

**Z
ZWD**

Kwaliteitsplan ZZWD 2022

Inleiding



Dit is het kwaliteitsplan van ZZWD voor 2022

2021 stond in het teken van verdere professionalisering van de organisatie. En terwijl we deze tendens voortzetten, staat 2022 vooral ook in het teken van de uitwerking van de nieuwe strategie.

De inhoud van dit plan is opgehaald uit de organisatie, en in lijn met de kaderbrief en de gekozen strategie. Vanuit deze input zijn bewuste keuzes gemaakt, waarbij ambitie en haalbaarheid met elkaar in balans zijn. De cliëntenraad en OR zijn betrokken bij het opstellen van dit plan.

Binnen ieder thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is een of meer verbeterdoelen vertaald naar verbeteracties. Deze vormen tezamen het plan om te komen tot verbetering van kwaliteit van zorg in 2022.

Inhoudsopgave



1.	Profiel zorgorganisatie	4
1.1	Missie, visie en kernwaarden	5
1.2	Context organisatie	6
1.3	Cliënttypen en omzet	7
2.	Profiel personeelsbestand/-samenstelling	8
2.1	Personeelssamenstelling	9
2.2	Formatie en ratio	11
3.	Situatie, plannen en voornemens 2022	12
3.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
3.2	Wonen en Welzijn	14
3.3	Veiligheid	15
3.4	Leren en verbeteren	16
3.5	Leiderschap, governance en management	17
3.6	Personeelssamenstelling	18
3.7	Hulpbronnen	19
3.8	Gebruik van informatie	20
4.	Verbeterparagraaf	21

1. Profiel zorgorganisatie




In dit hoofdstuk beschrijven wij onze zorgvisie en kernwaarden en de context waarin wij ons bevinden. Wij lichten onze uniek liggende werkgebieden toe. Daarnaast geven wij onze doelgroepen, aantallen cliënten per doelgroep en de leeftijdsverdeling weer.

We presenteren onze typen zorgverlening, ZZP-verdeling en omzet per doelgroep.

1.1

Missie, visie & Kernwaarden



Wie zijn wij – wie willen wij zijn?

Nieuwe strategie 2022-2025

- Vanuit de nieuwe strategie die we in 2021 hebben ontwikkeld, herzien en herformuleren we in 2022 onze missie, visie en motto's. Hierbij is de verwachting, maar ook het streven, om van daaruit te komen tot een nieuwe organisatie-identiteit. Deze zal zijn verwoord en geladen in merkwaarden, waarmee we vanuit gezamenlijke kaders ook nader gestalte kunnen geven aan gewenst gedrag binnen het professionele kader.

Hierbij blijft een aantal uitgangspunten onverminderd van kracht:

- Uitgangspunt van onze missie is het streven om de oudere bewoners van de dorpen waarin wij zijn gelokaliseerd, zo lang mogelijk in hun eigen dorp en in eigen thuis, van zorg en ondersteuning te voorzien. En waar dat echt niet meer gaat zijn de oudere inwoners welkom in onze lokale woonzorglocaties. Hierbij streven we naar een constructieve en efficiënte samenwerking in een netwerk van partners, waarmee we graag een goed geolied systeem vormen rondom de oudere inwoner van de dorpen.
- 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.
- Om dit te realiseren werken wij met kundige, 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.
- ZZWD is een organisatie die dynamisch en ambitieus is, waarbij leren en verbeteren altijd voorop staan. Medewerkers worden gestimuleerd om te leren, ontwikkelen en groeien, zowel persoonlijk als professioneel. Verbeteren van professionaliteit en kwaliteit van zorg(processen), maar ook plezier hebben in je werk zijn hierbij het doel;
- Verbinding maken en borgen tussen alle gelederen van de organisatie en tussen medewerkers onderling, is een thema dat dit jaar gericht aandacht krijgt. We spannen ons allen in om elkaar te zien en te horen en zijn ons ervan bewust dat dit belangrijk is in het kader van respectvolle bejegening, een goede samenwerking en plezier hebben in je werk.

1.2

Context organisatie



- ZZWD is een zorgaanbieder in een plattelandsomgeving met drie woonzorglocaties in de dorpen Ruinen, Havelte en Dwingeloo en een thuiszorg en dagbestedingslocatie in Diever en Koekange. Wij hebben ca. 380 medewerkers in dienst en circa 300 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 cliënten staan hierbij voorop.
- Wij voldoen aan de kwaliteitseisen en -kaders zoals voorgeschreven door de inspectie en borgen deze in nog steeds toenemende mate in onze bedrijfsprocessen en planning & controlecyclus en bijhorende tools;
- Wij staan open voor innovatie wanneer deze gericht is op behoud en bevordering van de zelfredzaamheid van de cliënt en het op efficiënte wijze leveren en verbeteren van kwalitatief goede zorg;
- Managers en teamleiders maken hun (gedragen) jaarplannen op basis van het strategisch meerjarenplan;
- De in 2021 ontwikkelde meerjarenstrategie richt zich op een drietal thema's: Ouder worden in dorpen (toekomstbestendige zorg bieden voor de oudere inwoner), samen ZZWD (richt zich op medewerkers, vrijwilligers) en Woon- en levensgeluk (wensen en behoeften van de inwoners in de dorpen vertalen naar de zorg/welzijnsproducten die wij (door)leveren).
- Deze thema's werken wij in 2022 uit tot concrete projecten. Dit, evenals de uitvoering ervan in de jaren tot 2025, wordt gedragen en in samenwerking gedaan met alle gelederen uit de organisatie. Iedereen voelt zich onderdeel en eigenaar;
- Wij werken open en transparant en in goede samenwerking met OR, (C)CR en RvT. Samen blijven we scherp op de juiste punten en stellen elkaar de vragen die we in gezamenlijkheid nodig hebben om te ontwikkelen.

1.3


Cliënttypen en omzet

In 2022 werken wij verder naar meer intramurale cliënten met intensievere zorg, waarbij de lagere zzp's zolang mogelijk in de thuissituatie zorg ontvangen. Op deze wijze sorteren we voor op de toekomst waarin de cliënt zo lang mogelijk thuis blijft wonen en pas intramuraal in zorg komt wanneer de zorgzwaarte zo hoog is dat het thuis niet meer gaat. Hiermee wordt intramurale zorg steeds zwaarder.

Met de verhuurder van onze aanleunwoningen zijn wij in gesprek over een gezamenlijke werkwijze in de toewijzing van de woningen. Het doel is een instroom van bewoners die daadwerkelijk zorg nodig hebben vanuit de WLZ. Tevens verkennen we samen de mogelijkheden om (een deel van) de aanleunwoningen inzetbaar te maken voor zwaardere (WLZ) zorg.

Aantal cliënten	<80	80-85	85-90	90-95	>95	Totaal	Omzet in euro's
WLZ intramuraal zzp	6	11	27	22	14	80	5.861.723
WLZ intramuraal zzp inclusief behandeling	1	5	10	13	2	31	3.095.626
WLZ VPT	5	8	6	4	4	27	1.468.221
WLZ MPT	3	8	7	4	2	24	571.180

Aantallen peildatum 31-12-2020, omzet over heel 2020



2. Profiel personeelsbestand en personeelssamen- stelling

Het motto voor onze medewerkers is: zelfstandig, leergierig en trots.

Wij beschikken 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.

In dit hoofdstuk presenteren wij een aantal kerncijfers over ons personeelsbestand en personeelssamenstelling te weten:

- Verdeling zorgmedewerkers over functies en niveaus;
- Verhouding leerlingen en gediplomeerden
- In-, door-, en uitstroom;
- Ratio personele kosten versus opbrengsten

2.1 Personeels- samenstelling

Peildatum 1-11-2021

Clïëntgebonden functies	Aantal	Fte	Fte AO OT	Fte AO B T	Toelichting
Medisch/Paramedisch	→	→	→	→	Inhuur
Geestelijk verzorger	-	-	-	--	
VPK niveau 5	5	3,89	2,22	1,67	
VPK niveau 4	24	14,70	13,92	0,78	
Leerling VPK	4	2,89	2,22	0,67	
Verzorgende niveau 3	103	58,81	56,64	2,17	
Verzorgende niveau 1	-	-	-	-	
Leerling verzorgende	25	16,77	7,44	9,33	
Begeleider niveau 3	29	19,19	17,97	1,22	Inclusief woonbegeleider
Helpende niveau 2	15	5,53	5,03	0,50	
Thuishulp + niveau 2	43	19,36	15,25	4,11	
Thuishulp niveau 1	41	14,,98	12,42	2,56	
Leerling helpende	2	1,34	0,67	0,67	
Totaal	291	157,46	133,78	23,68	Totaal intra- en extramurale zorg
Niet-clïëntgebonden functies					
Facilitaire medewerkers en voedingsdienst	59	23,19	18,75	4,44	
Administratie, ondersteuning en management	29	22,61	21,72	0,89	
Overig	0	0,00	0,00	0,00	
Totaal	88	45,80	40,47	5,33	
Totale personeelsformatie	379	203,26	174,25	29,01	Gehele organisatie

We hebben een groei door gemaakt qua leerlingen aantallen en willen het aantal in 2022 stabiel houden. We hebben samen met ons Lerend Netwerk intensief geïnvesteerd in het regionale project 'leren en ontwikkelen', wat moet leiden tot een duurzame regionale arbeidsmarkt in de toekomst. Op deze wijze kunnen we ons personeelsbestand voor de toekomst op orde maken. We stimuleren afgestudeerden om binnen ZZWD door te groeien. We hebben aandacht voor instroom van leerlingen met een Hbo-opleiding, omdat de verwachting is dat de zorg in de toekomst steeds zwaarder wordt en dat de behoefte aan meer specialistische zorg groter wordt.

In 2022 gaan we onze visie op opleiden en ontwikkelen herijken en aansluiten op de toekomst. Opleiden is essentieel voor het binden en boeien van medewerkers en moet weloverwogen worden ingericht en geborgd. Hierbij kijken we met een open en brede blik naar nieuwe kansen en mogelijkheden.

Tevens willen we leerlingen kritisch laten meekijken in verwonderteams en hun input van daaruit terugleggen binnen de organisatie. Leerlingen kijken fris naar de praktijk en hun input voor verbeteringen is zeer waardevol.

Aantallen	2019	2020	2021
BBL leerlingen	34	48	46
BOL leerlingen	55	40	43
Totaal	89	88	89

2.2 Formatie en ratio

2020 <i>Inclusief stagiaires, leerlingen en tijdelijke contracten</i>	Instroom	Uitstroom
Aantal medewerkers	84	79
Aantal Fte	32,79	32,56

	Euro's
Totale opbrengst 2020	17.929.042
Totale personele kosten 2020	12.897.678
Ratio	71,9%



3. Situatie, plannen en voornemens 2022

Ieder jaar maakt ZZWD keuzes op de acht thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader is als kwaliteitsstandaard opgenomen in het wettelijke register van het zorginstituut en heeft een drieledig doel:

- Het beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de verpleeghuiszorg;
- Het biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken;
- Het vormt een kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

Hier verwoorden we de actuele situatie en geven we een toelichting op de kwaliteitsplannen voor 2022 binnen de acht thema's uit het kwaliteitskader. Deze plannen richten zich met name op het verbeteren van kwaliteit op de diverse thema's, het toekomstbestendig maken van onze organisatie, het versterken van het lerend vermogen en daarmee ook op het binden en boeien van medewerkers. De keuzes voor 2022 liggen in lijn met de meerjarenstrategie tot 2025. Het jaar 2022 zal dienen om de gekozen strategie te vertalen naar projectplannen die vorm en inhoud geven aan de richting die we inslaan. Een richting die focust op de toename van (zwaardere) zorg die zo lang mogelijk thuis plaatsvindt en waarbij nog alleen de meest zware zorgvraag intramuraal wordt geboden. Dit, in een toekomst die een afname van zorgmedewerkers belooft, waardoor het binden en boeien van instroom nóg belangrijker wordt. De strategie met in het verlengde daarvan de verbeterkeuzes/plannen zijn geformuleerd met betrokkenen uit de zorg, de CCR, de OR en de Raad van Toezicht.

De strategie 2022-2025, de kaderbrief 2022 vanuit de bestuurder, en de hier volgende speerpunten voor kwaliteit, vormen de basis voor het management en de teamleiders op locatie. Zij zullen hierop acties formuleren en uitzetten, verspreid over het jaar en zichtbaar in een planning. Hierover zullen zij vervolgens per kwartaal rapporteren. Bijsturing kan op deze wijze tijdig plaatsvinden. De rapportages, besprekingen daarvan en bijsturing op acties vormen vast onderdeel van de P&C cyclus van ZZWD.

In het hierna volgende zijn de verbeterprojecten weergegeven die passen binnen het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

3.1 Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg – de actuele situatie

Voor een goede individuele invulling van persoonsgerichte zorg en ondersteuning is het goed, geregeld en volledig bijhouden van het zorgdossier van de cliënt de basis. Dit is een taak van de coördinerend verpleegkundigen en de Vig-ers. Door per kwartaal dossierchecks te doen, wordt het goed gebruiken en bijhouden van de zorgdossier gemonitord, waarop waar nodig wordt bijgestuurd door de teamleiders van de locaties. Deze dossiercheck is onderdeel van de cyclus en heeft daarmee voortdurend aandacht.

Plannen 2022

1. In- door- en uitstroomproces van bewoner herzien

De daadwerkelijke zorgverlening en bijhorende rollen vormen hier onderdeel van. Goede borging van deze processen is hierbij cruciaal.

2. Nachtzorg herschikken

Inventariseren van wat goed gaat en wat beter kan. De verbeterpunten worden geïnventariseerd, waarbij inzet van technologie wordt meegenomen als mogelijke oplossing om efficiënter en veiliger te werken. Tevens kijken we naar de dynamiek en samenwerking in het nacht zorgteam, Tot slot worden mogelijkheden tot samenwerking in de regio gezocht om personele krapte in de piekperioden op te vangen en om de nacht zorg doelmatig te leveren.

3. Beleid op geestelijke verzorging

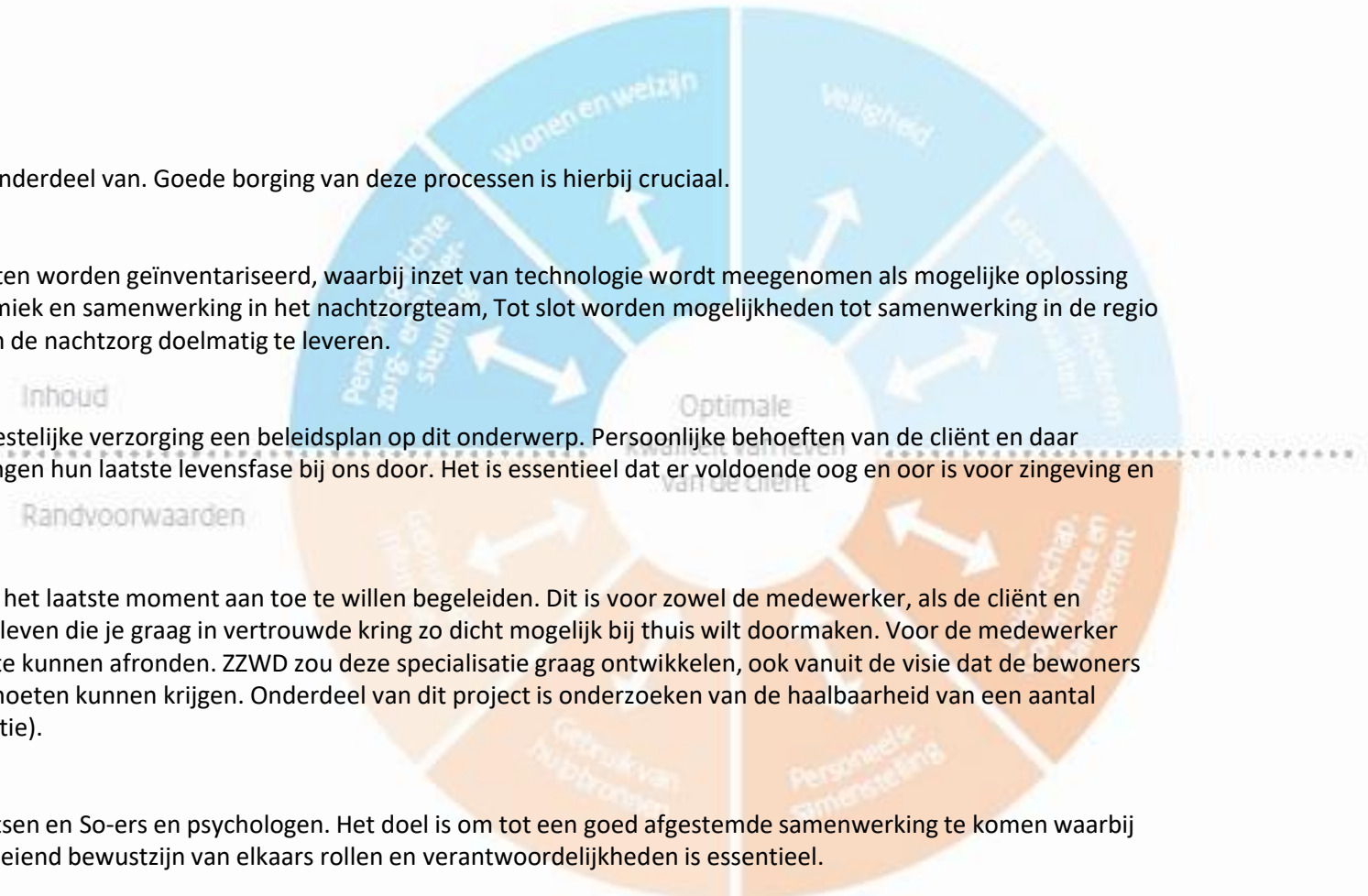
De nieuwe geestelijk verzorger maakt in 2022 vanuit een visie op geestelijke verzorging een beleidsplan op dit onderwerp. Persoonlijke behoeften van de cliënt en daar adequaat op inspelen staan hierbij centraal. De meeste cliënten brengen hun laatste levensfase bij ons door. Het is essentieel dat er voldoende oog en oor is voor zingeving en het gesprek over leven en dood.

4. Specialisatie palliatieve zorg opzetten

Veel medewerkers geven het signaal af de cliënt en familie graag tot het laatste moment aan toe te willen begeleiden. Dit is voor zowel de medewerker, als de cliënt en familie zeer waardevol. Een intieme fase aan het einde van iemands leven die je graag in vertrouwde kring zo dicht mogelijk bij thuis wilt doormaken. Voor de medewerker belangrijk om dit samen met de familie zorgvuldig en met aandacht te kunnen afronden. ZZWD zou deze specialisatie graag ontwikkelen, ook vanuit de visie dat de bewoners van de dorpen zoveel mogelijk tot het einde toe in eigen dorp zorg moeten kunnen krijgen. Onderdeel van dit project is onderzoeken van de haalbaarheid van een aantal eigen palliatieve ruimtes voor bewoners uit de dorpen (Hospice functie).

5. Analyse op samenwerking met behandelaren

We gaan in gesprek met de behandelaren zoals de betrokken huisartsen en So-ers en psychologen. Het doel is om tot een goed afgestemde samenwerking te komen waarbij kwaliteit en veiligheid van zorg voorop staan. Samen werken aan groeiend bewustzijn van elkaars rollen en verantwoordelijkheden is essentieel.



3.2 Wonen en Welzijn

Wonen en welzijn – de actuele situatie

Voorkeuren van de bewoner als basis

De persoonlijke wensen, voorkeuren en gewoonten op onder meer het gebied van eten en drinken, continentie en voorkeur voor tijdstip van ADL, worden met de cliënt en naasten besproken tijdens de intake. Dit wordt vastgelegd in het zorgdossier in ONS Nedap. Daarnaast biedt het zorgdossier ruimte voor de cliënt en dierbaren om een persoonlijke levensgeschiedenis te beschrijven. Deze informatie helpt de zorgmedewerkers om waar gewenst rekening te houden met, en constructief gebruik te maken van de persoonlijke historie van de cliënt.

Plannen 2022

6. CTO in de cyclus

In Q4 van 2021 hebben bewonersgesprekken plaatsgevonden op de locaties, als onderdeel van het CTO. De uitkomsten van deze gesprekken worden onder alle bewoners getoetst middels een bewonersenquête. De uitkomsten hiervan worden in 2022 omgezet in verbeteracties, waarbij dagbesteding en bewonersactiviteiten naar verwachting speerpunten zullen zijn. De uitkomsten van de enquête zullen tevens worden besproken met familie, om te toetsen of deze dezelfde beleving heeft, en of er wellicht nog andere verbeterwensen zijn. Met de PG groepen zal een apart onderzoek onder familie plaatsvinden. Het CTO wordt in een meerjarencyclus gezet.

7. Ontwikkeling van een nieuw Welzijnsconcept

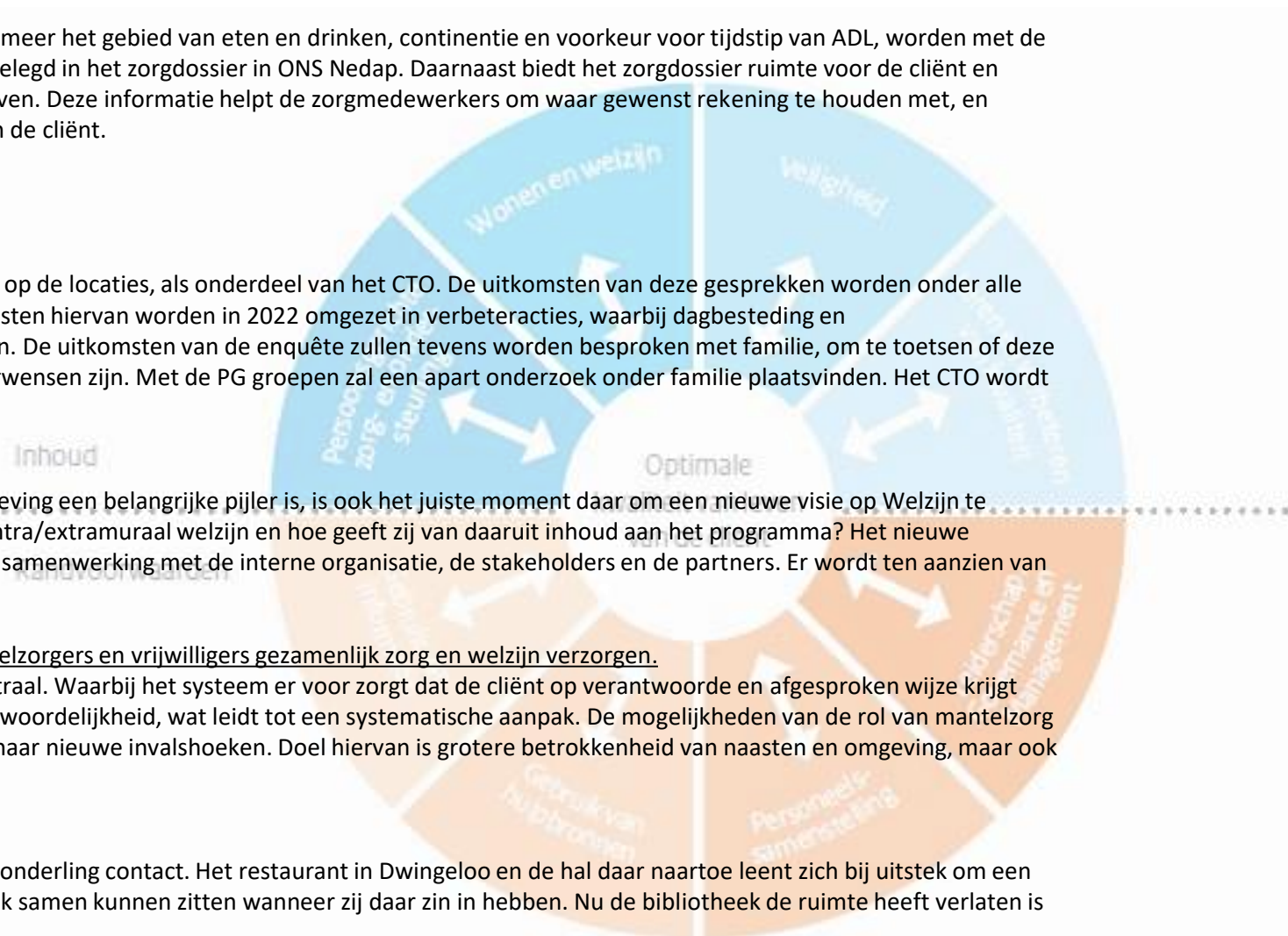
Met de nieuwe strategie, waarvan samenwerken met de omgeving een belangrijke pijler is, is ook het juiste moment daar om een nieuwe visie op Welzijn te formuleren. Hoe kijkt ZZWD naar haar rol op het gebied van intra/extramuraal welzijn en hoe geeft zij van daaruit inhoud aan het programma? Het nieuwe Welzijnsconcept wordt uiteraard gevormd in samenspraak en samenwerking met de interne organisatie, de stakeholders en de partners. Er wordt ten aanzien van Welzijn onderscheid gemaakt tussen somatiek en PG.

8. Verkenning van systeem waarbij cliënt, professionals, mantelzorgers en vrijwilligers gezamenlijk zorg en welzijn verzorgen.

De (zorg)behoeften en wensen van de cliënt staan hierbij centraal. Waarbij het systeem er voor zorgt dat de cliënt op verantwoorde en afgesproken wijze krijgt wat hij nodig heeft. Ieder heeft hierbij een eigen rol en verantwoordelijkheid, wat leidt tot een systematische aanpak. De mogelijkheden van de rol van mantelzorg en vrijwilligers worden nader uitgediept en er wordt gezocht naar nieuwe invalshoeken. Doel hiervan is grotere betrokkenheid van naasten en omgeving, maar ook het ontlasten van de zorg ten aanzien van een aantal taken.

9. Inrichten spelletjeshoek in locatie Dwingeloo

Bewoners hebben aangegeven behoefte te hebben aan meer onderling contact. Het restaurant in Dwingeloo en de hal daar naartoe leent zich bij uitstek om een gezellige spelletjeshoek in te richten waar bewoners en bezoek samen kunnen zitten wanneer zij daar zin in hebben. Nu de bibliotheek de ruimte heeft verlaten is hier mogelijkheid voor ontstaan. Dit wordt in 2022 opgepakt.



3.3 Veiligheid

Veiligheid – actuele situatie

ZZWD neemt de standaard veiligheidsmaatregelen volgens de wet & regelgeving.

De MICS vormen een vast onderdeel van de integrale stuurinformatie. In 2021 is een MIC training gegeven aan alle betrokkenen, wat in 2022 moet leiden tot een verdere daling van de MIC meldingen.

In 2021 heeft de herhaalscan van Waardigheid en Trots plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een eindrapport. Daarnaast is in een dwarsdoorsnede van de organisatie een grootschalige audit uitgevoerd. En uiteraard hebben wij geregistreerd op de indicatoren basisveiligheid verpleeghuiszorg. Dit heeft geleid tot een geheel aan verbeteracties dat is besproken in de kwaliteitsteams. In het komende jaar wordt erop toegezien dat deze acties worden uitgevoerd en wordt getoetst of ze daadwerkelijk leiden tot verbetering.

Vanuit de verdere uitrol van de WZD heeft in 2021 een training plaatsgevonden en is een quickscan uitgevoerd op de stand van zaken binnen ZZWD. De verbeterpunten die hieruit voortkwamen worden meegenomen in de kwaliteitsoverleggen op de locaties.

In Q4 van 2021 is de RI&E uitgevoerd op 2 locaties, wat zal leiden tot een aantal verbeteracties. De MIM procedure is in 2021 herzien en vastgelegd in het kwaliteitshandboek.

Ook heeft in 2021 een nieuwe ronde BHV training plaatsgevonden. Hierbij namen ook de ondersteunende diensten deel, zodat de zorg daarin meer is ontlast, ook op het moment van een calamiteit.

Plannen 2022

10. Onderzoeken haalbaarheid gesloten PG vleugels

ZZWD wil graag onderzoeken of eigen gesloten afdelingen mogelijk zijn. Het is vanuit de strategie immers het streven om de bewoners van de dorpen zo lang mogelijk in eigen dorp te laten wonen. We willen onderzoeken of het (financieel) haalbaar is om de dementerende oudere in huis te houden, waarbij een gesloten setting de veiligheid borgt indien de situatie van de cliënt daar om vraagt. Indien dit haalbaar blijkt, moet een programma van eisen volgen per locatie, met eveneens een plan om daar de komende jaren naartoe te werken. Uiteraard worden de interne organisatie en de partners hier nauw bij betrokken.

11. Opleiden van Infectiepreventie medewerker

ZZWD heeft een kwaliteitsverpleegkundige in dienst die verder wordt opgeleid op het vlak van infectiepreventie. Zeer waardevolle kennis waarvan het belang in dit tijdperk van de pandemie zeer duidelijk blijkt. Op dit moment lenen wij deze expertise in bij een collega-organisatie, maar het is uiteraard een verbetering om deze zelf in huis te hebben.



3.4 Leren en verbeteren

Leren en verbeteren van kwaliteit – actuele situatie

Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

ZZWD ontwikkelt jaarlijks een kwaliteitsplan en rapporteert over de resultaten in een kwaliteitsverslag. Eigen streven is hierbij dat we dit zo beknopt en kernachtig mogelijk doen, zodat we onze maximaal kunnen besteden aan de verbeteracties en –plannen die er uit voortkomen. Het aanleveren van de indicatoren is inmiddels beter belegd binnen de organisatie, hoewel alle betrokkenen snakken naar een systeem dat hierin beter ondersteunt. Dit is binnen het lerend netwerk een bekende wens, die echter niet makkelijk tot uitvoering komt. Het zou erg wenselijk zijn als bij de totstandkoming van de uitvraag, ook in een systeem wordt voorzien dat hierin kan faciliteren. De systemen waarmee we werken zijn hier niet toe uitgerust. Het kost de organisatie nu onnodig veel tijd en moeite om de informatie op te leveren.

Kwaliteitsteams

Op elke locatie zijn kwaliteitsteams ingericht waarin door zorgmedewerkers continu wordt gewerkt aan kwaliteit. Deze teams richten zich op het uitvoeren van de jaarcyclus rondom kwaliteit, uitvoering en follow up van interne audits op de zorgregistratie, rapportages van de MIC's en bespreking van de belangrijke kwaliteitsindicatoren. Een kwaliteitsmanagementsysteem en bijbehorende planning van de kwaliteitscyclus is inmiddels geïmplementeerd, maar blijft daarin nog punt van aandacht. De organisatie is zich nog niet voldoende bewust van het nut en noodzaak van de kwaliteitscyclus.

Lerende netwerken

Samen met NNCZ, de Westerkim, de Tangenborgh en Zorggroep Drenthe vormt ZZWD het bestuurlijk lerend netwerk. Kennis wordt gedeeld en er wordt gezamenlijk gewerkt aan de regionale ontwikkelplannen. ZZWD neemt tevens deel aan de subgroepen kwaliteit, arbeidsmarkt en innovatie, WZD en Infectiepreventie.

Plannen 2022

12. Opstarten van intervisiegroepen

Een goede manier om van elkaar te leren en te verbeteren is intervisie. Wanneer dit in integrale groepen gebeurt, leren we ook over elkaars rollen binnen het gedeelde proces. We gaan er vanuit dat dit leidt tot meer onderling begrip en meer kennis van elkaars werkzaamheden.

13. Cross mentoring

De medewerkers van algemeen beheer participeren ieder kwartaal een dagdeel in de zorg of bij Welzijn. In overleg wordt gekeken naar welke werkzaamheden voor welke medewerker geschikt zijn. Op deze manier blijven de medewerkers direct betrokken bij de cliënten en dragen ze een steentje bij in het primaire proces. Andersom gaan zorgmedewerkers in gesprek met algemeen beheer om zich meer te verdiepen in hun werkzaamheden. Dit alles gebeurt op basis van gelijkwaardigheid.



3.5 Leiderschap, governance en management

Leiderschap, governance en management – actuele situatie

In Q4 van 2021 vond een vernieuwing binnen het MT plaats, waarmee er ook ruimte ontstaan is voor nieuwe visie en aanpak. Hoe deze zijn binnen de door de bestuurder geschetste kaders in de kaderbrief, zal in 2022 verder blijken. De nieuwe managers zullen hun positie moeten innemen binnen de nieuwe strategie en deze samen met de teamleiders moeten uitrollen naar de rest van de organisatie.

De strategie is onder externe begeleiding ontwikkeld, in nauwe samenspraak met een afvaardiging van de interne organisatie, OR, CCR, RvT en externe stakeholders als het Zorgkantoor.

CCR

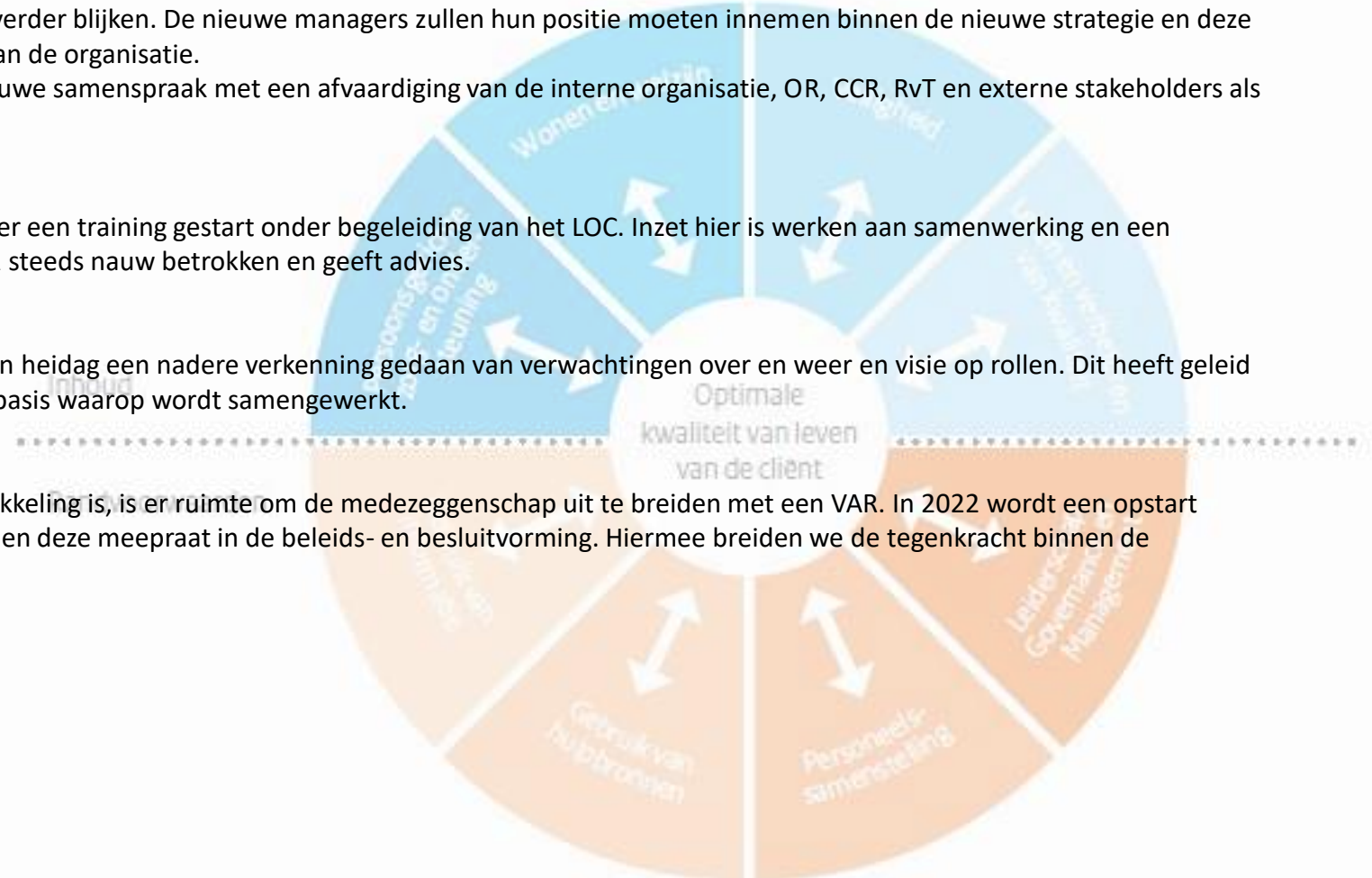
De Centrale Cliënten Raad is in Q4 samen met de bestuurder een training gestart onder begeleiding van het LOC. Inzet hier is werken aan samenwerking en een gedragen begrip van rolinvulling. Rondom Corona is de CCR steeds nauw betrokken en geeft advies.

RvT

De RvT en de bestuurder hebben in Q4 van 2021 tijdens een heidag een nadere verkenning gedaan van verwachtingen over en weer en visie op rollen. Dit heeft geleid tot een verdere kennismaking en een bestending van de basis waarop wordt samengewerkt.

Plannen 2022

14. Nu de samenwerking met OR, CCR en RvT in doorontwikkeling is, is er ruimte om de medezeggenschap uit te breiden met een VAR. In 2022 wordt een opstart gemaakt met inrichten van een VAR en de kaders waarbinnen deze meepraat in de beleids- en besluitvorming. Hiermee breiden we de tegenkracht binnen de organisatie verder uit.



3.6 Personeelssamenstelling

Personeelssamenstelling – actuele situatie

Het personeelstekort in de zorg is nijpend, dat is algemeen bekend. De redenen waarom dit zo is zijn ook bekend. ZZWD wil zich inzetten om een onderscheidende werkgever te zijn, die de nadruk legt op het binden en boeien van de medewerkers. De ruimte voor leren en ontwikkelen staat hierbij centraal, waarop ook zal worden ingezet in het scholingsprogramma. Er is ruim voldoende mogelijkheid tot verdieping en specialisatie, waarbij het resultaat daarvan ten goede komen van zowel de medewerker, als de organisatie. De leerling moet de aandacht krijgen die ervoor zorgt dat er een duurzame relatie ontstaat met de sector.

In 2021 is gewerkt aan een nieuwe wijze van plannen en roosteren volgens de jaaruren-systematiek. De nieuwe methodiek is geëvalueerd, wat in 2022 wellicht leidt tot aanpassingen. Zoals bekend is de doorstroom van de medewerker groter dan de instroom. We blijven aandacht houden voor het optimaliseren van de bezetting. Tevens kijken we out of the box naar de organisatie van zorg.

Plannen 2022

15. Toekomstbestendige planning

Er wordt op vernieuwende wijze gekeken naar de cliëntplanning en –behoefte. Hier omheen wordt zorg en welzijn georganiseerd. Vanuit better practises werken we toe naar scenario's voor een andere manier van organiseren van zorg, op zowel het vlak van de bewoner, als dat van de medewerker. Functie- en taakdifferentiatie is hiervan onderdeel.

16. Inrichten van de Medewerkers Journey

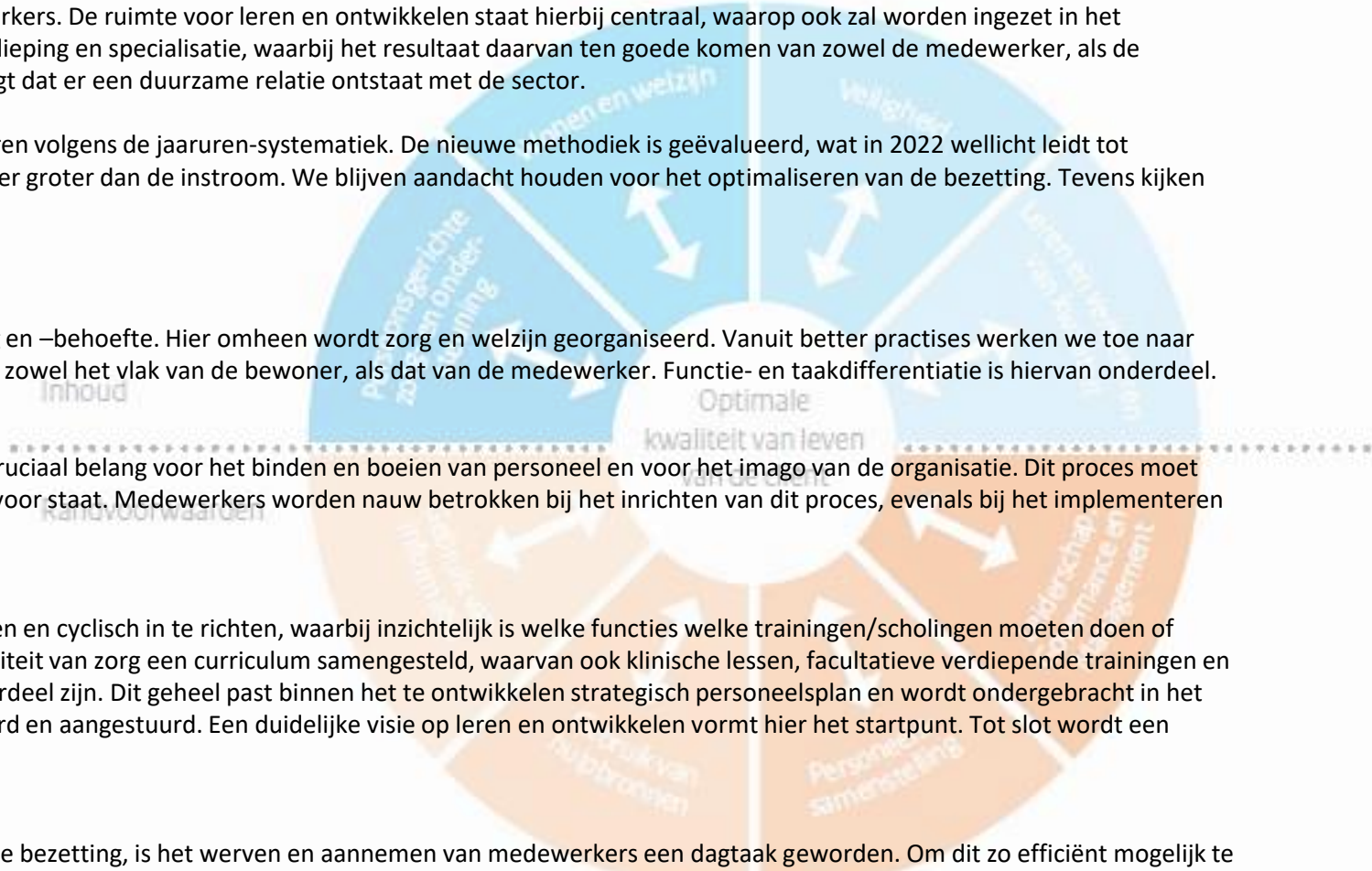
De gehele beleving en inrichting van onboarding tot exit is van cruciaal belang voor het binden en boeien van personeel en voor het imago van de organisatie. Dit proces moet verder worden ingericht op een manier die past bij waar ZZWD voor staat. Medewerkers worden nauw betrokken bij het inrichten van dit proces, evenals bij het implementeren ervan.

17. Ontwikkeling en opzetten van een integraal scholingsplan

ZZWD heeft de wens om een compleet scholingsplan op te stellen en cyclisch in te richten, waarbij inzichtelijk is welke functies welke trainingen/scholingen moeten doen of herhalen (BIG registratie). Hierbij wordt vanuit een visie op kwaliteit van zorg een curriculum samengesteld, waarvan ook klinische lessen, facultatieve verdiepende trainingen en ruimte voor eigen inbreng op ontwikkeling en specialisatie onderdeel zijn. Dit geheel past binnen het te ontwikkelen strategisch personeelsplan en wordt ondergebracht in het LMS, van waaruit ook de borging van opvolging wordt gemonitord en aangestuurd. Een duidelijke visie op leren en ontwikkelen vormt hier het startpunt. Tot slot wordt een koppeling gemaakt met werving en selectie.

18. Inzet van een recruiter

Door de steeds groter wordende focus op het rond krijgen van de bezetting, is het werven en aannemen van medewerkers een dagtaak geworden. Om dit zo efficiënt mogelijk te doen op onderscheidende wijze, start ZZWD in 2022 met een recruiter die zich volledig richt op het werven van personeel, maar ook op het binden en boeien van personeel.



3.7 Hulpbronnen

Hulpbronnen – actuele situatie

Het vervolg op de basis op orde is het efficiënt en effectief inzetten en inrichten van hulpbronnen. Wetende dat niet alles tegelijk kan, is ZZWD voornemens om dit in 2022 verder te ontwikkelen richting digitalisering. Op dit moment wordt al wel gewerkt met een integrale kwartaalrapportage, maar gestreefd wordt naar een dashboard waarin de stuurinformatie realtime te zien is.

Zoals reeds eerder aangegeven is het ook wenselijk om de kwaliteitsregistraties geautomatiseerd uit het systeem te kunnen halen. Zover zijn we echter nog niet, onze systemen lenen zich hier niet voor, of zijn hier nog niet op ingericht.

Uiteraard maken we wel gebruik van niet-geautomatiseerde hulpbronnen, zoals kennis uit onze netwerken en brancheverenigingen. Zeer waardevolle bronnen, zeker ten tijde van een pandemie. Samen optrekken, uitdenken en oplossen is van essentieel belang en van grote waarde. We weten elkaar goed te vinden met vragen, maar ook om elkaar te informeren over initiatieven en plannen.

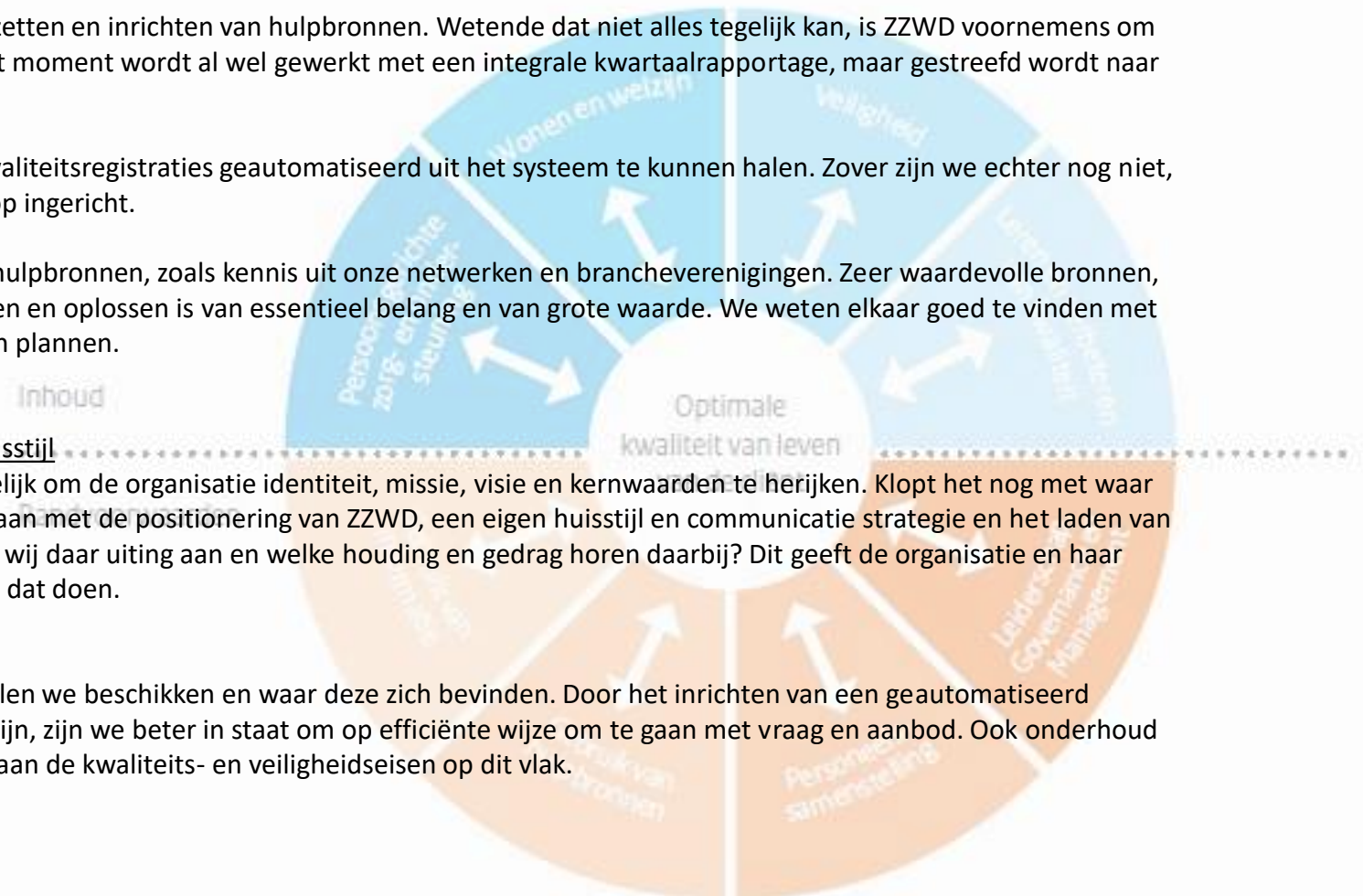
Plannen 2022

17. Herijking organisatie identiteit – ontwikkeling merk en huisstijl

Met de uitrol van de nieuwe strategie in 2022 is het noodzakelijk om de organisatie identiteit, missie, visie en kernwaarden te herijken. Klopt het nog met waar we naartoe gaan? Een goed moment ook om aan de slag te gaan met de positionering van ZZWD, een eigen huisstijl en communicatie strategie en het laden van het merk zowel in- als extern. Waar staan wij voor, hoe geven wij daar uiting aan en welke houding en gedrag horen daarbij? Dit geeft de organisatie en haar medewerkers houvast in wat we doen en de wijze waarop we dat doen.

18. Inrichten voorraadbeheersysteem hulpmiddelen

Op dit moment is niet goed inzichtelijk over welke hulpmiddelen we beschikken en waar deze zich bevinden. Door het inrichten van een geautomatiseerd voorraadbeheersysteem waarin alle hulpmiddelen zichtbaar zijn, zijn we beter in staat om op efficiënte wijze om te gaan met vraag en aanbod. Ook onderhoud en reparaties zijn hierin opgenomen, zodat we altijd voldoen aan de kwaliteits- en veiligheidseisen op dit vlak.



3.8 Gebruik van informatie

Gebruik van informatie

ZZWD levert alle rapportages en verslagen op zoals de wet- en regelgeving dat verlangt. We doen dat op kernachtig en compact, zodat we meer (kwali)tijd kunnen besteden aan de uitvoering.

Het CTO dat in 2021 is opgestart, zal vervolg hebben in 2022. De verplichte uitvraag van en aanlevering aan het ODB is hiervan onderdeel en volgt hieruit. In 2022 willen we het CTO verrijken met gesprekken met familie. Wij zijn van mening dat de informatie die voortkomt uit cliëntgesprekken van andere orde kan zijn als de informatie uit familiegesprekken. Goed om beiden zuiver te houden en van eigen waarde te laten zijn in onze leer- en verbetercyclus in kwaliteit van zorg.

Wij doen deze onderzoeken in overleg en samenspraak met de CCR, evenals het opstellen van het kwaliteitsplan en het delen van het kwaliteitsverslag. Uiteraard zijn OR en RvT ook nauw betrokken bij de onderdelen van onze beleids- en registratiecyclus.

Verder zien wij het belang en de noodzaak van samenwerking in de regio. ZZWD wil haar positie hierin behouden en verstevigen. De verwachting is dat ZZWD actief deelneemt aan de volgende projecten in 2022:

- Invoeren van het regionaal behandelnetwerk: samen met partners inrichten van toekomstbestendige behandeling;
- Perswoordvoerschap voor regionaal V&V netwerk;
- Participatie in E-health projecten;
- Invoeren gezamenlijke capaciteitsplanning waaronder het verkennen van haalbaarheid van een regionale flexpool.





4. Verbeter- paragraaf

In voorgaande hebben wij toegelicht waar we op dit moment staan en welke plannen we willen realiseren in 2022. De verbeterpunten op kwaliteit die wij gezamenlijk met de organisatie en medezeggenschap hebben geformuleerd zijn organisatie-breed en in lijn met de strategische koers. Waar het jaar 2021 het jaar van de verdere professionalisering was, is 2022 het jaar waarin we een start maken met een toekomstbestendig ZZWD. Het binden en boeien van medewerkers is hierbij een noodzakelijke voorwaarde die prioriteit verdient.

De verbeterplannen zoals hiervoor geformuleerd, worden in het eerste half jaar van 2022 uitgewerkt en verwerkt tot projectplannen met een tijdpad en eigenaar. De voortgang van de plannen worden periodiek gerapporteerd binnen het MT middels een daarvoor aangeleverd format. Dit vormt onderdeel van de plan&control cyclus.

Per kwartaal worden voorts CCR en RvT geïnformeerd over de voortgang.

De voortgang van de plannen wordt uiteraard eveneens besproken met het Zorgkantoor, om ook hen inzicht te geven in het proces en eindresultaat.

We zijn stap voor stap bezig met het verbeteren van onze organisatie op alle fronten. Dit neemt niet weg dat er nog een hoop te doen is, waarbij we samen de schouders eronder moeten zetten. Ook in 2022 hebben we weer volop kansen om de kwaliteit van zorg met elkaar weer een stapje hoger te brengen. Met als uiteindelijk doel veilige en persoonsgerichte zorg en een tevreden cliënt, maar ook een trotse medewerker die volop kan leren en ontwikkelen.

