



ZZWD
zorgcollectief
natuurlijk dichtbij

natuurlijk
dichtbij

Technologie
Wetenschap
Preventie
Leiderschap
Thuiszorg
Leven
Visie
Mantelzorg
CTO
PDCA
Veiligheid
Borging
Ontwikkelen
Duurzaamheid
Onboarding

Kwaliteit

ZZWD
zorgt ervoor

Kwaliteitsverslag ZZWD 2023

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van ZZWD over het jaar 2023. Dit verslag geeft een overzicht van onze inspanningen en prestaties op het gebied van zorgkwaliteit en organisatieontwikkeling in een jaar dat zowel uitdagingen als mooie kansen kende. Na de intensieve periode van de coronapandemie, waarin 2021 en 2022 nog zwaar werden beïnvloed door COVID-19, hebben we in 2023 onze focus kunnen verleggen naar structurele verbeteringen en strategische doelen.

Het jaar 2023 was voor ZZWD een jaar van voortbouwen op de fundamenten die we hebben gelegd. We konden ons richten op het verder ontwikkelen van onze kwaliteitscyclus en de uitrol van ons strategisch beleidsplan 2022-2025 'Samen ouder worden, thuis in het dorp'.

In 2023 hebben we grote stappen gezet in het versterken van onze organisatiecultuur. Eigenaarschap en persoonlijk leiderschap stonden hierbij centraal. Medewerkers werden actief betrokken bij het opstellen van beleid en gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen ontwikkeling en die van hun teams. Dit is een goede stap naar een cultuur waarin leren en verbeteren voorop staan en waarin we elkaar op een constructieve manier aanspreken.

Het tekort aan zorgpersoneel blijft een uitdaging, zowel binnen onze organisatie als sectorbreed. In 2023 hebben we intensief samengewerkt met collega-organisaties en regionale netwerken om duurzame oplossingen te vinden. Projecten zoals de inzet van zorgversterkers, de gezamenlijke externe capaciteitspool en de gezamenlijke verkenning van inzet van technologie en innovatie zijn hier voorbeelden van. Deze samenwerkingen zijn essentieel om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen in een tijd waarin de vraag naar zorg steeds groter en complexer wordt.

Het welzijn van onze cliënten blijft ons uitgangspunt bij de keuzes die we maken. In 2023 hebben we geïnvesteerd in het verbeteren van de dagelijkse ervaring van onze bewoners. Ons doel is dat iedere bewoner kan zeggen 'ik heb een leuke dag gehad'. We hebben initiatieven gelanceerd om de gezelligheid en gezamenlijke activiteiten, die tijdens de pandemie verloren gingen, weer terug te brengen in hun dagelijks leven. Activiteiten werden nieuw leven ingeblazen en gezamenlijk tijd doorbrengen kreeg weer een nieuwe dimensie.

Daarnaast hebben we in 2023 gewerkt aan het verder versterken van onze financiële gezondheid en het verbeteren van onze interne processen. De Planning & Control (P&C) cyclus is verder geoptimaliseerd, wat heeft geleid tot betere stuurinformatie en meer grip op de organisatie. We hebben het jaar wederom positief kunnen afsluiten, wat ons in staat stelt om te blijven investeren in de kwaliteit van zorg en het welzijn van onze cliënten en medewerkers.

Het is belangrijk om stil te staan bij de enorme inzet en flexibiliteit van onze medewerkers en vrijwilligers in het afgelopen jaar. Hun toewijding en professionaliteit zijn de hoekstenen van onze organisatie. Dankzij hen kunnen we met trots terugkijken op wat we samen hebben bereikt en met vertrouwen vooruitkijken naar de toekomst.

Tot slot willen we onze dank uitspreken aan alle medewerkers, vrijwilligers, cliënten en hun families voor hun voortdurende steun en vertrouwen in ZZWD. Samen blijven we werken aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en een warme, veilige en plezierige leefomgeving voor onze bewoners.

Mariska Roeters
Directeur-bestuurder ZZWD

Inleiding

Met de drijfveer om altijd de beste zorg, ondersteuning en begeleiding voor onze bewoners te bieden, streeft ZZWD er als professionele zorgorganisatie naar om persoonsgerichte zorg te leveren. Dit vraagt om kennis, ervaring en empathisch vermogen. Bovendien vraagt het om een productieve en constructieve samenwerking met de omgeving, waarmee je samen de zorgvraag van de cliënt invult. Hierbij wordt het steeds belangrijker om systematisch te reflecteren op de keuzes die we hierin maken, zodat we effectieve en efficiënte zorg blijven leveren in een steeds krappere wordende arbeidsmarkt. Ondertussen blijven wij scherp en streven we naar voortdurende verbetering van de kwaliteit van veilige zorg en ondersteuning.

In dit kwaliteitsverslag nemen we u graag mee in de projecten en activiteiten die ZZWD heeft ondernomen om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen en te verbeteren waar mogelijk. Het kwaliteitsplan voor 2023 is vormgegeven in overeenstemming met onze strategie en heeft geleid tot diverse deelprojecten die passen binnen het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. We hebben lopende en afgeronde projecten binnen de organisatie versterkt en plukken daar in 2024 de vruchten van. De continue cyclus van leren en verbeteren staat hierbij centraal.

Over ZZWD

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 de 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 voorgaande.



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 palet aan diensten voor de inwoners van de dorpen en de groen gelegen intramurale locaties in Zuidwest-Drenthe maken ZZWD uniek.

"De wensen en behoeften van de cliënt vormen het vertrekpunt voor ons handelen."

Onze overtuiging

Behoud van maximale eigen regie voedt het levensgeluk, ook bij het ouder worden in afnemende gezondheid. Hierbij geldt voor velen dat zij het liefst zo lang mogelijk in de vertrouwde leefomgeving van het eigen huis of dorp blijven. Dit draagt bij aan het welbevinden, wat een positieve invloed heeft op de gezondheid van mensen.

Onze belofte

Wij zetten ons er volledig voor in dat de oudere, zorgbehoefte inwoners van de dorpen in Zuidwest-Drenthe in hun eigen dorp kunnen blijven wonen, zo lang zij dit willen.

Onze waarden

Natuurlijk dichtbij

De vanzelfsprekendheid van onze aanwezigheid en ons streven om de zorg dichtbij de cliënt te brengen, in combinatie met onze mooie locaties in de groene natuurlijke omgeving maken ons uniek.

Verbindend

We staan in verbinding met onze cliënten. En wij gaan voor een sterke verbinding met de omgeving, de buurt, het dorp, familie, opleidingen, scholen, organisaties, overheid en het bedrijfsleven. De verbinding moet bijdragen aan onze kern 'zorg in eigen dorp' en aan het waarmaken van onze belofte ervoor te zorgen dat ouderen in Zuidwest-Drenthe zo lang mogelijk in hun eigen dorp kunnen blijven wonen.

Ondernemend

Wij kijken proactief naar nieuwe mogelijkheden om de zorg zo dicht mogelijk bij onze cliënten te kunnen brengen. Hier nemen wij zelf het voortouw in en tonen lef als dat nodig is om de gewenste stappen te zetten. We gaan er op uit om de wereld te ontdekken en nieuwe inzichten te krijgen.

Respectvol

Deze waarde is binnen onze organisatie de basis waarop we met elkaar omgaan. Medewerkers naar elkaar en naar onze cliënten. Onder respectvol gedrag verstaan we de bereidheid en het vermogen om een ander te behandelen zoals je zelf ook graag behandeld wordt. Dat wil zeggen: een ander de ruimte geven zoals je die ook graag voor jezelf ziet. Bereid zijn in je gedrag rekening te houden met de ander en bereid zijn rekening te houden met de grenzen die de ander aangeeft. Je hebt van daaruit eerbied voor wie de ander is en voor wat de ander doet. Als we dit samen realiseren kan eenieder zichzelf zijn, zich prettig en veilig voelen, tot zijn recht komen en het beste van zichzelf willen, kunnen en durven geven.



Gewoon vertrouwd

Als vanzelfsprekend zijn wij er voor je als dat nodig is. Dat is het gevoel dat wij bij onze cliënten en medewerkers teweegbrengen. Je weet dat het goed zit, het voelt namelijk heel vertrouwd. Je voelt je thuis, je voelt je vrij om de voor jou belangrijke zaken bespreekbaar te maken.

Betrokken

We voelen ons van nature betrokken bij onze cliënten, medewerkers/collega's, onze burens en omgeving. Maar ook bij de ontwikkelingen in de zorg. Dat houdt in dat wij op de hoogte zijn en

blijven van wat er speelt en wat er invloed heeft op onze kern en belofte.

Op Koers!

De basis voor 2023

We zijn begin 2022 gestart met de uitrol van de nieuwe strategie. Met de basis grotendeels op orde hebben we de uitgezette koers verder ingezet. We zijn aan de slag gegaan met een nieuwe, verkennende wijze van inzet van personeel om het verwachte personeelstekort in de nabije toekomst tegen te gaan. Hierbij staat de wens van de cliënt voorop. In 2022 hebben we gewerkt met recruiters, zodat we ondanks een hoog ziekteverzuim vanwege Corona en de zeer krappe arbeidsmarkt geen zorg hoefden af te schalen. We bouwen aan de positionering van de zorgmedewerker: onder begeleiding van een coach is hard gewerkt aan persoonlijk leiderschap en vertrouwen en samenwerken binnen de teams.

Bestendigen

In 2023 hebben we de samenwerking met collega-organisaties voortgezet in het kader van leren en ontwikkelen, maar ook vanuit het oogpunt van efficiëntie. Voor de ondersteunende diensten van algemeen beheer en voor specialistische zorg, hebben we de mogelijkheden van gezamenlijke invulling verkend. Het bestuurlijke accent lag ook hiermee op constructieve samenwerking met de stakeholders in de regio. Zo werken we reeds samen aan de inrichting van een regionaal behandelnetwerk. Daarnaast hebben we de mogelijkheden van het inrichten van een regionale flexibele medewerkerspool, gezamenlijk leren en verbeteren op het gebied van infectiepreventie en projecten op het gebied van E-health.

In lijn met het gedachtegoed van minister Helder, zijn technologie en innovatie belangrijke thema's waar we mee aan de slag zijn gegaan in 2023. Inzetten van technologie om op efficiënte wijze tot veilige zorg te komen biedt welkome oplossingen voor het toenemende tekort aan zorgpersoneel en de stijgende kosten binnen de zorg. We zijn gestart met het onderzoeken van innovatie door klein te beginnen en volop gebruik te maken van ons netwerk, en ons actieve lidmaatschappen bij Anders Werken in de Zorg (AWiZ) en de Technologie en Zorg Academie (TZA).



De beleids- en kwaliteitscyclus zijn ingericht, waarmee we een gezonde bedrijfsvoering hebben en we continu gestructureerd en geborgd aan verbetering werken. Acties die voortkomen uit de kwaliteitscyclus zijn en blijven geborgd binnen de processen. Een belangrijk thema binnen kwaliteit is infectiepreventie, dat we binnen het lerend netwerk hebben doorontwikkeld. In lijn met de visie van het Zorgkantoor volgen we met aandacht de verschuiving van kwaliteit en

doelmatigheid naar toegankelijkheid en beschikbaarheid. We zijn voortvarend aan de slag gegaan met de ontwikkeling van VPT in de wijk, om zo klaar te zijn voor de naderende trend waarin de cliënten slechts nog intramuraal komen wonen als het thuis echt niet meer lukt.

Naar aanleiding van de nieuwe strategie hebben we gewerkt aan een herijking van de missie, visie en identiteit van ZZWD. Ook een nieuwe huisstijl; een duidelijke positionering van het merk en een nieuwe website waren daar onderdeel van.

In de volgende hoofdstukken gaan we aan de hand van 8 thema's gedetailleerder in op de wijze waarop ZZWD de kwaliteit van dienstverlening en zorg waarborgt en verder ontwikkelt. De eerste vier thema's zijn gewijd aan de zorg en ondersteuning van de cliënt en hoe ZZWD permanent leert en ontwikkelt. De vier daaropvolgende thema's betreffen randvoorwaarden voor het leveren van goede zorg en de ondersteuning daarvan.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Binnen ZZWD is voorwerk gedaan voor het aanscherpen van beleid op (ELV) Palliatieve zorg. Vanuit de zorgverzekeringen is duidelijk wat de aanvullende voorwaarden zijn. Op basis daarvan is een voorstel ingediend om te komen tot een overzicht met heldere richtlijnen en protocollen, wat in 2024 zal resulteren in procesbeschrijvingen voor ELV Palliatief en - Overige Palliatief (ZZP/VPT/MPT/Thuiszorg). Het verder verkennen van specialisatie in de palliatieve zorg hebben we doorgeschoven naar 2024. We bepalen onze ambitie om te komen tot een verbeterplan Palliatieve Zorg. Het doel hiervan is dat cliënt, zorgmedewerkers en naasten gezamenlijk kunnen spreken over en werken aan kwaliteit van leven en sterven

- Binnen PG groepswonen en in samenhang met de WZD was er behoefte aan duidelijkheid omtrent het (open)deurenbeleid. Vanuit de werkgroep PG Groepswonen (Beleid en Vastgoed) hebben wij een eerste concept 'Open deurenbeleid' geschreven. Daarnaast hebben wij ook een eerste concept Visie op PG geschreven. Beide concepten worden in 2024 uitgerold, waarmee wij onze vernieuwde en gedeelde visie op PG toekomstbestendig willen inrichten.

- ZZWD is in 2023 begonnen met de deelname aan een regionaal project vanuit het zorgkantoor over Volledig Pakket Thuis (VPT). Met elkaar hebben wij verkend wat een efficiënte aanpak daarvoor is en hoe je dat kunt implementeren. Daarnaast zijn wij in gesprek met de verhuurder van onze panden en aanleunwoningen (Actium wonen) om samen te kijken naar hoe we ons aantal VPT cliënten kunnen uitbreiden en wat daarvoor nodig is. Belangrijk is om een 24/7 verpleegkundige bereikbaarheid te kunnen garanderen. De weg hiernaartoe is in 2023 verder verkend en ingeslagen. Ook werd een training geregeld t.a.v. triage om het goede gesprek te voeren en een betere afweging te kunnen maken wat te doen in bepaalde kritische situaties.

- In het kader van methodisch werken is in 2023 de SOEP-methodiek geïntroduceerd. Dit houdt in dat rapportage wordt uitgevoerd volgens deze methodiek, waarbij de SOEP-structuur dient als een hulpmiddel voor het opstellen van duidelijke verslagen. Het acroniem staat voor Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan. In een SOEP-verslag worden de S-, O-, E- en P-regel (elk in vrije tekst) vastgelegd en aangevuld.

Dit moet leiden tot meer structuur in het rapporteren, uniformiteit in het registreren en bijdragen aan de professionalisering van medewerkers. Halverwege 2024 zal de implementatie van deze nieuwe methodiek worden geëvalueerd.

voorbeeld rapportage

- S** Mevrouw gaf aan dat ze veel naar het toilet moest om te plassen.
- O** Mevrouw is in de middag zes keer naar het toilet geweest.
- E** Normaal gaat mevrouw twee keer per middag naar het toilet.
- P** Vanaf vandaag 5 dagen observeren hoe vaak en of mevrouw hierbij klachten heeft zoals een branderig gevoel, pijn bij het plassen of pijn in de flanken. In overleg met de arts morgen urine opvangen en inleveren.

2. Wonen en welzijn

- Het project Welzijn dat in 2022 is gestart, is voortgezet in 2023 met het doel om vanuit een hernieuwde en gedragen visie op Welzijn en dagbesteding vorm en inhoud te geven aan ons welzijnsprogramma. De visie op Welzijn vormt ook een belangrijke toets bij de keuzes die we binnen de organisatie in de volle breedte maken. Vanuit de visie dat alle medewerkers van ZZWD met hun werkwijze invloed hebben op het welzijn en welbevinden van onze cliënten, is een werkgroep gestart met deelnemers uit de gehele organisatie. Wij zijn met een brede afvaardiging bij collega-organisaties op bezoek geweest om inspiratie op te doen hoe welzijn ingericht kan worden en om van elkaars ervaringen te leren. Met elkaar zijn we in gesprek over wat we verstaan onder welzijn en welbevinden van onze cliënten en hoe ieders werk hen daarin raakt.

- In 2023 hebben wij opnieuw koffietafelgesprekken gehouden met bewoners in om gevoel te houden bij ervaren van woon- en leefgeluk van onze bewoners. Koffietafelgesprekken zijn geen formeel kwaliteitsmeetinstrument, maar een informeel samenzijn als een soort kwalitatieve aanvulling op het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).



We gaan met elkaar in gesprek over diverse onderwerpen betreffende de kwaliteit van leven bij ZZWD. Het doel van deze koffietafelgesprekken is om te achterhalen wat de bewoners bezighoudt, om te horen wat men belangrijk vindt en wat hun mening is over de gang van zaken binnen ZZWD. Zo houden we gevoel met het welbevinden en de mate van kwaliteit van leven die door de bewoners wordt ervaren. Daarnaast krijgen we door de koffietafelgesprekken regelmatig een spiegel voorgehouden om scherp te kunnen blijven op wat we

doen en hoe we dat doen. In 2023 hebben de koffietafelgesprekken op al onze locaties twee keer plaatsgevonden. Hierbij waren onder andere de teamleiders, de cliëntenraad en de raad van toezicht bij aanwezig. Het gaf ons zicht op wat er leeft en speelt op onze locaties onder de bewoners. Het bood ons waardevolle aanvullende kwalitatieve informatie op onze reguliere cliënttevredenheidsonderzoek. Een aantal aanbevelingen die voortkwamen uit de koffietafelgesprekken worden meegenomen in de actieplannen voor 2024.

- Samen met een aantal zorgorganisaties uit Drenthe zijn wij initiatiefnemer van het project Zorgversterkers met ondersteuning vanuit Zorgplein Noord. Hierbij krijgen personen, met of zonder zorgachtergrond, die een aantal uren in de zorg willen werken een korte training, waarna ze opgeroepen kunnen worden om onze zorgprofessionals te ondersteunen op momenten met een krappe bezetting (ziek en piek). De zorgprofessionals kunnen zo hun specifieke zorgtaken blijven uitvoeren. Dit project bleek zeer succesvol en zal doorlopen in 2024 en naar verwachting verder landelijk worden gepositioneerd als onderdeel van regionaal werkgeverschap.

- De eerste voorbereidingen voor het project Beleef tuin in Havelte vonden plaats in 2023. Er werd verkend hoe de beleef tuin kan fungeren als vertrekpunt voor samenwerking met en in de buurt, de wijk, het dorp en samenwerkingspartners, met speciale aandacht voor maatschappelijke ontwikkelingen in de (informele) zorg. De financiering voor de realisatie kwam in 2023 rond vanuit een schenking van de voormalige steunstichting. In 2024 worden de plannen uitgevoerd.

- Voor het realiseren van een nieuw voedingsconcept heeft ZZWD in 2023 een scan laten uitvoeren op onze voedingsdienst. Om onder begeleiding van een gespecialiseerd bureau een plan van aanpak voor dit nieuwe voedingsconcept te ontwikkelen, heeft ZZWD samen met een afvaardiging van de

voedingsdienst verschillende collega-organisaties bezocht om inspiratie op te doen. In 2024 wordt het plan van aanpak voor het nieuwe voedingsconcept uitgerold.

- Het gastvrij en warm verwelkomen van een nieuwe cliënt binnen ZZWD is een zorgvuldig en belangrijk proces. Het is essentieel dat de cliënt zich op zijn/haar gemak voelt met de zorg die hij/zij van ZZWD ontvangt, omdat wij geloven dat dit de kwaliteit van leven en welzijn van de cliënt ten goede komt. Daarom is het van belang dat er zorgvuldig tijd wordt besteed aan de eerste periode waarin de cliënt zorg van ZZWD ontvangt.

De werkgroep Onboarding heeft hard gewerkt aan het proces Onboarding (Start Zorg), inclusief de bijbehorende invulformulieren. De formulieren voor risicomonitoring, klantevaluatie, intake en het einde van het zorg- en dienstverleningstraject zijn zorgvuldig aangepast. Daarnaast is er een checklist voor zorgmedewerkers ontwikkeld voor de eerste periode van de cliënt.

Tijdens de 'Start Zorg'-periode krijgt de cliënt een goed beeld van wat ZZWD voor hem/haar kan betekenen en wordt het begin van de zorg op een gestructureerde en professionele manier aangepakt. Dit wekt vertrouwen. De procesbeschrijving en formulieren zijn eind december geïmplementeerd en worden eind Q1 2024 geëvalueerd.

- In 2023 is een conceptbeleid voor mantelzorg/informele zorg geschreven, dat in 2024 wordt geïmplementeerd. Door een stijgende zorgvraag en een tekort aan medewerkers neemt de druk op het zorgstelsel toe. In verschillende overheidsprogramma's wordt nadrukkelijk benoemd dat informele zorg (mantelzorgers, vrijwilligers, burgerinitiatieven, etc.) een grotere rol moet spelen om de zorg toekomstbestendig te maken. ZZWD beschouwt mantelzorgers als partners in de zorg- en dienstverlening voor haar cliënten. Mantelzorg is een belangrijke aanvulling op de zorg en ondersteuning die wij bieden, en daarom stimuleren wij de betrokkenheid van mantelzorgers.

ZZWD gaat ervan uit dat familie participeert in zorg en welzijn. De vraag is niet of, maar wat een mantelzorger kan en wil doen, hoewel we ons ervan bewust zijn dat dit niet verplicht kan worden. In onze visie op mantelzorg zijn waarden als 'samen', 'gelijkwaardigheid', 'verbinding' en 'vertrouwen' leidend.

3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

- De kwaliteitsverpleegkundige heeft deelgenomen aan het regionale projectteam Infectiepreventie Drenthe, met als doel transmurale werkafspraken te formuleren, de samenwerking tussen infectiecommissies te versterken en meer infectiepreventiemedewerkers op te leiden. Naar aanleiding hiervan wordt het infectiepreventiebeleid binnen ZZWD per 1 januari 2024 bijgesteld.

Daarnaast is er in 2023 een plan van aanpak opgesteld voor het aanstellen van infectiepreventie-aandachtvelders per 1 januari 2024. Elke locatie krijgt dan een aandachtsvelder op het gebied van infectiepreventie en MICs. Door te werken met aandachtsvelders borgen we de voortdurende monitoring van de veiligheid op deze thema's en hebben we een aanspreekpunt voor vragen en advies.

- Begin 2023 is een pilot gestart met N-Care, een medicatieapp die de veiligheid van het medicatieproces waarborgt. Vanaf april 2023 is deze app gefaseerd op onze locaties geïmplementeerd, en sinds oktober 2023 wordt N-Care organisatiebreed gebruikt. De verwachting is dat dit een waardevolle bijdrage zal leveren aan de vermindering van medicatiefouten. In 2024 wordt de invoering van de medicatieapp geëvalueerd.

4. Leren en ontwikkelen

- Begin 2023 zijn we gestart met het project Bruggenbouwers. In dit project werden medewerkers op vrijwillige basis aan elkaar gekoppeld om door de organisatie heen met elkaar mee te lopen en te observeren, met als doel het bevorderen van wederzijds begrip en samenwerking tussen divisies. Dit werd over het algemeen door de medewerkers als leuk en leerzaam ervaren.

- Op 23 mei 2023 heeft de Inspectie een bezoek gebracht aan het thuiszorgteam in Diever. Het doel van dit inspectiebezoek was het beoordelen van de kwaliteit en veiligheid van zorg die ZZWD aan cliënten thuis levert. In juli heeft de Inspectie haar rapport afgerond, en in september is dit gepresenteerd aan de medewerkers van team Diever en andere thuiszorgcollega's. De bevindingen uit het rapport waren onder andere: *'...De Inspectie constateert dat ZZWD (grotendeels) aan de getoetste normen voldoet. De Inspectie ziet dat ZZWD zich bezighoudt met het sturen op kwaliteit en veiligheid in de zorg. Hierdoor heeft zij de meeste verbeteringen die nodig zijn in beeld. ZZWD betreft de hele organisatie bij die verbeteringen. De Inspectie ervaart een open houding van iedereen binnen ZZWD. Samen met de wijze waarop de organisatie stuurt op kwaliteit en veiligheid draagt dit bij aan het vertrouwen dat de Inspectie heeft in de verbeterkracht van ZZWD. Verbeterpunten lagen op het vlak van methodisch werken en medicatieveiligheid'*. Verbeterplannen en -acties zijn direct dat najaar opgesteld.

- In 2023 hebben we het cliënttevredenheidsonderzoek opnieuw uitgevoerd als onderdeel van de PDCA-cyclus. We hebben gebruikgemaakt van een CTO om de tevredenheid van onze cliënten te meten en hebben op locatieniveau verbeteracties geformuleerd op basis van de uitkomsten. De resultaten van dit cliënttevredenheidsonderzoek zijn te vinden in hoofdstuk 8 van dit document: "Gebruik van informatie". Ook de PREM voor de cliënttevredenheidsmeting in de Thuiszorg is in 2023 uitgevoerd.

- In 2023 hebben we voortvarend gewerkt aan verdere professionalisering gedurende het jaar. Gezien de toename van complexere zorg, zullen we extra opleidingen beschikbaar stellen met een meer verplichtend karakter. Daarnaast zijn we ons meer gaan richten op het bevorderen van en sturen op bevoegdheid en bekwaamheid

- Binnen de werkgroep Planning & Roostering hebben we gezocht naar optimale afstemming van planning en roostering, zowel voor cliënten als medewerkers, om te voldoen aan de eisen van de CAO. In 2023 heeft ZZWD besloten om in het eerste kwartaal van 2024 een andere methodiek voor planning en roostering te introduceren. De planners zullen nu vanuit een locatie werken, met als doel meer zichtbaar te zijn en gezamenlijk verantwoordelijk te zijn voor planning en roostering. Want planning omvat niet alleen het proces en de techniek, maar ook de relatie.

5. Leiderschap, governance en management

- De samenwerking met de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de verdere professionalisering ervan hebben zich in 2023 voortgezet, met als doel het belang van de cliënten goed te kunnen vertegenwoordigen. In dat jaar hebben we een proces doorlopen om de Centrale Cliëntenraad te herstructureren. Samen met de cliëntenraad en onder begeleiding van het LOC hebben we gewerkt aan het opzetten van een Algemene Cliëntenraad. Hierbij hebben de leden locatie-overstijgende portefeuilles, waarmee de vertegenwoordiging van cliënten van alle locaties en thuiszorg is gewaarborgd. Nieuwe leden zijn geworven en in 2024 wordt stapsgewijs de nieuwe werkwijze ingevoerd.

- Vanuit de CAO VVT is ZZWD verplicht om een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) in te richten. De VAR fungeert als een zorginhoudelijk adviesorgaan voor de bestuurder en vormt de schakel tussen verpleegkundigen, verzorgenden en de bestuurder. Het hoofddoel van de VAR is om, vanuit een beroepsinhoudelijk perspectief, de bestuurder te adviseren over het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Medezeggenschap vanuit de zorg op het zorgbeleid vormt een waardevolle toevoeging voor zowel de bestuurder als de zorgmedewerkers. Het VAR-beleid is in 2023 opgesteld en zal in het tweede kwartaal van 2024 worden geïmplementeerd.

- Om samen met stakeholders de gemeentelijke visie en plannen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (WOZO) actief vorm te geven en inhoudelijk te ontwikkelen, zodat we kunnen anticiperen op de nabije toekomst, hebben we actief deelgenomen aan de gemeentelijke beleidstafels.

- In 2023 was Duurzaamheid toegevoegd aan de bestuurlijke agenda en de eerste stappen in deze richting zijn gezet. Een externe partij heeft een offerte ingediend met adviezen en ondersteuning, wat de basis vormt voor een plan van aanpak. Naast voldoen aan wettelijke verplichtingen, is het ook belangrijk om de visie van ZZWD op duurzaamheid mee te nemen. Er zijn enkele verplichte stappen vanuit wet- en regelgeving, zoals de verplichte energie-audit eens in de vier jaar en het bijhouden van kilometerregistratie voor werkgerelateerde mobiliteit.

6. Personeelssamenstelling

- In tijden van personeelsschaarste moeten we creatieve oplossingen vinden. Het volgen van vaste routes werkt niet meer in tijden van schaarste. We moeten ons afvragen wat er werkelijk nodig is en flexibeler zijn in de inzet van personeel. Het doel is om medewerkers weerbaarder te maken en ze flexibeler en creatiever te laten omgaan met de vraag naar en het aanbod van zorg. Dit zal ook stress verminderen.



- In 2023 hebben we een zorgtechnologie symposium georganiseerd voor de medewerkers van ZZWD, met als doel medewerkers te binden en te boeien en ruimte te bieden voor ontwikkeling, scholing en uitdaging. Het symposium bood onze medewerkers inzicht in de mogelijkheden van zorgtechnologie, waarbij efficiency uiteraard een belangrijke voorwaarde was. Daarnaast bood het symposium een waardevolle gelegenheid om elkaar na de

coronajaren weer in levenden lijve te ontmoeten en geïnspireerd te raken voor toekomstige thema's.

- We hebben meer duiding gecreëerd over de functies en verantwoordelijkheden van de Teamleiders, Regie- en Wijkverpleegkundigen; Coördinerend verpleegkundigen en de inzet van aandachtvelden (Infectiepreventie; Medicatieveiligheid en Ergocoaches). Hierbij hebben we een duidelijke scheiding aangebracht tussen regie en wijkverpleegkundigen. Ook in het opleidingstraject hebben we de verantwoordelijkheden van leerlingen en de rol van studentencoaches verduidelijkt. Dit zorgt ervoor dat iedereen binnen de organisatie duidelijk weet wat er van hen verwacht wordt en waar hun focus ligt, wat de efficiëntie en kwaliteit van de zorg ten goede komt.

7. Hulpbronnen, omgeving en context

- In 2023 zijn er drie organisatie-brede werkgroepen opgericht voor het implementeren van technologische middelen op drie locaties en binnen de thuiszorg, waarvan twee in samenwerking met de Westerkim en Zorggroep Drenthe. Deze werkgroepen zijn in 2023 gestart met een verkennende fase, waarin ideeën werden verzameld van zorgmedewerkers.

Er is besloten om een verkenning uit te voeren om slimme sensoren in te zetten voor Groepswonen (camerabewaking, GPS-tracker en een polsbandje), alsmede inzet van de medicijndispenser zowel intra- als extramuraal en de smart glasses. Begin 2024 zullen pilots worden gestart in samenwerking met De Westerkim en Zorggroep Drenthe. Een medicijndispenser voorkomt dat cliënten hun medicatie vergeten in te nemen, of deze te vroeg of te laat innemen. Het apparaat bevat een medicatierol met afzonderlijke zakjes medicatie (baxter) voor specifieke tijdstippen op de dag en geeft een geluids- en lichtsignaal op het moment dat een cliënt zijn of haar medicijnen moet innemen. Wanneer de cliënt dit niet doet registreert het apparaat dit en krijgt een zorgmedewerker een signaal. Deze neemt dan contact op met de cliënt om hem/haar te attenderen op de medicatie inname.

- Een smart glass, ook wel bekend als een slimme bril of expertisebril, is een bril met een ingebouwde microfoon en camera waarmee een zorgverlener altijd en overal de expertise van een deskundige op afstand kan raadplegen. Dit stelt de zorgverlener in staat om de handen vrij te houden voor het verlenen van zorg. Leverancierskeuze, inkoopbeleid en voorraadbeheer van hulpmiddelen zijn gereed en geïmplementeerd. Wij hebben een leverancier uitgekozen waar wij een contract voor medische hulpmiddelen mee aangegaan zijn. Alle huidige hulpmiddelen zijn geïnventariseerd en gecentraliseerd vanuit onze locatie in Dwingeloo.



- In 2023 hebben we een business controller aangetrokken, die de bestuurder en managers voorziet van data en advies op het gebied van bedrijfsvoering en interne processen. Hiermee is er meer sturingsinformatie en meer grip op de bedrijfsprocessen.

- De doorontwikkeling van de functionaliteiten van het cliëntregistratiesysteem ONS Nedap ter bevordering van de communicatie met en rondom de cliënt wordt voortgezet in 2024.

8. Gebruik van informatie

- In 2023 is onze nieuwe huisstijl en communicatieconcept succesvol geïmplementeerd, inclusief een nieuwe website. Hiermee zijn we toekomstbestendig en hebben we een aantrekkelijke uitstraling voor potentiële medewerkers en leerlingen, alsmede een professionele uitstraling voor potentiële cliënten. Het helpt ons om de organisatie stevig te positioneren in de regio. .

- In 2023 is er gerichte aandacht besteed aan bewustwording op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het beleid hieromtrent is op verschillende manieren onder de aandacht van de medewerkers gebracht en de naleving ervan wordt getoetst tijdens audits. Veilig gebruik van gevoelige informatie is van cruciaal belang en er zijn plannen gemaakt om in 2024 een privacycommissie op te richten die zich richt op informatieverwerking binnen ZZWD en de AVG.

Clienttevredenheidsonderzoeken (CTO) & Patient Reported Experienced Measure (PREM)

In oktober 2023 zijn opnieuw de clienttevredenheidsonderzoeken CTO Intramuraal en de PREM Thuiszorg uitgevoerd. De resultaten zijn samengevat en op locatie- en teamniveau worden mogelijke verbeterpunten aangepakt.

Uitkomst PREM Wijkverpleging 2023

Totaal ZZWD	2021	2022	2023
Uitgenodigd	121	124	152
Deelnemers	51	83	90
Respons %	42,1%	66,9%	59,2%
Aanbevelingsscore	81%	87%	78%

Opvallend

In totaal scoren acht van de negen thema's 0,4 punten hoger ten opzichte van 2022. We denken dat dit mede het gevolg is van de aandacht voor de ingezette verbeteracties n.a.v. de PREM in 2021 en 2022. Tijdens de Wijkverpleging dag (medio 2022) is duidelijkheid gegeven over het Kwaliteitskader Wijkverpleging inclusief uitleg en uitkomsten van de PREM. Ook dit heeft een boost gegeven voor het samenwerken in de teams en in het verbeteren van kwaliteit van zorg voor onze cliënten.

Positief

Over het algemeen voelen cliënten zich op hun gemak bij de zorgverleners en ervaren cliënten dat zorgverleners hen met aandacht behandelen (dit thema scoort 0,3 punt hoger in vergelijking met 2022). Ook is men over het algemeen tevreden over de eigen gezondheid (deze drie thema's scoren totaal 1,2 punten hoger ten opzichte van 2022).

Aandacht behouden

Over het algemeen geven bewoners aan niet altijd hulp te krijgen van vaste zorgmedewerkers (dit thema scoort gelijk in vergelijking met 2022). Ook komen de zorgmedewerkers niet altijd op de afgesproken tijd (dit thema scoort 0,4 punten hoger in vergelijking met 2022). De score met betrekking tot de ervaring over de kwaliteit van leven dit thema scoort 0,3 punten hoger in vergelijking met 2021).

Uitkomst CTO Intramuraal 2023

Totaal ZZWD	2021	2022	2023
Uitgenodigd	83	125	111
Deelnemers	48	85	71
Respons %	58%	68%	64%
Aanbevelingsscore voor Zorgkaart Nederland	83%	60%	72%

Opvallend

Tijdens het CTO en de PREM zijn maar liefst 20 vrijwilligers ingezet om te helpen bij het invullen van de vragen. ZZWD is zeer blij met deze betrokkenheid van vrijwilligers! Veel vrijwilligers meldden zich na de oproep van de Adviseur Informele Zorg om te ondersteunen bij het CTO en de PREM. Dit jaar is er meer gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen bij de antwoorden te plaatsen. Dit komt waarschijnlijk doordat meer vrijwilligers hebben geholpen bij het invullen van de vragenlijst en tijdens de instructie is aangemoedigd om waar nodig opmerkingen toe te voegen. Tot slot is de aanbevelingsscore van 2023 vanuit het CTO aanzienlijk hoger (72% organisatiebreed) in vergelijking met 2022 (60%).

Positief (scores vanaf een 7,5 en hoger)

Over het algemeen voelen bewoners zich veilig binnen ZZWD en voelen zij zich op hun gemak bij de medewerkers. Daarnaast ervaren zij dat medewerkers hen met aandacht behandelen en op een goede manier met hen omgaan. Er is vertrouwen in de kwaliteit en het effect van de zorg, en bewoners weten meestal bij wie zij terecht kunnen met vragen (dit was een aanvullende vraag: score 79%). Bewoners zijn ook van mening dat zij doorgaans voldoende op de hoogte worden gehouden van belangrijke gebeurtenissen. Verder genieten bewoners, net als in voorgaande jaren, zeer van de maaltijden en zijn zij tevreden over de schoonmaak, het gebouw inclusief de voorzieningen, en de omgeving.

Aandacht behouden (score onder een 7,5)

Uiteraard vindt ZZWD het belangrijk om de verbeterpunten te formuleren uit de cliënttevredenheidsonderzoeken en de koffietafelgesprekken. Deze worden op lokaal niveau geformuleerd en vertaald naar verbeteracties. Deze worden na verloop van tijd geëvalueerd, zodat de cyclus rond is.

Reflectie CTO / PREM

Meerwaarde

ZZWD vindt het belangrijk om regelmatig, bij voorkeur real-time, de kwaliteit van zorg en dienstverlening onder haar cliënten te toetsen, zodat waar nodig direct verbetermaatregelen kunnen worden ingezet. Vanwege de kleine populatie en het beperkte aantal respondenten, biedt een vragenlijst met statistiek als middel slechts beperkte duiding. Wij zijn van mening dat het eenmalig jaarlijks bevragen van cliënten middels vragenlijsten ons geen volledig en realistisch beeld geeft, waardoor de uitslag slechts ten dele representatief is. Slechts een klein deel van de cliënten vult de vragenlijst in, en niet elk jaar vullen dezelfde cliënten deze in. Door de doorstroming van medewerkers is vergelijking met voorgaande jaren bovendien lastig.

Toepasbaarheid

Om een zo hoog mogelijke respons te bereiken, zijn de afgelopen twee jaar zorgmedewerkers ingezet om de vragenlijsten onder de cliënten te verspreiden en aandacht te vragen voor het invullen ervan. ZZWD hecht er belang aan dat de vragenlijst door de cliënten zelf wordt ingevuld, zonder tussenkomst van familie. Echter, veel cliënten zijn niet in staat de vragenlijst zelfstandig in te vullen vanwege leesproblemen, moeite met begrijpen van de vragen, of andere beperkingen. Daarom wordt vaak hulp ingeschakeld, waarvoor vrijwilligers worden ingezet indien nodig. Een aanzienlijk aantal vrijwilligers (20) heeft zich bereid verklaard om cliënten te ondersteunen bij het invullen van de vragenlijsten, wat zeer gewaardeerd wordt. Het gehele proces van het CTO en de PREM vereist een aanzienlijke inzet van zorgmedewerkers, vrijwilligers en de Adviseur informele zorg (voor werving en instructie van vrijwilligers). Daarom is het proces zorgvuldig geëvalueerd door regie- en wijkverpleegkundigen, wat heeft geresulteerd in een verslag met bevindingen en aanbevelingen (Notitie: Evaluatie Proces CTO/PREM 2023, januari 2024).

Klachten

In 2023 is één formele klacht ingediend bij de Klachtenfunctionaris. Deze klacht is samen met de organisatie naar tevredenheid afgehandeld.

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 Cliëntenraden
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
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 Continuïteit Plan
ZMV Zorg Met Verblijf
ZZP Zorg Zwaarte Pakket