



Kwaliteitsverslag

ZZWD 2021

Juni 2022



Kwaliteitsverslag ZZWD 2021

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van ZZWD. Verslagjaar 2021 stond nog steeds in het teken van Corona. De derde en vierde golf met bijhorende lockdowns, maar ook de vaccinaties tegen Covid 19 die er gelukkig voor zorgen dat er ook weer versoepeld kan worden.

ZZWD heeft zich er hard voor gemaakt, ook in de pers, om zo snel mogelijk te starten met vaccineren van de bewoners. De beschikbaarheid van de vaccins leek het Noorden van Nederland maar moeilijk te bereiken. Door een uitgesproken lobby te voeren in de pers vanuit de Drentse VVTs, is het gelukt om als eerste VVT organisatie in Drenthe het vaccin binnen te krijgen en de bewoners die dat wilden te vaccineren. Daarnaast heeft ZZWD haar eigen teststraat voor medewerkers en bewoners ingericht. Hiermee waren we in staat om besmettingen in een zeer vroeg stadium te signaleren en daarop snel maatregelen te kunnen treffen. We hebben hiermee het aantal besmettingen in onze huizen beperkt weten te houden.

Het jaar 2021 staat voor ZZWD ook in het teken van het verder op orde brengen van de basis en het inrichten van de kwaliteitscyclus. In januari 2021 start onze nieuwe kwaliteitsadviseur en we benoemen ook een kwaliteitsverpleegkundige. Tussen alle Corona perikelen door werken zij samen standvastig aan het inrichten, uitrollen en in cyclus brengen van het kwaliteitsmanagementsysteem. Hier wordt de organisatie gestructureerd in meegenomen, waarmee het werken met en vanuit kwaliteit steeds meer eigen wordt.

Tevens is de P&C cyclus verder ingericht. Hiermee komt steeds meer en betere stuurinformatie beschikbaar en zijn we goed in control. ZZWD is een financieel gezonde organisatie en sluit 2021 af met een positief resultaat.

Eind 2021 is een nieuwe manager zorg en welzijn geworven, om in januari 2022 te starten. Een nieuwe manager bedrijfsvoering wordt begin 2022 gevonden, om daarmee weer een sterk en compleet MT te hebben.

In de loop van 2021 wordt het sector-brede personeelstekort ook bij ZZWD steeds problematischer. Er is meer uitstroom dan instroom en we hebben te kampen met veel ziekteverzuim, mede door Corona. Inzet van uitzendkrachten biedt deels uitkomst, maar is geen oplossing voor de langere termijn. De sector en de politiek raken er steeds verder van doordrongen dat een tekort aan personeel in de zorg een structureel probleem voor de toekomst vormt. Er moet worden nagedacht over alternatieve oplossingen, waarbij samenwerken met collega organisaties en overige netwerken belangrijke ontwikkelingen zijn. Dit komt tot uiting in regionale projecten waaraan ZZWD deelneemt, zoals het verkennen van een gezamenlijke capaciteitspool als alternatief voor kostbare inhuur van uitzendkrachten en interimers. Ook (inzet van) technologie en innovatie staan hoog op de agenda. ZZWD neemt deel aan de Technologie en Zorg academie (TZA) en is actief in het lerend netwerk en de regionale samenwerking. Samen kijken hoe je slim kunt samenwerken. Waar kun je elkaar aanvullen en waar kun je elkaar versterken.

ZZWD kijkt ook naar alternatieve manieren voor roosteren en plannen. Hoe kun je met de (mix van) mensen die je hebt de zorg zo efficiënt mogelijk en op veilige wijze verlenen, waarbij juist de behoefte van de cliënt centraal staat. Dit vergt anders denken en beter samenwerken in de teams. Een mooie uitdaging en zonder meer leerzaam om aan te werken.

Tevens heeft het jaar 2021 in het teken gestaan van de ontwikkeling van de meerjarenstrategie. Samen met de organisatie en stakeholders is gewerkt aan een strategisch plan voor de komende jaren tot 2025. Fijn om te zien dat -ondanks dat we niet fysiek konden samenkomen- veel van onze collega's uit de hele organisatie aanwezig waren in de Teams-sessies over de strategie. Geweldig om te merken dat onze mensen zich betrokken voelen bij het uitstippelen van de toekomst en zich willen inzetten om daarover mee te denken.

In 2021 is er ongelooflijk hard gewerkt en veel bereikt. De medewerkers hebben zich tot het maximale weten op te rekken qua flexibiliteit en inzet. Het was zeker niet altijd makkelijk en dat is het nog steeds niet. Opnieuw wil ik hier mijn dankbaarheid en respect uitspreken voor al onze medewerkers die samen zorgen voor onze bewoners in de brede zin van het woord. Niet alleen de zorg, maar ook de voedingsdienst, welzijn, facilitaire dienst, ondersteunende diensten en natuurlijk ook de vrijwilligers die weer langzamerhand terugkomen: ze hebben er allemaal voor gezorgd dat de zorg voor onze bewoners kon blijven doorgaan. Diepe dank aan jullie allen!

En hoewel onze bewoners goede cijfers hebben gegeven in ons Cliënttevredenheidsonderzoek, is het ook voor velen van hen een lastig jaar geweest. Gelukkig geen deuren op slot meer, maar wel een jaar van beperkt familiebezoek, beperkte nabijheid en weinig groepsactiviteiten en gezamenlijkheid. De vaccinaties leken enige ontspanning te geven in de Corona stress, maar makkelijk is het zeker niet geweest. We werken er hard aan om de gemiste gezelligheid, gezamenlijkheid en activiteit nu weer terug te brengen in het dagelijks leven van onze cliënten. Welzijn is een belangrijk thema in het strategisch plan en staat hoog op onze prioriteitenlijst. Hierbij streven we naar een dagelijks 'ik heb een leuke dag gehad' van al onze bewoners. We gaan gezamenlijk kijken naar wat hier voor nodig is en zorgen ervoor dat de uitkomst daarvan wordt geborgd in onze organisatie-brede werkwijze. Hierbij streven we ook naar optimaal werkplezier, want onze bewoners staan voorop, maar onze medewerkers staan ernaast!

Mariska Roeters

Directeur-bestuurder ZZWD



ZZWD

Wij zijn ZZWD, een zorgaanbieder in een plattelandsomgeving met drie woonzorglocaties in de dorpen Ruinen, Havelte en Dwingeloo en een thuiszorglocatie in Diever. Wij hebben ca. 400 medewerkers in dienst en ca. 380 vrijwilligers.

Onze cliënten zijn voornamelijk ouderen in ons werkgebied. Door het leveren van zorg en ondersteunende diensten op het terrein van wonen, welzijn en zorg, ondersteunen wij onze cliënten in hun dagelijks leven. De regie, autonomie en kwaliteitsbeleving van de cliënt staan hierbij voorop.

De wensen en behoeften van de cliënt vormen het vertrekpunt voor ons handelen. Zorgvuldig communiceren wij mogelijkheden en vakinhoudelijke overwegingen met onze cliënten en hun naasten. Zorg en ondersteuning verlenen wij zoveel mogelijk in de vertrouwde woonomgeving van onze cliënten. In de uitvoering daarvan zoeken wij aansluiting bij de plaatselijke mogelijkheden en voorzieningen.

Om dit te realiseren beschikken wij over klantvriendelijke, kwaliteitsbewuste en gepassioneerde medewerkers, zowel professioneel als vrijwillig. Onze medewerkers krijgen vertrouwen en ruimte in hun relatie met onze cliënten en worden gefaciliteerd in hun professionele en/of persoonlijke ontwikkeling. Wij leren op een open, collegiale, waarderende en respectvolle wijze met en van elkaar, waarbij ieders talent optimaal benut wordt.

Ons motto naar de cliënt: *Nabij, vertrouwd en gastvrij*

Ons motto voor de medewerker: *Zelfstandig, leergierig en trots*

Ons motto voor de organisatie: *Uitdagend, verantwoord en innovatief.*

Cliënten 2021			
ZVW WVP	150		
ZVW ELV	12		
WLZ	ZmV 106	MPT 32	VPT 34
WMO dagbesteding	25		
WMO HH	207		
Maaltijdservice thuis	191		

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Locatie Havelte en het nacht zorgteam heeft onder begeleiding van een coach gewerkt aan het functioneren als team. Cultuuraspecten als houding en gedrag en eigen verantwoordelijkheid zijn de revue gepasseerd en het traject heeft geresulteerd in wederzijds vertrouwen en een positieve teamspirit. Een betere samenwerking en werksfeer resulteert in betere zorg voor de bewoners.
- De kwaliteit en volledigheid van de zorgleefplannen worden per kwartaal gemonitord middels een audit op de zorgdossiers. Hieruit komen conclusies en aanbevelingen. Verbeterplannen naar aanleiding van de rapportages 2021 zijn o.a.: het gehele proces van 'onboarden' van bewoners uitschrijven en completeren. Dit moet leiden tot een eenduidige werkwijze op alle locaties en een degelijk voorbereid warm welkom voor onze cliënten. Daarnaast gaan we een eenduidige methodiek van rapporteren bepalen en implementeren en de doelen in het zorgleefplan SMART formuleren.

2. Wonen en Welzijn

- In 2021 is een nieuwe Geestelijk verzorger in dienst gekomen bij ZZWD. In de beperkende omstandigheden van de Corona golven, is zij bijzonder goed in staat geweest om aandacht te besteden aan de bijzondere momenten in het jaar, zoals de feestdagen en herdenken van overleden dierbaren. Ook heeft zij bewoners bezocht die daar behoefte aan hadden, om met elkaar in gesprek te zijn over hetgeen de gemoederen bezighield. Heel erg fijn dat zij er is, een waardevolle aanvulling op de aandacht die onze bewoners verdienen en knap hoe hier creatief invulling aan werd gegeven in Corona tijd.
- Op de momenten waarop het mogelijk was, zijn er -daar waar aanwezig- vrijwilligers met hun (hulp)hond(en). De aanwezigheid van deze dieren bij dagbesteding of bij een bezoekje in het appartement, laat bewoners die op enige manier vastlopen weer ontspannen en in beweging komen. Heel erg mooi om te zien hoe de aanwezigheid van een dier en fysieke aanraking het verschil kan maken voor sommige mensen.

- Half december 2020 is het paviljoen in Havelte gereed gekomen. Dit is de verbindende ruimte tussen 2 panden die er 4 jaar lang niet was. Dit maakte dat bewoners niet konden samenkomen, wat een groot gemis is geweest. In 2021 konden bewoners er weliswaar samenkomen, maar is er deels nog gewerkt met cohorten in de Corona pieken. De ruimte werd in twee delen opgesplitst, waarbij bewoners en medewerkers in hun 'eigen' deel dienden te blijven. Dit had ook beperkende gevolgen voor de activiteiten die georganiseerd werden. Inmiddels wordt het paviljoen gelukkig volop gebruikt en kunnen de bewoners elkaar weer naar behoefte ontmoeten. Ook de activiteiten zijn weer opgestart en krijgen weer meer variatie.
- Hoewel we al langer de ambitie hebben om Welzijn tot een hoger plan te brengen, is het in 2021 moeilijk gebleken om hier concrete invulling aan te geven vanwege de beperkingen die er waren. Dit heeft er wel toe geleid dat we nu - inmiddels 2022- het aanpakken van het Welzijnsconcept aan de top van ons prioriteitenlijstje hebben staan. Met een werkgroep vanuit de organisatie gaan we aan de slag om opnieuw met elkaar te formuleren wat onze visie op Welzijn is en hoe we daar uiting aan geven. Een leidend principe hierbij is de vraag aan onze bewoners 'wat maakt uw dag tot een fijne dag'?

3. Basisveiligheid

- Er is gewerkt aan de implementatie van de medicatie app. In 2021 hebben we dit voorbereid en in 2022 start de pilot op een van onze locaties. Deze app stelt ons in staat om onze cliënten op een veilige en gecontroleerd manier medicatie aan te reiken.
- De WZD is geïmplementeerd in de werkwijze van ZZWD. Er is in 2021 een scan uitgevoerd en er is beleid gemaakt. Er zijn trainingen gegeven en de samenwerking met de WZD vertrouwenspersoon en -functionaris is opgestart. Ook aan de verplichte WZD registratie en [analyse 2021](#) is voldaan en het beleid is aangepast aan de reparatiewet. We kunnen inmiddels stellen dat de WZD goed op orde is en dat we voldoen aan de wet en regelgeving. Het onderwerp WZD is een vast agendapunt op de kwaliteitsoverleggen en in de zorgteams en blijft daarmee een terugkerend onderwerp van gesprek. De alternatievenbundel van Vilans staat in ons kwaliteitshandboek en het gebruik ervan is geïmplementeerd. Zo werken we ter voorkoming van inzet van onvrijwillige zorg.
- De kwaliteitsverpleegkundige is gestart met een opleiding voor Infectiepreventie. Zij zal voorts het beleid op infectiepreventie updaten, zodat dit zeer belangrijke thema voldoende gepositioneerd en geborgd is binnen onze organisatie. De Corona-crisis heeft laten zien hoe een uitbraak van een virusinfectie zowel bewoners als personeel enorm kan raken en hoe maatregelen invloed kunnen hebben op kwaliteit van leven. Ook voor het voorkomen en bestrijden van andere infectieziekten, zoals het norovirus, MRSA en het voorkomen van antibioticaresistentie, zijn hygiënisch werken en infectiepreventie essentieel.
- Er wordt een tweede wondverpleegkundige opgeleid. Zo komt er meer expertise binnen de organisatie en ligt er minder druk op de huisarts of specialist;
- Voor alle locaties zijn bladderscans besteld en zijn inmiddels in gebruik. Hiermee kan blaasproblematiek vroegtijdig en in huis worden geconstateerd, waarmee ziekenhuisopname wordt voorkomen.
- Ieder kwartaal maakt de kwaliteitsverpleegkundige een rapportage op de MICs. Hierop wordt een analyse met verbeteracties geschreven. Deze worden besproken in de kwaliteitsteams en verder uitgezet naar de teams. Er zijn MIC aandachtsvelders per team die het opvolgen van de verbeteracties monitoren. De MIC kwartaalrapportages worden met een conclusie en aanbevelingen binnen het MT besproken. Het grootste deel van de MICs betreft valincidenten en medicatiefouten. Streven is uiteraard dat het aantal MICs een dalende trend heeft, waarbij we zeker effect verwachten van de medicatie app. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich bewust zijn van het belang van het invullen van een MIC. Niet zozeer vanuit schuld en boetedoening, maar vooral vanuit het lerend effect van de analyse.
- Naast het optimaliseren van het MIC proces, is ook de Prisma analyse verbeterd. En voorts hebben we de inzet van een incidentencommissie beschreven als onderdeel van onze procesbeschrijving '*onderzoeken en melden van calamiteiten aan IGJ/gemeenten*' (kwaliteitshandboek). Hierin hebben zitting: kwaliteitsverpleegkundige, een wijkverpleegkundige uit het betreffende werkgebied en een coördinerend verpleegkundige uit het betreffende team. Tot op heden hebben we hierop geen inzet noodzakelijk geweest.
- De BHV trainingen zijn in 2021 weer opgepakt. Hierbij het streven om zoveel mogelijk hierin mee te nemen, zodat er op ieder moment voldoende BHV-ers aanwezig zijn. Deelnemers hebben een e-learning gedaan, evenals een training gedurende een dagdeel, waarin werd geoefend met reanimeren en het gebruik van de AED;

In het laatste kwartaal van 2021 is de RI&E uitgevoerd voor twee locaties. Normaliter wordt in een cyclus van drie jaar ieder jaar een RI&E uitgevoerd op een van de drie locaties, maar locatie Havelte ging deze keer vervroegd mee vanwege oplevering van het paviljoen. De rapportage volgt in 2022, evenals de in te zetten acties.

- Wij leveren de indicatorenset basisveiligheid aan bij de ODB van het Zorginstituut. Om de trend te kunnen zien is voor 2021 gekozen voor dezelfde indicatoren als in de twee voorgaande jaren. Hierop zijn KPI's en verbeteracties geformuleerd. Kijk [hier](#) voor een overzicht van de indicatoren Basisveiligheid 2021 op locatieniveau.

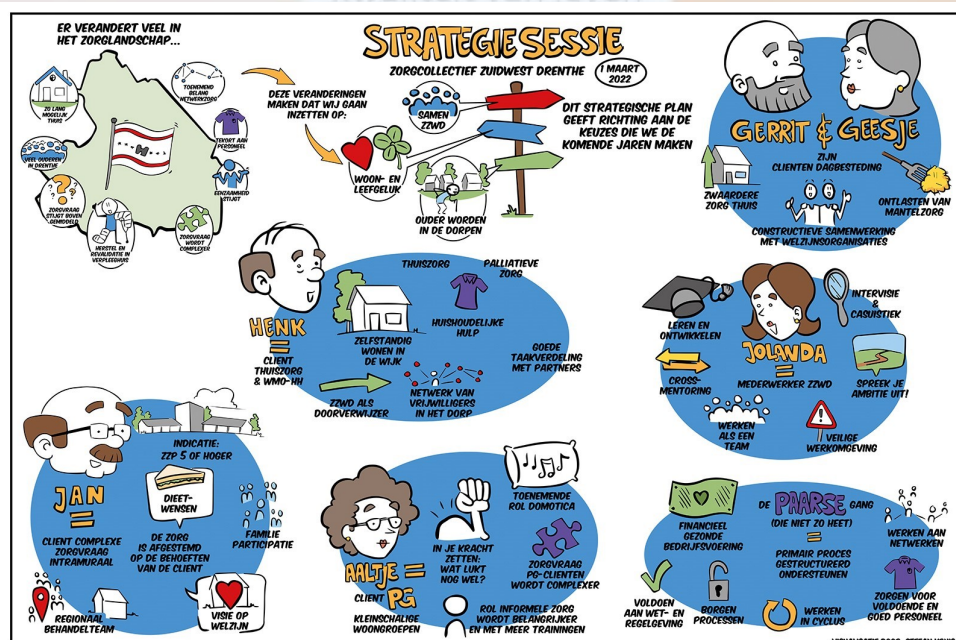
4. Leren en ontwikkelen

- De in januari aangetreden kwaliteitsadviseur is direct van start gegaan met het inrichten van een kwaliteitsmanagementsysteem, hand in hand met de kwaliteitsverpleegkundige. De kwaliteitscyclus is binnen een jaar tijd ingericht, er is ongelooflijk hard gewerkt ook hier. Er is een organisatie brede audit uitgevoerd, het MIC proces is geoptimaliseerd, de audits op de zorgdossiers zijn in een jaarplanning weggezet, oud beleid is afgestoft, nieuw beleid is gemaakt, processen zijn beschreven. Trainingen en protocollen zijn ontwikkeld en geïmplementeerd. Dit alles is geborgd in kwaliteitsoverleggen op diverse niveaus, waarbij de onderwerpen en verbeteracties vaste agendapunten zijn;
- De omvangrijke WZD ingericht en uitgerold, medewerkers hebben e-learnings gevolgd en trainingen gehad.
- Er is voldaan aan alle eisen ten aanzien van registratieverplichtingen, planvorming en verslaglegging. Tevens werd in dit jaar een herhaalscan uitgevoerd door Waardigheid en Trots op Locatie (WOL), wat heeft geresulteerd in een verbeterd beeld ten opzichte van de scan in 2019.
- In 2021 is ook een nieuwe cyclus van cliënttevredenheidonderzoek opgestart. Het is heel waardevol en leerzaam om met bewoners in gesprek te zijn over hun wensen op het vlak van woon en leef geluk. Het geeft belangrijke input voor onze visie op zorg en welzijn, kwaliteitsplannen en werkwijze.
- ZZWD maakt deel uit van verschillende lerende netwerken: kwaliteitsnetwerk, Infectiepreventie, P&O, L&O en het bestuurlijk netwerk. De uitwisseling van kennis, ervaring en werkwijzen is op sommige vlakken voor verbetering vatbaar, maar rondom Corona was de regionale samenwerking heel productief en constructief. Er wordt goed en prettig samengewerkt waar kan met collega organisaties, maar ook met ROC's in de regio en samenwerkingsplatforms als Zorgplein Noord.
- We zijn actief lid van de Technologie en Zorg Academie (TZA). De bestuurder maakt deel uit van de stuurgroep, en er is een afvaardiging voor de denktank.
- In regionale E-health projecten vanuit het Zorgkantoor wordt gewerkt met verwonderteams, medicatieveiligheid en inzet van de Google bril, waarbij wij tevens betrokken zijn.

5. Leiderschap, Governance en management

- In 2021 is gewerkt aan professionalisering van de samenwerking met OR en CCR. Met de CCR is onder leiding van het LOC een training gestart, samen met de bestuurder. Samen uitdiepen hoe het meest te halen uit de samenwerking en kijken naar ieders rol hierin. Ook is er aandacht voor de speerpunten van de CCR, waar ligt de focus? De CCR geeft duidelijk aan Welzijn een zeer belangrijk onderwerp te vinden, wat ook een belangrijk thema is in het kwaliteitsplan 2022.
- De CCR is nauw betrokken geweest bij de opzet en uitvoering van het CTO en hebben hun input hierop tijdig kunnen geven. Het is een prettige samenwerking geweest, waarbij we van elkaar hebben kunnen leren. In lijn met de landelijke trend is het helaas wel zo dat het aantal leden in de (3) lokale cliëntenraden hard afneemt en het daarmee ook steeds moeilijker wordt om de CCR te bezetten. Organisatie en (C)CR zijn met elkaar in gesprek om te kijken naar een alternatieve werkwijze, zodat de cliëntvertegenwoordiging goed geborgd blijft. Het werven van nieuwe leden is een manier, maar lijkt onvoldoende aanwas op te leveren. Het overleg met de CCR is opgenomen in de jaarplanning, waarbij de onderwerpen uit de beleidscyclus op de agenda staan. Er is goed overleg geweest met de CCR over het beleid rondom Corona maatregelen en de CCR is op de hoogte gehouden van de situatie binnen de locaties.
- Ook met de OR vinden de overleggen met het DB en de OV's in cyclus plaats. Er is gewerkt aan samenwerken en het formaliseren en professionaliseren daarvan. In de loop van 2021 hebben verschillende leden van de OR afscheid genomen, waaronder de voorzitter wegens overschrijding van de zittingstermijn. Hiervoor in plaats is een tijdelijke voorzitter benoemd, met de voormalige voorzitter nog op de achtergrond. In het najaar 2021 heeft de OR de verkiezingen uitgezet. Dit heeft in het voorjaar van 2022 geresulteerd in weer een volledige bezetting, wat een mooie prestatie is in het Coronajaar.

- De organisatie faciliteert de OR in o.a. jaarlijkse maatwerktrainingen vanuit een vastgesteld budget dat de OR kan benutten voor training, scholing en extern advies.
- OR en CCR zijn betrokken geweest in de werving- en selectieprocedures van de nieuwe managers en een nieuwe teamleider.
- OR, CCR en RvT zijn nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de nieuwe strategie. De werkgroep voor het strategietraject bestond uit een afvaardiging van de medewerkers. Tijdens een 'strategiedag' konden alle gremia en alle medewerkers aanwezig zijn bij sessies en input geven op diverse thema's. Middels spiegelsessies en terugkoppelsessies is men op de hoogte gehouden van de voortgang en uitkomsten. Dit alles in Teams, Corona maakte dat we niet konden samenkomen.
- In september 2021 heeft de voorzitter van de Raad van Toezicht afscheid genomen wegens einde van zijn termijn. Er is een nieuw lid geworven en een nieuwe voorzitter is benoemd. In deze samenstelling heeft de RvT in het najaar 2021 een heidag met de bestuurder georganiseerd, die diende als een gezamenlijke verdiepende verkenning rondom samenwerking en verwachtingen daaromtrent. De aanstaande Governance Code Zorg 2022, de nieuwe WBTR en de WTZA die vanaf 2022 in werking zou treden, gaven mede hiertoe aanleiding. Er is tevens een start gemaakt om dit te vertalen naar herziene statuten.
- In 2021 is de P&C verder ingericht, waarmee meer stuurinformatie beschikbaar kwam in de vorm van een integrale managementrapportage per kwartaal.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem is in 2021 ingericht en er is voldaan aan de vereiste registraties, planvorming en verslaglegging.
- Er is een organisatie-brede kwaliteitsaudit uitgevoerd. Verbeteracties om te voldoen aan de toetsingskaders zijn geformuleerd en besproken met en uitgezet onder de nieuwe managers;
- De bestuurder maakt deel uit van een regionaal bestuurlijk netwerk. Van daaruit heeft zij ook in 2021 het woordvoerderschap voor de Drentse VVTs richting de pers op zich genomen. Deze rol in de pers was aanleiding voor de jury om onze bestuurder te nomineren voor de 'Drentse Vrouw in de Media Award 2021'.
- De bestuurder heeft deelgenomen aan een cross-mentoring traject. In gesprek met een gelijkwaardige partner vanuit het onderwijs komt zo uitwisseling van ervaring, kennis en vaardigheden tot stand. Een constructieve spiegeling van beiden om van elkaar te leren en te ontwikkelen. Deze aanpak wordt in 2022 ook binnen ZZWD ingezet.
- Een specialist ouderengeneeskunde, psychologen en ergotherapeut/fysiotherapeut worden ingehuurd voor de cliënten met behandeling. Er vindt regulier overleg plaats tussen hen, de manager Zorg en de bestuurder. In 2021 zijn de onderlinge afspraken herijkt op de huidige context.
- In 2021 is een AVG scan uitgevoerd en een stappenplan gemaakt. Een FG is benoemd, veilig mailen via Zivver is geïmplementeerd.
- Onder eerder bestuur is binnen een van de locaties een dorps huisfunctie opgenomen. De onderliggende bestuur- en huurconstructies zijn echter in strijd met de Governance Code Zorg. De bestuurder heeft in 2021 diverse acties opgestart om hier duidelijkheid over te krijgen en te geven en om deze constructie zo snel mogelijk, maar ook op correcte wijze te ontvlechten.



6. Personeelssamenstelling

- Samen met De Westerkim en NNCZ heeft ZZWD het initiatief genomen om de mogelijkheden te verkennen rondom een regionaal behandelnetwerk. De huisarts blijft daarbij de spil voor de (toekomstige) cliënten, waarbij een verpleegkundig specialist een belangrijke schakel tussen huisarts en behandelteam vormt. Dit moet schaarste aan SO'ers en psychologen tegengaan en bovenal de kwaliteit van de zwaarder wordende zorg doen toenemen.
- Ten aanzien van leren en Opleiden heeft ZZWD het streven om meer HBO-verpleegkundigen op te leiden om de toenemende specialistische zorg te kunnen verlenen.
- Als mogelijk antwoord op het toenemende tekort aan medewerkers zijn we bezig met een verkenning van taak- en functiedifferentiatie. Hierbij kijken we vooral naar de behoeften van de cliënt bij het plannen van zorg. Om te onderzoeken in hoeverre functiedifferentiatie een oplossing is, zijn we gestart met het project 'positionering van de zorgprofessional'.
- Voor de zomer van 2021 is door P&O een onderscheidende wervingscampagne opgestart met als doel jongeren te enthousiasmeren om bij ons te komen werken. Dit heeft geresulteerd in 14 speeddates voor leerlingplaatsen en een forse toename van het aantal volgers op social media. Voor deze campagne is een nieuwe website gelanceerd die speciaal is gericht op onze vacatures en het werven van medewerkers. Onze vacatures worden gepubliceerd via Zorgplein-Noord, waarmee onze website in verbinding staat.
- ZZWD zet sterk in op het werven van leerlingen (zowel BOL als BBL, VSS, HBO V, maatschappelijk hulp/welzijn) en het verder opleiden van thuishulpen + naar helpenden. Leerlingen staan bij ons centraal in de organisatie en krijgen op basis van gelijkwaardigheid alle ruimte om hun ideeën naar voren te brengen. Onze Adviseur Leren en Ontwikkelen en een Praktijkop-leider zorgen voor warme contacten met de ROC's en MBO's en begeleiden de leerlingen in hun scholingstraject. Op de werkvloer zorgen de studentencoaches voor goede begeleiding.
- Het verzuim in 2021 was hoger dan begroot. Hiervan is Corona de belangrijkste oorzaak, maar we hebben ook medewerkers die door het eerste Coronajaar fysieke klachten hebben gekregen en een aantal collega's met long-Covid. Onze Adviseur Arbo, Preventie en Verzuim ondersteunt maximaal op het gebied van preventie en ondersteunt de leidinggevenden bij het voeren van effectieve gesprekken.



7. Hulpbronnen, omgeving en context

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluit aan bij de wensen van bewoners. De eerste aandacht gaat daarbij meestal uit naar gezondheid en welbevinden van de bewoners. De juiste, deskundige medewerkers en een aantrekkelijke fysieke leefomgeving zijn de omstandigheden die van grote invloed zijn op de door de bewoners ervaren kwaliteit van leven. Een verpleeghuis staat niet op zichzelf. Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de organisatie. Deze worden samengevat onder de noemer 'Hulpbronnen, omgeving en context'. Door deze tijdig te identificeren en te doorgronden kunnen de organisatie en de medewerkers er zodanig op inspelen dat zij bijdragen aan kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers.

- Het paviljoen in Havelte is in gebruik genomen. De bouw is tot stand gekomen in samenwerking met vastgoedeigenaar en verhuurder Actium Wonen. Het paviljoen heeft zeker bijgedragen aan het woon- en werkgeluk van onze cliënten en medewerkers aldaar.
- Er vindt regelmatig overleg op diverse onderwerpen plaats met Actium Wonen, eigenaar en verhuurder van het vastgoed. Een van de besproken onderwerpen is de uitgestippelde strategie. Actium Wonen heeft eveneens haar nieuwe strategie voor de komende jaren met ons gedeeld. We zijn op de hoogte van elkaars toekomstvisie en kunnen elkaar daar zeker in vinden.

- Samen met enkele leden uit het lerend netwerk is een project opgestart waarbij de haalbaarheid wordt onderzocht om samen tot een regionaal behandelnetwerk te komen.
- Er is actief gewerkt aan de relatie en samenwerking met de huisartsen in de dorpen van onze locaties. De vaccinatierondes met het Corona vaccin zijn in goede en prettige samenwerking uitgevoerd. Hierbij zijn we dankbaar voor de praktische en logistieke ondersteuning van onze collega Noorderboog.
- Samen met enkele collega organisaties zijn we in staat geweest om een efficiënte Corona prikstraat in te richten voor de medewerkers.
- We hebben een eigen teststraat voor bewoners en medewerkers ingericht. Zo hebben we besmetting veelal tijdig kunnen signaleren.
- Alle coördinerend verpleegkundigen hebben een laptop tot hun beschikking gekregen om beter gefaciliteerd te zijn in hun werkzaamheden;
- Telefoons van de zorgmedewerkers worden gefaseerd vervangen door nieuwe toestellen die beter voldoen aan de wensen en bijdragen aan het werkgeluk.
- Er is een nieuwe Vertrouwenspersoon voor medewerkers aangesteld via Gimd.
- Wij nemen deel aan de TZA en aan diverse regionale E-healthprojecten uit de regiogelden van het Zorgkantoor. Ontwikkeling op het vlak van zorgtechnologie heeft hoge prioriteit gezien de toenemende personele krapte die wordt verwacht.



8. Gebruik van informatie

- In 2021 zijn er twee officiële klachten binnengekomen, waarbij één zaak is opgepakt door de klachtenfunctionaris. Deze klachtzaken zijn inmiddels naar tevredenheid opgepakt en afgerond.
- In 2021 is een nieuwe cyclus van het cliënttevredenheidonderzoek opgestart. In het najaar van 2021 is het CTO uitgevoerd onder alle intramurale (WLZ) bewoners. Om dit onderzoek goed te kunnen opzetten hebben we op de drie locaties koffietafelgesprekken gevoerd met de bewoners. Hierbij was ook de CCR vertegenwoordigd. In gemoedelijke sfeer is verkend wat bewoners belangrijk vinden in hun dagelijkse leven in onze huizen. En wat is er goed en wat kan beter? De output van deze gesprekken met daarbij de input van de CCR, hebben gediend als basis voor de CTO enquête, samen met de 6 verplichte deelvragen voor ZKN. De uitkomsten van de enquêtes laten in de regel tevreden cliënten zien.

Over het algemeen voelen onze bewoners zich erg op hun gemak, men voelt zich veilig en men voelt zich goed verzorgd binnen de locaties van ZZWD (o.a. voor wat betreft de maaltijden en de verzorging). We kunnen concluderen dat men over het algemeen positief is over de aandacht, gastvrijheid en de warme zorg en dienstverlening.

Wel missen de bewoners het contact met hun medebewoners. We kunnen ervan uit gaan dat dit mede de oorzaak is van de langdurige Corona maatregelen waardoor men veelal geen contact had met medebewoners, er geen of weinig bezoek was toegestaan en er weinig of geen gezamenlijke activiteiten werden georganiseerd. We willen nu het weer kan Welzijn graag een nieuwe boost geven en hebben dit als een van de kwaliteitsspeerpunten geagendeerd voor 2022.

De uitkomsten van het CTO 2021 gebruiken we als basis voor verdere gesprek met bewoners en familie. We hebben een cyclus van drie jaar ingericht, waarbij het CTO jaarlijks plaatsvindt. Na drie jaar herzien we het CTO en kunnen we beslissen tot andere aanpak of inhoud. Uiteraard blijft hierbij ook de CCR nauw betrokken. De uitkomsten van de zes deelvragen zijn aangeleverd bij ZKN.

2021	Gemiddelde totaalscore gebaseerd op zes vragen *
Havelte	7,61
Ruinen	7,84
Dwingelloo	7,45

* De gemiddelde totaalscore is gebaseerd op zes deelvragen. Deze vragen komen overeen met de zes vragen van ZorgkaartNederland. Per respondent wordt het gemiddelde van deelvragen berekend. Dit is de totaalscore per respondent. Per locatie wordt vervolgens het gemiddelde berekend van de totaalscores van de respondenten: de locatie-totaalscore. Respondenten die geen ervaring met het onderwerp uit een bepaalde deelvraag hebben, kunnen hier 'niet van toepassing' invullen. Bij meer dan 2x niet van toepassing wordt de totaalscore van de respondent niet berekend en dus niet meegenomen in de locatietotaalscore.