

Kwaliteitsverslag

2022

Juni 2022

Een nieuwe strategische koers komt tot leven

In 2022 is gestart met het nieuwe strategisch beleidsplan 2022-2025 'Samen ouder worden, thuis in het dorp'. Hierbij was het uitermate belangrijk dat alle medewerkers goed werden meegenomen in de gemaakte keuzes en de plannen tot uitvoering daarvan. Want ZZWD gaat voor een gedragen en begrepen strategie. In het verslagjaar is veel tijd en aandacht besteed aan de nieuwe Missie en Visie van ZZWD, want belangrijk is dat we helder hebben waar we met elkaar voor staan.

Eigenaarschap en persoonlijk leiderschap van medewerkers hebben extra aandacht gekregen om te komen tot een krachtige en volwassen organisatiecultuur. Medewerkers werden gezien, gehoord en betrokken bij hetgeen er speelde. We werken naar een cultuur van eigenaarschap binnen de verbondenheid van het team. We leren dat elkaar aanspreken gericht is op leren en verbeteren en niet is bedoeld als kritiek. Op onderdelen hebben teams zich hierin ontwikkeld onder begeleiding van een coach.

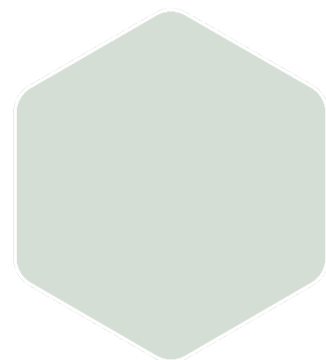
Het binden en boeien van medewerkers was zo een belangrijk speerpunt in 2022. ZZWD wil inzicht hebben in wat haar medewerkers drijft. Van daaruit wil ze een aantrekkelijke en onderscheidende werkgever zijn waar mensen graag binnenkomen, met plezier werken en volop mogelijkheid hebben om zich op zowel professioneel, als persoonlijk vlak te ontwikkelen. Hiertoe is een start gemaakt, in samenhang met de nieuwe strategie, met een meerjaren leer- en ontwikkelplan met bijhorend budget.

In 2022 hebben we veel tijd en energie gestoken in regionale samenwerking. ZZWD neemt intensief deel aan een aantal grote projecten zoals het verkennen van de inrichting van een regionaal gezamenlijk behandelnetwerk, het inzetten van zorgversterkers op piekmomenten in de zorg, een verkenning van een ondernemende uitleenconstructie van personeel en het gezamenlijk inzetten van E-health.

Het afgelopen jaar stond deels nog in het teken van Corona. Dit heeft effect gehad op ziekteverzuim en werkdruk. Gelukkig konden we in de loop van 2022 Corona achter ons laten en weer aan een nieuw normaal wennen. Er is heel hard gewerkt en er is veel van mensen gevraagd. Het zal tijd nodig hebben om hiervan bij te komen en het besef dat de zorg nooit meer zal worden als voor Corona is ingedaald. We zijn ons aan het voorbereiden op een tijd waarin zorg en personeel schaars is, terwijl de vraag steeds complexer en groter wordt. We doen dit samen met onze mensen en onze netwerkpartners in de regio.

We werken te allen tijde met elkaar aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Wij hebben hierbij de veiligheid, het welzijn en het levensgeluk van onze cliënten centraal staan. Wij werken aan een positieve, constructieve en eerlijke bedrijfscultuur, waarbij leren en verbeteren met en van elkaar een kans is en geen bedreiging.

Mariska Roeters
Directeur bestuurder ZZWD



Verlag 2022

1. Wie zijn wij?

Wij zijn ZZWD, een brede zorgaanbieder in een plattelandsomgeving met drie woonzorglocaties in de dorpen Ruinen, Havelte en Dwingeloo. In het gehele gebied leveren wij thuiszorg, huishoudelijke hulp vanuit de WMO en Maaltijdservice Thuis. In Diever en Koekange hebben we dagbestedingslocaties. Wij hebben ca. 400 medewerkers in dienst en ca. 300 vrijwilligers. Onze cliënten zijn voornamelijk ouderen in ons werkgebied. Door het leveren van zorg en ondersteunende diensten op het vlak van wonen, welzijn en zorg, ondersteunen wij onze cliënten in hun dagelijks leven. De regie, autonomie en kwaliteitsbeleving van de cliënt staan hierbij voorop.

Visie

Steeds meer ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. Wanneer thuis wonen niet langer mogelijk is, blijft men veelal aangewezen op een verzorgings- of verpleeghuis. ZZWD realiseert in beide situaties een fijne (oude) dag voor onze cliënten door middel van kwalitatief goede, veilige en persoonsgerichte zorg en welzijn en werkt met medewerkers die intrinsiek gemotiveerd en betrokken zijn. Ruimte voor professionele ontwikkeling en persoonlijke groei heeft ZZWD hierbij hoog in het vaandel. De nabijheid, het brede pallet aan diensten voor de inwoners van de dorpen en de groen gelegen intramurale locaties in Zuidwest-Drenthe maken ZZWD uniek.

In 2022 heeft ZZWD gewerkt aan een nieuwe missie, visie en kernwaarden. De basis hiervoor is samen met de medewerkers gelegd. Met de totstandkoming van het nieuwe strategisch plan, was het een logische en noodzakelijke stap om de identiteit van ZZWD te herijken. In deze tijd van personele krapte is het belangrijk om ons merk sterk en onderscheidend te positioneren in de markt, zodat potentiële medewerkers ons zien en weten te vinden. De missie, visie en kernwaarden zijn vertaald naar een nieuwe huisstijl, een nieuwe, frisse website en een communicatieconcept. Deze worden in 2023 stap voor stap uitgerold.

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 kijken we naar mogelijke samenwerkingen in de regio, ten gunste van kwaliteit en efficiëntie.

Om dit te realiseren werken wij met klantvriendelijke, kwaliteitsbewuste en gepassioneerde medewerkers, zowel professioneel als vrijwillig. Onze medewerkers krijgen vertrouwen en ruimte in hun relatie met onze cliënten en worden gestimuleerd en 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.

Kernwaarden

Natuurlijk dichtbij

Verbindend
Ondernemend
Respectvol

Gewoon vertrouwd
betrokken

Missie

Het uitgangspunt is de wens van ouderen om zo lang mogelijk op een goede manier zelfstandig te kunnen blijven wonen, met ondersteuning en zorg die aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Wij zien het als onze maatschappelijke opgave om dé vertrouwde partner te zijn voor de ouder wordende inwoners van de dorpen in Zuidwest-Drenthe waarin wij gehuisvest zijn. ZZWD is voor hen een bekende en betrouwbare aanbieder van een breed palet aan zorg en welzijn. Daarom leveren wij veilige en cliëntgerichte zorg waarbij het welzijn van de cliënt leidend is. Wij werken professioneel en in verbinding met elkaar, samen met de (sociale) omgeving en professionals uit het netwerk. Hierbij stimuleren wij onze medewerkers om zich zowel persoonlijk, als professioneel te ontwikkelen. Ons doel is om met tevreden medewerkers onze cliënten veilige zorg en een fijne dag te geven, in een groene omgeving die voor hen vertrouwd is. Inzet van duurzame technologie kan hierbij ondersteunend werken en wij staan open voor vernieuwende ideeën en werkwijzen. Een gezonde bedrijfsvoering is een belangrijke randvoorwaarde voor al het voorafgaande.

Verlag 2022

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- ZZWD heeft persoonsgerichte zorg hoog in het vaandel staan en wil ervoor zorgdragen dat nieuwe cliënten middels een betrokken en warm welkom, gastvrij worden ontvangen. In de eerste periode van zorg (de eerste drie maanden) vinden we het van belang dat verwachtingen van beide kanten omtrent zorg, welzijn en dienstverlening duidelijk worden. ZZWD is van mening dat dit de kwaliteit van leven en welzijn van onze cliënten bevordert.
Naar aanleiding van o.a. de verbeterplannen vanuit de audits op de zorgdossiers wordt binnen een projectgroep Onboarding kritisch gekeken naar dit proces, met als doel het instroomproces van cliënten binnen ZZWD op onderdelen zo nodig te verbeteren voor de client; voor de verschillende werkprocessen en voor de dwarsverbanden daartussen.
- De uitkomsten van cliëntevaluaties zet ZZWD in als verbeteracties om de kwaliteit van zorg, welzijn en dienstverlening te verhogen. De aangescherpte evaluatielijsten zijn meegenomen in het project Onboarding.
- We hebben een start gemaakt met het aanscherpen van het proces 'Wachlijstbeheer/ Verhuizen'. Hiermee dragen we bij aan een cliëntvriendelijker, zorgvuldiger en efficiëntere doorstroming van cliënten.
- Mede naar aanleiding van de reguliere cliënttevredenheidsonderzoeken is met de cliëntenraad afgesproken om een aantal keren per jaar, 'Koffietafelgesprekken' te organiseren met onze bewoners. De gesprekken zijn niet bedoeld als een formeel kwaliteitsmeetinstrument, maar bedoeld als kwalitatieve aanvulling op het CTO. Zo houden we feeling met het welbevinden en de mate van kwaliteit van leven die door de bewoners wordt ervaren.
- In 2022 is binnen een werkgroep (met ondersteuning van een coach vanuit WOL) hard gewerkt aan het tot opstellen van ACP beleid inclusief het bijbehorende plan van aanpak. Volgens planning wordt dit beleid in 2023 geïmplementeerd.

Cliëntaantallen per productgroep (peildatum 31-12-2022)	
ZVW WVP	151
ZVW ELV	11
WLZ	
ZMV	106
VPT	44
MPT	33
WMO	
BGGRP	21
HH (Huishoudelijke Hulp)	188
MST (Maaltijd Service Thuis)	160

3. Wonen en Welzijn

- Vanuit een speerpunt uit het strategisch plan 2022 – 2025, zijn we in 2022 met PG Groepswonen Dwingeloo en Ruinen gestart met inspiratiesessies met als doel tot een concreet gedragen activiteitenplan te komen. De aanleiding hiervoor is dat de PG problematiek van de oudere inwoner in onze dorpen steeds meer zal toenemen. De aantallen stijgen en de complexiteit (intensiteit en omvang) van zorg en welzijn wordt groter. Dit betekent dat we vanuit ZZWD moeten kijken op welke wijze we de zorgverlening en het welzijn voor de PG-inwoner willen inrichten. Het doel van dit traject is samen toewerken naar leefgeluk (zorg en welzijn) en woongeluk voor de PG inwoner in onze dorpen. We hebben de activiteiten ingedeeld in drie werkstromen, namelijk 'visie en beleid op PG met een doorvertaling naar vastgoed', 'Toepassing van geavanceerde E-health binnen PG' en 'Quick wins voor de korte termijn – specifiek voor Groepswonen'.
- In 2022 is gestart met het project Welzijn. Met een brede werkgroep uit de gehele organisatie is gestart met het formuleren van een hernieuwde visie op Welzijn. De werkgroep heeft aan aantal bezoeken gebracht aan collega-organisaties om zich te laten inspireren. Hierbij is ook buiten de ouderenzorg gekeken zoals binnen de gehandicaptenzorg. Dit is met elkaar gedeeld en besproken. De werkgroep moet gezamenlijk komen tot een plan van aanpak, met als doel het welzijn van onze cliënten naar een hoger plan te tillen.



4. Basisveiligheid

- In 2022 zijn BHV trainingen georganiseerd.
- De in 2021 uitgevoerde RI&E is in Dwingeloo en Havelte getoetst.
- Jaarlijks leveren wij de indicatorenset Basisveiligheid aan bij de ODB van het Zorginstituut. Ook voor 2022 zijn voor dezelfde indicatoren gekozen als de afgelopen twee jaren, met als doel om eventuele trends te ontdekken en daarvan te leren en zo nodig te verbeteren. Er is gereflecteerd op de uitkomsten (herkennen en begrijpen we de cijfers; hoe waarderen we de cijfers; vinden we de resultaten goed genoeg en zijn verbeteracties noodzakelijk). Ten aanzien van decubitus herkennen we ons in de cijfers en kunnen we ze verklaren. Veelal gaat het om cliënten die vanuit thuis of revalidatie/ziekenhuis met decubitus binnenkomen. Er volgt scholing op wondzorg (in de cyclus) en specifieke wondzorgvragenlijsten zijn in ontwikkeling. Deze gaan helpen bij het rapporteren van wonden. Bij de start van de wondzorg wordt tevens een wondanamnese afgenomen. Daarnaast is het voorstel om een splitsing te maken tussen 'eigen' cliënten en ingestuurde (ELV) cliënten.

Ook eventuele medicatiefouten worden als vast agendapunt besproken in een teamoverleg. We zitten goed in de PDCA-cyclus en gaan op deze voet verder. Daarnaast gaan we in 2023 met een medicatieapp werken

(Ncare-app). Deze gaat ons helpen in het voeren van veilig en gecontroleerd medicatiebeleid.

- In 2022 zijn BIG aftoetsmomenten georganiseerd door de BIG auditoren, waarmee alle zorgmedewerkers Bevoegd en Bekwaam zijn.
- De kwaliteitsverpleegkundige is in 2022 opgeleid tot adviseur Infectie Preventie en werkt aan een nieuw beleid dat in 2023 wordt geïmplementeerd.
- Ieder kwartaal doet de kwaliteitsverpleegkundige steekproefsgewijs een audit op de zorgdossiers. De aanbevelingen worden uitgezet via de lijn en opgevolgd.
- Het plan van aanpak naar aanleiding van Interne audits op Toetsingskaders is in 2022 vastgesteld, waarna een start is gemaakt met de implementatie van de verbeterpunten.
- In 2022 is een nieuwe wondverpleegkundige opgeleid. Zij heeft de eerdere wondverpleegkundige (i.v.m. pensioengerechtigde leeftijd) opgevolgd;
- In 2022 is een WZD Commissie in het leven geroepen. Deze commissie komt twee keer per jaar bij elkaar en heeft een vaste agenda. Zij signaleert en adviseert (gevraagd/ongevraagd) op het vlak van de WZD. Op deze wijze houdt de commissie de uitvoering en het beleid van de WZD in de gaten. De WZD functionaris en een lid van de cliëntenraad maken mede deel uit van de commissie.



- Het MIC proces is stevig in de PDCA cyclus ingebed. Er zijn trainingen over het MIC proces en werkwijze voor de zorgteams georganiseerd met als doel om MIC's goed en volledig te registreren en het monitoren van de ingezette verbeteracties. De aanbevelingen uit de kwartaalrapportages over 2022 zijn besproken in de lijn en uitgezet in de zorgteams.

- Binnen ZZWD worden alle incidenten die zich hebben voorgedaan rondom medewerkers, gemeld en geanalyseerd (MIM meldingen). Dit met het doel om risico op herhaling te verminderen en er, zo nodig, bijgedragen wordt aan een goede opvang na een incident. In 2022 is een enkel incident geweest en zijn de gegeven adviezen door de collega's opgevolgd.

5. Leren en Ontwikkelen

- Wij nemen deel aan verschillende netwerkoverleggen waaronder:
 - De Technologie en Zorgacademie (TZA). Vanuit deze TZA zijn verschillende werkgroepen actief. Zo heeft de bestuurder namens de ouderenzorgorganisaties in Drenthe, zitting in de Stuurgroep TZA Drenthe en in de bestuurlijke Drentse kerngroep E-health.
 - Er zijn verschillende lerende netwerken op bestuurlijk en meer vakgerichte netwerkoverleggen zoals omtrent P&O, leren en ontwikkelen en kwaliteit.

Verlag 2022

- Samen met collega's vanuit de andere organisaties wordt over verschillende onderwerpen kennis en ervaring gedeeld.
- ZZWD is gestart met een verkenning van een regionale samenwerking ten aanzien van Behandeling;
- De kwaliteitsverpleegkundige neemt deel aan het netwerk Infectie Preventie.
- In 2022 is een start gemaakt met een organisatie breed scholingsbeleid. Dit scholingsbeleid wordt vertaald in een scholingsplan en wordt in 2023 geïmplementeerd. Veel trainingen zijn live maar ook via het leer management systeem zullen trainingen worden gevolgd. Tevens verkennen we de mogelijkheden om middels zorgtechnologie scholing te volgen, zoals met de VR-bril.

6. Leiderschap, Governance en management

- De CCR is onder leiding van het LOC aan de slag gegaan om tot een andere structuur te komen. Het is moeilijk om aan nieuwe leden te komen en de lokale cliëntenraden liepen leeg. Doel is om tot een overkoepelende cliëntenraad te komen, waarbij de leden aandachtsvelden en een 'eigen' locatie hebben. De CCR onderscheidt zich hier landelijk in: anders kijken en denken om ook in de nabije toekomst de (door de WMCZ steeds complexer wordende) taken te kunnen blijven uitvoeren.
- De OR heeft veel nieuwe leden gekregen in 2022 en gaat met frisse energie aan de slag. Hierbij worden zij begeleid door een coach. De visie wordt herijkt evenals bijbehorende reglementen.
- De RvT is gestart met het formuleren van een nieuwe visie, statuten en reglement.
- De bestuurder is uit het bestuur van stichting dorps huis 't Neie Punt (gevestigd op onze locatie Ruinen) getreden. De constructie dateerde van voor haar aantreden en was in strijd met de Governance.
- Het MT heeft een aantal heidagen georganiseerd met als doel om te bouwen aan het MT als team. Onderdeel was een dialoog over de persoonlijke drijfveren. Dit is onder externe begeleiding uitgevoerd.
- Het oprichten van een VAR is opgeschort naar 2023, maar van uitstel komt zeker geen afstel.
- Over 2022 is voor het eerst zowel een bestuursverslag, als een jaarverslag van de RvT opgeleverd.
- Als vanzelfsprekend voldoet ZZWD aan alle verplichte registraties.



7. Personeelssamenstelling

Elk jaar wordt binnen ZZWD de gewenste formatie geïnventariseerd die nodig is om het gewenste zorgaanbod te realiseren. Het streven is om ieder jaar te komen tot een wenselijke balans in aard en omvang van personeel, om de kwaliteit van zorg op verantwoorde wijze te kunnen (blijven) leveren.

- Het wordt steeds moeilijker om vacatures in te vullen. We hebben daarom het werving en selectiebeleid geprofessionaliseerd; we laten, zo mogelijk, extra leerlingen instromen en we zijn gestart met regionale projecten om de schaarste van zorgmedewerkers enigszins te kunnen compenseren o.a. door de inzet van zorgversterkers.
- Er is een start gemaakt met het scholingsplan dat uitvoering krijgt in 2023; Alle zorgteams hebben coaching sessies gevolgd onder leiding van een externe coach. Verbinding met elkaar en begrip voor elkaars handelen vormen de rode draad.
- Samen met collega organisatie De Westerkim is een verpleegkundig specialist in opleiding aangenomen. Zij zal de verbindende schakel vormen tussen de huisartsen, behandelaren en zorg.
- In 2022 hebben we gebruik gemaakt van recruiters. Dit heeft onze naamsbekendheid vergroot en heeft ons tevens een aantal nieuwe medewerkers opgeleverd.
- In 2022 hadden we een hoog ziekteverzuim, mede door Corona.

Verlag 2022

8. Hulpbronnen, omgeving en context

Diverse factoren hebben invloed op het functioneren van de organisatie en haar werkveld: hulpbronnen, omgeving en context. Het gebruik ervan moet helpend zijn om de kwaliteit van leven en werken te versterken.

- Er is een plan van aanpak gemaakt op AVG. In 2023 zal de implementatie hiervan plaatsvinden.
- Het beveiligd mailen programma Zivver is aangescherpt.
- Om collega's te inspireren en te motiveren voor de inzet van zorgtechnologie, is in 2022 de voorbereiding gestart voor een symposium over (zorg)technologie, bedoeld voor alle medewerkers van ZZWD.
- Er is en wordt gewerkt aan betere werkplekken voor de zorgteams. Dit met als doel hen beter te faciliteren in de uitvoering van hun coördinerende taken. Alle telefoons zijn vervangen door betere toestellen, zodat het werk efficiënter en plezieriger wordt.
- Met woningcorporatie Actium zijn diverse dossiers opgepakt om te worden herijkt. Verkennende gesprekken over VPT in de Wijk vinden plaats en strategisch plannen zijn gedeeld. Hierin kunnen beide organisaties elkaar goed vinden.
- In 2022 is samen met de Westerkim en NNCZ gestart met de verkenning van het inrichten van een gezamenlijk behandelnetwerk voor Zuidwest Drenthe.
- In het verslagjaar is een start gemaakt met de selectie van een nieuwe ICT leverancier, waarbij het werkplezier van medewerkers centraal staat.
- De organisatie identiteit is onder begeleiding van een communicatie bureau samen met de medewerkers opnieuw gedefinieerd. Op basis daarvan zijn een nieuwe huisstijl en communicatie concept ontwikkeld. Dit moet leiden tot een sterkere merkbeleving voor zowel medewerkers als cliënten. De uitrol hiervan volgt in 2023. (Zie vormgeving van dit verslag).
- ZZWD neemt deel aan diverse E-health projecten zoals rondom medicatieveiligheid, de google glass en verwondersteams.
- De verbinding met het Odensehuis is gemaakt, er wordt gekeken naar kansen in samenwerking.

9. Gebruik van informatie

Zorgaanbieders dienen in elk geval op twee manieren cliëntervaringen te verzamelen: de totaalscore op basis van zes vragen van ZorgkaartNederland. De uitkomsten hiervan worden ook daar openbaar gemaakt. Doordat iedere zorgaanbieder op dezelfde vragen scoort, levert dit bruikbare cliëntkeuze-informatie op.

Daarnaast is het verplicht om met een ander, zelfgekozen instrument de cliënttevredenheid te meten.

Cliënttevredenheidsonderzoek 2022

Het CTO wordt uitgevoerd onder intramurale WLZ cliënten.

In 2021 is ZZWD gestart met de opzet van een cliënttevredenheidsonderzoek op maat, met de bedoeling om deze de volgende drie jaar uit te zetten. In samenwerking met Bureau Argo is er vanuit groepsgesprekken met bewoners van de drie locatie, een vragenlijst gegenereerd (inclusief de 6 verplichte 'Zorgkaart Nederland' vragen). Totaal zijn 125 cliënten uitgenodigd om deel te nemen en hebben 85 cliënten de vragenlijst ingevuld (68%).

Naast het CTO wordt de cliënttevredenheid onderzocht middels de reguliere clientevaluaties bij alle intramurale bewoners, de familieavonden van Groepswonen en de in 2023 op te starten Koffietafelgesprekken.



2022	Gemiddelde totaalscore* verpleeghuiscare per locatie
Havelte	7,1
Ruinen	7,9
Dwingeloo	7,7

Over het algemeen voelen bewoners zich erg op hun gemak binnen ZZWD; ervaren bewoners dat medewerkers hen met aandacht behandelen en op een goede manier met hen wordt omgegaan. Ook voelt

men zich doorgaans altijd veilig. (Deze drie scores zijn gelijk aan die van 2021). Daarnaast genieten bewoners, net als vorig jaar, zeer van de maaltijden. Verder geeft men aan wat meer duidelijkheid te willen over bij wie men terecht kan met vragen.

Ten opzichte van 2021 ervaren cliënten meer passende mogelijkheden voor activiteiten en vertier in huis en daarbuiten, men ervaart een gezelliger sfeer. Ook geeft men aan meer contact met medebewoners te hebben en men wordt voldoende op de hoogte gehouden van belangrijke gebeurtenissen in huis. Vermoedelijk is dit mede het gevolg van het 'heropstarten' van het sociaal leven in huis na de langdurige Corona maatregelen.

Gemiddelde cijfers per jaar en het totaal aantal waarderingen – organisatie breed

2020	2021	2022
18 waarderingen	40 waarderingen	51 waarderingen
Cijfer: 7,8	Cijfer: 8,0	Cijfer: 8,3

Klachten

In 2022 zijn twee formele klachten door cliënten ingediend. Beide klachten zijn in goed overleg tussen klachtenfunctionaris en ZZWD door medewerkers afgehandeld.

In 2022 zijn er geen klachten ingediend door medewerkers.



Verlag 2022

Afkortingenlijst

ACP	Advance Care Planning
AED	Automatische Externe Defibrillator
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg
BEM	Beoordeling Eigen beheer van Medicatie
BGGRP	Begeleiding groep
BHV	Bedrijfshulpverlening
BIG	Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
BOL	Beroeps Opleidende Leerweg
CCR	Centrale Cliënten Raad
CCT	Corona Crisis Team
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
ELV	Eerstelijns Verzorging/Verpleging
Fte	Fulltime
HH	Huishoudelijke Hulp
Kik-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg
KPI	Key Performance Indicator
LMS	Learning Management System
LOC	Landelijk Organisatie Cliëntraden
L&O	Leren en Ontwikkelen
MIC	Melding incident cliënt
MIM	Melding incident medewerker
MPT	Modulair Pakket Thuis
MST	Maaltijd Service Thuis
ODB	Openbare Database
PDCA	Plan - Do - Control - Act
PG	Psycho-geriatrie
P&C cyclus	Planning & control cyclus
P&O	Personeel en Organisatie
RI&E	Risico inventarisatie en evaluatie

Verslag 2022

RvT	Raad van Toezicht
TZA	Technologie en Zorg academie
VPK	Verpleegkundige
VPT	Volledig Pakket Thuis
WBTR	Wet bestuur en toezicht Rechtspersonen
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOL	Waardigheid en trots Op Locatie
WOZO	Woon Zorg
Wtza	Wet toetreding zorgaanbieders
WVP	Wijkverpleging
WZD	Wet Zorg en Dwang
ZCP	Zorg ContinuïteitsPlan
ZMV	Zorg Met Verblijf
ZZP	Zorg Zwaarte Pakket

Verlag 2022