om ervaringen van het project mee te nemen in de visieontwikkeling. Daarnaast hebben de eerste brainstormsessies plaatsgevonden met een aantal spilfiguren op dit vlak. Ook in gesprekken met zorgmanagers en medewerkers wordt het toekomstig belang van digitalisering van zorgaspecten aangekaart. De verwachting is dat dit een steeds meer bewustwording teweegbrengt.

Medido verder implementeren

Medido is een automatische medicijn dispenser. De dispenser reikt op het juiste moment de juiste medicatie uit. Dit zorgt voor meer zelfstandigheid bij cliënten en zorgverleners krijgen meer vrijheid in het plannen van zorgmomenten. De ambitie om in 2021 de nieuwe generatie Medido intramuraal in te zetten is helaas niet gerealiseerd. Dit heeft mede te maken met het kostenplaatje.

Thuiswerken faciliteren

Binnen Zorgwaard was het voor Covid-19 nog niet gebruikelijk om thuis te werken, maar door de komst van Covid-19 heeft het thuis werken een vlucht genomen. Om hier onze medewerkers goed in te faciliteren is er voor medewerkers die dit nodig hadden kantoomateriaal en meubilair aangeboden of hebben medewerkers deze kosten kunnen declareren. Tevens is er ook de mogelijkheid geboden om een thuiswerkvergoeding aan te vragen. Natuurlijk ben je er niet met alleen het leveren van materiaal, medewerkers moeten ook hun vragen kwijt kunnen. Daarom is er de mogelijkheid geboden om advies in te winnen bij de Arbo coördinator over het inrichten van een thuis werkplek en waar nodig konden de medewerkers ook een verzoek voor ondersteuning thuis om hun werkplek zo optimaal mogelijk in te richten.

Thuiswerkbeleid is opgesteld en in 2021 geïmplementeerd .

Managementinformatie

Doel is te komen tot meer (digitale) dashboardsturing. Gekozen is om te starten met een intramuraal dashboard. De belangrijkste stuur- en volgcijfers zijn inmiddels bekend. Ontsluiting van data vindt naar verwachting plaats vanuit de Zorgmonitor (Accordis) en AAG. Verwachting is dat in de 2e helft van 2021 meer duidelijk wordt over dashboardinrichting. Team-dashboard Intramuraal is in Q4 opgeleverd.

Doorontwikkelen in 2022

- Zorgtechnologie
- Managementinformatie

Overige activiteiten

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

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

- In 2021 is het lerend netwerk met Heemzicht en Alerimus geformaliseerd.
- 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 Ouderen mishandeling).
- Ten behoeve van ketenzorg dementie en palliatief terminale zorg zijn samenwerkingsrelaties aangegaan met o.a. huisartsen, Bavo Europort, 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 Personalarmering Hoeksche Waard, waarin naast Zorgwaard ook Heemzicht en Alerimus participeren, levert een eenduidige personalarmering 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

Samenvatting plannen 2021

Kwaliteitsgesprekken: 'Het verhaal als kwaliteitsinstrument' uitvoeren.

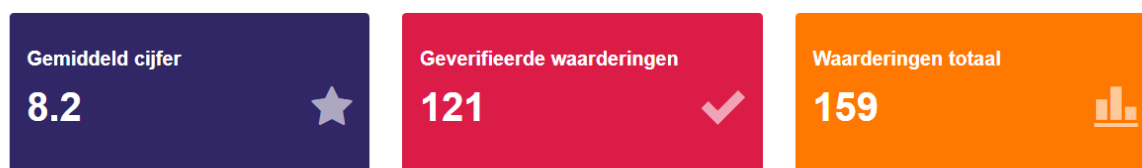
Kwaliteitsgesprekken

Zorgwaard werkt sinds een aantal jaren met zogenaamde kwaliteitsgesprekken om de cliënttevredenheid te onderzoeken. Om de kwaliteit van de gesprekken te verhogen zouden medewerkers in 2021 getraind worden in de methodiek 'het verhaal als kwaliteitsinstrument'. Vanwege de werkdruk en de grote tijdsinvestering die het werken met "het verhaal als kwaliteitsinstrument" met zich meebrengt is dit vooralsnog niet opgepakt.

Omdat in 2021 geen kwaliteitsgesprekken zijn gehouden, zijn er wel telefonische interviews vanuit ZorgKaartNederland georganiseerd, met de volgende resultaten:

Rapportage Zorgwaard

Periode: 1 jan. 2021 - 31 dec. 2021



Rapportage Zorgwaard

Periode: 1 jan. 2020 - 31 dec. 2020



Doorgeschoven naar 2022

Het uitvoeren van de kwaliteitsgesprekken.