

JAARPLAN 2024

Verder op weg naar passende zorg

Jaarplan 2024 Eilandzorg
December 2023
Eigenaar: Kwaliteit & Beleid

Hoge Molenstraat 13, 4301 KB Zierikzee
0111- 74 57 00

info@eilandzorg.com
www.eilandzorg.com



Eilandzorg

1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave	2
2.	Inleiding.....	3
3.	Eilandzorg in het kort	4
3.1	Leiderschap, Governance en management	4
3.2	Onze locaties en bewoners	5
3.3	Onze organisatiestructuur	6
3.4	Onze directe samenwerkingspartners voor het primaire proces	6
4.	Eilandzorg in cijfers 2022	8
5.	Kwaliteitskompas	9
5.1	Bouwsteen 1: Kennen van wensen en behoeften	10
5.2	Bouwsteen 2: Bouwen van netwerken	12
5.3	Bouwsteen 3: Het werk organiseren.....	14
5.4	Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen.....	20
5.5	Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit.....	22

2. Inleiding

Verder op weg naar passende zorg

De wereld om ons heen verandert; een forse vergrijzing en tekort aan zorgpersoneel speelt ons de komende decennia parten. We zullen kansen moeten pakken om adequaat in te spelen op externe ontwikkelingen; mantelzorgers koppelen aan de zorg voor cliënten en vrijwilligers een bijdrage laten geven aan het welzijn van de bewoners. Maar ook zullen we de kracht van het vakmanschap van met name de zorgmedewerkers volledig uit moeten nutten door ze in te zetten op de terreinen waar ze goed in zijn; het ondersteunen en geven van kwalitatief goede zorg aan cliënten en bewoners. En het omarmen van technologische vernieuwingen om de zorg meer efficiënt en veiliger te maken en de cliënt/bewoner te ondersteunen op weg naar maximale zelfstandigheid. Het overheidsbeleid luidt dan ook: “Zelf als het kan- Thuis als het kan- Digitaal als het kan”.

Ambitie

De ambitie van Eilandzorg vastgelegd in Contourennotitie Strategisch Meerjarenplan 2021-2025:

“Eilandzorg wil bijdragen aan een prettige leefomgeving voor de met name oudere inwoners met een zorgvraag van Schouwen-Duiveland en andere delen van Zeeland. Ook inwoners uit Zuid-Holland en West-Brabant West met een woon- en zorgvraag zijn welkom als ons de vraag bereikt. Eilandzorg is toegankelijk en levert zorg, welzijn en wonen in dialoog en overeenstemming met de wens van de cliënt en samen met mantelzorgers en vrijwilligers. De kwaliteit van leven staat voorop.

De medewerkers van Eilandzorg zijn professioneel, vitaal en betrokken; staan klaar voor hun cliënten en beleven plezier in hun werk. Eilandzorg bereikt haar doelen samen met zorgpartners uit Zeeland en daarbuiten, de regionale gemeentes, het zorgkantoor CZ, zorgverzekeraars en tal van andere organisaties. En toont daarbij ondernemerschap op een maatschappelijk verantwoorde manier.”

Om deze ambitie waar te maken stellen we jaarlijks een jaarplan op, voor 2024 volgens het nieuwe generiek kwaliteitskompas: Samen werken aan kwaliteit van het bestaan. Dit is een samenvoeging van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, het addendum WLZ-zorg thuis en Kwaliteitskader Wijkverpleging. Hiermee werken we verder aan onze professionalisering en toekomstbestendigheid, en bouwen voort op hetgeen we in 2023 (en daarvoor) in gang hebben gezet.

Onderstaande documenten zijn de basis voor en/of integraal onderdeel van het jaarplan 2024:

- * Contouren Strategisch meerjarenplan 2021-2025
- * Generiek Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan”
- * Kaderbrief 2023/2024
- * Begroting 2024
- * Nieuw WLZ inkoopkader 2024-2026
- * Nieuw inkoopkader WMO mei 2024
- * Lopende inkoopafspraken div. Zorgverzekeraars/ZVW
- * Scholingsplan 2024
- * Rapport Externe audit juli 2023

Leeswijzer:

Hoofdstuk 3 en 4:	Overzicht van locaties, cliënten, diensten, medewerkers en samenwerkingspartners.
Hoofdstuk 5:	Uitwerking jaarplan, gerelateerd aan Kwaliteitskompas.
Hoofdstuk 6:	Doelen 2024

3. Eilandzorg in het kort

Eilandzorg is een relatief kleine, maar brede, zorgorganisatie op Schouwen-Duiveland. Bij Eilandzorg staat kwaliteit van leven voorop. De cliënt behoudt de regie over het eigen leven, de zorg is aanvullend. De client bepaalt bij Eilandzorg zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt.

De eerst kennismaking en het intakegesprek vinden plaats bij de cliënt thuis, in een vertrouwde veilige omgeving, samen met de mantelzorger(s). Daarna is de contactverzorgende het eerste aanspreekpunt en degene die in regie is voor de afstemming van de zorgafspraken met het team en cliënt/mantelzorger. Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk omdat Eilandzorg werkt met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak. Door de kleine zelfstandig werkende teams zijn cliënten verzekerd van individuele aandacht. *Gewoon, en heel persoonlijk...*



3.1 Leiderschap, Governance en management

Waar komen we vandaan

In 2022 heeft Nederland definitief afscheid genomen van de coronapandemie en alle daarbij behorende beleidsregels en maatregelen. Helaas had corona, met name in het eerste kwartaal, nog een forse impact op bewoners, medewerkers en hierdoor ook de bedrijfsvoering. De overheid is opnieuw bijgesprongen via diverse beleidsmaatregelen. Toch kon hiermee niet voorkomen worden dat 2022 met een negatief resultaat is afgesloten.

Eilandzorg heeft ook mooie ontwikkelingen gerealiseerd, zoals de afronding van het project Samen Op Avontuur, waarmee de implementatie van de nieuwe Wet Zorg en Dwang een feit is.

Op organisatorisch gebied is in het najaar formeel afscheid genomen van de zelforganiserende teams; het vakmanschap en de ontwikkeling van de professional krijgt hiermee alle ruimte.

Waar staan we nu

In 2023 zijn plannen gemaakt en inmiddels in uitvoering om voor locatie Mitt Hem en de thuiszorg een beter kwalitatief en financieel resultaat te bewerkstelligen. Beleidsmatige aanpassingen, zoals passende zorg, aanpassingen inhuizingsbeleid en huuropbrengsten, moeten bijdragen aan een positieve bedrijfsvoering van deze, al langer verlieslatende, segmenten. De zorg, het verbeteren van de zorg en de voorbereiding op de toekomst van vergrijzing en ontgroening gaan onverminderd door. Er wordt ingezet op verdere professionele ontwikkeling, monitoring en bijsturing door de managers, ondersteund door een zorgcoördinator en staf. Door centrale roostering en planning wordt een duurzame en efficiënte inzet van medewerkers nagestreefd. Daarbij wordt gestuurd op inzet van het juiste functieniveau van medewerkers en ondersteuning door een digitale omgeving en inzet van innovatieve en technische hulpmiddelen.

De zorgcoördinator levert een belangrijke bijdrage in het uitbouwen en vormgeven van het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid. Hierbij is verdere inbedding in de organisatie belangrijk door o.a. de verankering van concrete inzet en afspraken van mantelzorger(s) en vrijwilligers in de zorgplannen van cliënten en bewoners.

Waar gaan we naar toe

De vergrijzing neemt toe, en het overheidsbeleid is erop gericht om langer en zelfstandig thuis te blijven, maximaal zelf zorgend en ondersteund door digitale, sociale en technische innovaties. Dit vraagt om een omslag van de te verlenen zorg; “Anders denken, anders doen” en “Van zorgen voor naar zorgen met”. Thema’s als positieve gezondheid, preventie en zelfredzaamheid, inzet van mantel- en informele/vrijwillige zorg, zullen verder geïntegreerd worden in het denken en doen bij Eilandzorg, om de zorg toegankelijk, betaalbaar en bereikbaar te houden.

Eilandzorg staat voor veel uitdagingen, waarbij de medewerker en cliënt centraal blijven staan.

Samen denken we na en maken keuzes; want dat is de kracht van Eilandzorg:

Betrokken professionals met passie voor hun werk en vele mantelzorgers en vrijwilligers die de zorg, dienstverlening en welzijnsactiviteiten zo optimaal mogelijk uit voeren.

3.2 Onze locaties en bewoners

Wijk - en WMO

Eilandzorg kan wijkverpleging bieden aan iedere volwassen (18+) inwoner van Schouwen-Duiveland. Zorg wordt geboden vanuit diverse financieringsbronnen zoals de Zorg Verzekerings Wet (ZVW), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Wet Langdurige Zorg zonder verblijf (WLZ) en/of Persoons Gebonden Budget (PGB). Eilandzorg levert ook huishoudelijke hulp op Schouwen-Duiveland. Sinds medio 2022 (gestart als pilot) wordt huishoudelijke hulp ook geleverd als een algemene voorziening in plaats een maatwerkvoorziening. Bewoners kunnen zonder indicatie en tussenkomst van een WMO-consulent in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp, wanneer zij woonachtig zijn in de Wieken, Het Nieuwe Vrije of Mitt Hem.

Voor genoemde locaties houdt dit in dat op meerdere dagen van de week, één medewerker huishouding op locatie aanwezig is, welke meerdere cliënten per dag van hulp voorziet en kan inspringen bij ongeplande hulpvragen.

Zorg met verblijf

In Zierikzee levert Eilandzorg 24-uurszorg in locaties De Wieken en Mitt Hem. Hier wonen cliënten die afkomstig zijn van Schouwen-Duiveland, maar ook van ver daarbuiten.



De Wieken

Verpleeg- en verzorgingshuis, Kleinschalig wonen, Palliatieve zorg, Huren met Zorg, Wijkverpleging, Zorg vanuit de WMO.

- De Wieken is een gehuurde locatie van Woonzorg Nederland en voldoet sinds de afronding van de renovatie in 2020 op dit moment aan de moderne eisen van deze tijd. Zo zijn er ruime badkamers en is het pand voorzien van domotica.
- Binnen de accommodatie de Wieken wonen cliënten met behandeling door de specialist ouderengeneeskunde en met behandelaren vanuit de WLZ en de huisartsen. De cliënten zijn verdeeld over de afdelingen somatiek, waar cliënten met (chronische) lichamelijke aandoening wonen en afdeling psychogeriatric, waar cliënten met dementie wonen.
- Als men kiest voor De Wieken, kiest men voor kleinschaligheid, gezelligheid én voor de locatie; De Wieken ligt middenin het centrum van Zierikzee.
- Met Woonzorg wordt jaarlijks gemonitord in hoeverre de huisvesting blijft voldoen aan de huidige en toekomstige wensen van haar bewoners, en voldoet aan de duurzaamheidseisen.

Mitt Hem

In Mitt Hem wordt zorg geboden aan een diverse doelgroep. Oud en jong woont met elkaar in één gebouw en hebben voor de zorg verschillende financieringsbronnen. Zo wordt er zorg geboden vanuit de WLZ, ZVW, WMO en op PGB basis.



Uitgangspunt voor het wonen in Mitt Hem is dat de bewoner eigen regie voert over de zorg die hij of zij nodig heeft. Dit betekent dat alle bewoners als “thuiswonend” worden gezien, ook als zij een verblijfsindicatie hebben. Op deze manier wordt de eigen regie en zelfstandigheid van bewoners gestimuleerd.

Huren met Zorg, Palliatieve Zorg, Wijkverpleging, Zorg vanuit WMO.

- Locatie Mitt Hem wordt gehuurd van de Zeeuwse Woningcorporatie Zeeuwsland.
- Mitt Hem is een appartementencomplex met 32 ruime appartementen, waarvan momenteel 30 appartementen worden verhuurd en bewoond.
- De appartementen zijn ruim opgezet en zijn ingericht voor cliënten, die rolstoelafhankelijk zijn of gebruik dienen te maken van hulpmiddelen (tilliften, toilet/douchestoelen ed.)
- Voor cliënten met een psycho-geriatrische aandoening leent de locatie zich minder.
- In samenspraak met Zeeuwsland wordt bewaakt in hoeverre de huisvesting blijft voldoen aan de huidige en toekomstige wensen van haar bewoners en voldoet aan duurzaamheidseisen.
- In 2024 wordt het verpleegkundig oproep systeem vervangen, dit nieuwe systeem biedt ook de mogelijkheid om, indien nodig, met diverse sensoren of technologische hulpmiddelen te gaan werken.

Aanleunwoningen de Wieken

Eilandzorg heeft met Woonzorg Nederland toewijzingsafspraken voor de inhuizing van bewoners met een zorgvraag voor een deel van de aanleunwoningen naast locatie De Wieken.

3.3 Onze organisatiestructuur

Eilandzorg heeft het principe van de zelforganiserende teams in 2023 definitief losgelaten; uitvoering personeelsbeleid, roostering en bedrijfsvoering zijn teruggedragen bij het management, die in de uitvoering ondersteund worden door de zorgcoördinator en de verpleegkundige dienst. De teams kunnen zich volledig focussen op de zorgverlening en alles wat daarvan in het verlengde ligt. Binnen de teams wordt gewerkt met vakinhoudelijke aandachtsvelders op diverse kwaliteitsonderdelen. De teams, betrokken bij het primaire proces (Psychogeriatric, Somatiek, Mitt Hem, Wijkverpleging en WMO), worden waar nodig ondersteund door de functionarissen van de staf- en ondersteunende diensten. De managementlaag bestaat uit drie managers; voor intramurale zorg, extramurale zorg en facilitaire zaken, en de directeur/bestuurder.

3.4 Onze directe samenwerkingspartners voor het primaire proces

Om de zorg in Zeeland toegankelijk te houden en daarmee de leefbaarheid voor de Zeeuwen te borgen, heeft een groot aantal partijen – waaronder Eilandzorg – de krachten gebundeld in de Zeeuwse Zorg Coalitie. Met de overtuiging: we moeten over de grenzen van de eigen organisatie heen kijken voor innovatieve oplossingen. Het belang van Zeeland staat voorop! Vanuit een masterplan zijn in 2023 diverse pijlers beschreven, waaronder de VVT, die richting geven voor acties in de toekomst.

In de uitvoering van de zorg wordt nauw samengewerkt met collega VVT-organisatie Allévo. De behandelaren; specialist ouderengeneeskunde, logopedist, fysiotherapeut, ergotherapeut en psycholoog, zijn allen in dienst van Allévo, en tegelijkertijd werkzaam voor de bewoners en cliënten van Eilandzorg op het moment dat er een zorgvraag is. Daarnaast is ook een gedragskundige van Emergis-GGZ betrokken bij de behandeling van enkele cliënten.

Eilandzorg neemt deel aan de diverse projectgroepen van Viazorg; een regionaal samenwerkingsverband voor de Zeeuwse zorg- en welzijnssector op het gebied van arbeidsmarkt vraagstukken.

Met twee andere zorgorganisaties (Cleijenborch en Schutse Zorg) vindt structureel overleg plaats op bestuurlijk niveau en andere beleidsterreinen, zoals kwaliteit. Agendapunten zijn o.a. samenwerking, wet- en regelgeving, schrijven van beleids- en kwaliteitsdocumenten, delen beroepsinformatie, gezamenlijke trainingen, etc.

De cliëntonderzoeken worden sinds 1 januari 2021 uitgevoerd door bureau Qualiview, onderdeel van Qualizorg. De cliënten kunnen hun ervaringen met Eilandzorg ook delen op Zorgkaart Nederland.

Sinds 2008 is Eilandzorg gecertificeerd door Certificatie in de Zorg. Auditoren van dit keurmerk controleren ieder jaar, of de organisatie voldoet aan de NEN-en-ISO9001 kwaliteitseisen.

Eilandzorg heeft een beperkt volume aan thuiszorg en een groot maar vooral “landelijk” verzorgingsgebied op Schouwen-Duiveland. Gezien de landelijke ontwikkelingen (met name krapte op de arbeidsmarkt) en de opdracht om in te zetten op meer zelfstandigheid en langer thuis wonen, werkt Eilandzorg meer dan voorheen samen met collega-organisaties, huisartsen, zorgkantoor, zorgverzekeraars, gemeente, woningcoöperaties en overige disciplines. Van marktwerking is slechts beperkt sprake; betrokkenen bij de zorgverlening slaan in toenemende mate de handen ineen, om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan.

Door herpositionering van Mitt Hem (waarin extramuralisering een prominente rol had in 2023) is een groeiscenario uitgerold voor cliënten WLZ zonder de huisvestingscomponent (MPT, VPT) om tegemoet te komen aan de principes van het overheidsbeleid; Thuis als het kan, Zelf als het kan en Digitaal als het kan.

In samenwerking met vrijwilligers en mantelzorgers van Eilandzorg worden activiteiten georganiseerd voor cliënten met o.a. het Stadsmuseum en de Zeeuwse Muziekschool.

Eilandzorg neemt in 2024 vanuit de Woon/Zorg opgave (WOZO) deel aan de stuurgroep WOZO Schouwen-Duiveland, waaraan naast collega zorgorganisatie Allévo o.a. ook de gemeente Schouwen-Duiveland, het zorgkantoor CZ en woningbouwcoöperatie Zeeuwendland deelnemen.





4. Eilandzorg in cijfers 2022

Cliënten in zorg

44	cliënten met behandeling specialist ouderengeneeskunde vanuit Wet Langdurige Zorg (WLZ)
13	cliënten met de huisarts als behandelaar vanuit Wet Langdurige Zorg (WLZ)
130	cliënten in zorg thuis vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW)
210	cliënten Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Medewerkers en vrijwilligers

218	medewerkers; 92,5 fte
11	stagiaires; niet in loondienst
45	vrijwilligers

Financiële gegevens

Opbrengsten

89%	Opbrengsten zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	€ 8.251.298
2%	Subsidies (exclusief Wmo en Jeugdzorg)	€ 153.139
5%	Overige bedrijfsopbrengsten	€ 500.953
	Totaal opbrengsten	<u>€ 8.905.390</u>

Specificatie zorgprestaties

14,6%	Opbrengsten zorgverzekeringswet Wijkverpleging	€ 1.207.861
0,3%	Opbrengsten zorgverzekeringswet Eerstelijns verblijf kortdurend	€ 22.808
72,3%	Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg (exclusief subsidies)	€ 5.961.999
8,1%	Opbrengsten Wmo	€ 667.148
0,1%	Overige zorgprestaties	€ 11.200
4,6%	Zorggerelateerde Coronacompensatie	€ 380.281
	Totaal zorgopbrengsten	<u>€ 8.251.298</u>

Kosten

78%	Personeelskosten	€ 7.247.568
1%	Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	€ 125.416
21%	Overige bedrijfskosten	€ 1.903.275
	Totaal kosten	<u>€ 9.276.260</u>



5. Kwaliteitskompas

Het doel van het Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan” (2024) is samen te werken aan de kwaliteit van het bestaan. Immers kwaliteit van bestaan maken we samen. Ouderen ontvangen vaak al hulp van mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk en de professionele zorg vormt daar een aanvulling op. Kwaliteit van bestaan is een continu proces, context afhankelijk en dus geen statisch geheel. Ontwikkelingen in de samenleving zijn van invloed op hoe we de zorg kunnen leveren. Dat vraagt een open gesprek en een mix aan inzet van deskundigheid vanuit de omgeving en professionals. Bij dit dynamische proces hoort geen vast kader, maar een kompas dat richting geeft. Zodat vanuit de brede blik samen gekeken kan worden wat passend is bij de gewenste kwaliteit van bestaan, “van zorgen voor naar zorgen met”.

Anders denken en anders doen vraagt om creativiteit, om ruimte en niet om formele kaders. Het vernieuwde Kwaliteitskompas is minder instrumenteel geworden, biedt ruimte en richting, en sluit beter aan op de praktijk van alledag, met al zijn vraagstukken en complexiteit.

Uitgangspunten

De uitgangspunten helpen het richtpunt ‘kwaliteit van bestaan’ te bereiken. Het zijn collectieve uitgangspunten, iedereen kan een uitgangspunt op een eigen manier beleven en er invulling aan geven. De uitwerking van de uitgangspunten worden in de 5 bouwstenen van het nieuwe Kompas verder beschreven.

De vier uitgangspunten/kernwaarden die van belang zijn bij het bevorderen van een goede kwaliteit van bestaan zijn:

- *Wederzijds respect*: Elkaar in de waarde laten zonder te (ver)oordelen. Iemand is zoals die is. Iedereen heeft zijn eigen normen en waarden en kiest zijn eigen levensinvulling en overtuiging.
- *Vertrouwen*: Beste intenties. Eerlijk zijn. Open en oprecht. Verantwoordelijk. Handel waarmee de ander niet wordt benadeeld.
- *Persoonlijke aandacht*: Interesse voor de ander hebben. Echt luisteren. Aandacht voor elkaar.
- *Deskundigheid*: Oplossingsgericht werken. Vakmanschap. Professionaliteit. Kennis en vaardigheden. Houding. Volgen van protocollen en werkwijzen.

Eilandzorg heeft deze uitgangspunten als volgt vertaald:

- Leuk werken in het team → Medewerker
- Passende zorg → Client
- Financieel gezond → Organisatie

Bouwstenen

De bouwstenen zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen. Wat deze bouwstenen betekenen voor locatie De Wieken, Mitt Hem, Thuiszorg, WMO, Huren met Zorg en Eilandzorg als geheel, is beschreven in de volgende 5 hoofdstukken:

- Bouwsteen 1 → Het kennen van wensen en behoeften
- Bouwsteen 2 → Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3 → Het werk organiseren
- Bouwsteen 4 → Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5 → Inzicht in kwaliteit



5.1 Bouwsteen 1: Kennen van wensen en behoeften

Goede zorg, ondersteuning en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op diens manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders.

Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk.

Een open gesprek tussen de oudere met ondersteuningsvragen, diens mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en de professional vormt de basis.

Toelichting op Bouwsteen 1: En zo doen we dat.....

Exploreren definitie passende zorg Eilandzorg

Passende zorg is een aanpak om ervoor te zorgen dat iedereen die zorg nodig heeft ook in de toekomst goede zorg kan krijgen. Dat is zorg die werkt en waarbij patiënt en zorgverlener samen beslissen. Het gaat om een ommezwaai in ons denken over zorg. Minder focus op ziekte en behandeling en meer inzet op gezondheid en wat iemand wel kan. *(Zorginstituut Nederland, sd).*

Afgelopen jaar is hard gewerkt om meer passende zorg te gaan leveren in Mitt Hem. Dit heeft er voor een aantal cliënten toe geleid dat zij een andere indicatie hebben gekregen waardoor ze op Mitt Hem kunnen blijven wonen.

Eilandzorg komt tot passende zorg door het inzetten van de principes van Positieve Gezondheid¹, bij zowel cliënten/bewoners als bij medewerkers. Daarnaast vindt samenwerking plaats met informele zorg.

Cliëntroute

De Cliëntroute maakt inzichtelijk wat nodig is om een cliënt te bevragen en voor te bereiden op de benodigde zorg voor inhuizing. De contactverzorgende heeft hierin een belangrijke rol. Alle cliënten hebben een eerste contactverzorgende, hij/zij is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt en zijn/haar contactpersoon. Ook is de contactverzorgende verantwoordelijke voor het zorgplan en het organiseren van structurele evaluaties en Multi Disciplinair Overleg (MDO).

Zorgleefplan op orde met cliënt/mantelzorg/informele zorg

Nederland vergrijsd, Schouwen-Duiveland vergrijsd en ontgroent en er is een olopemd, structureel tekort aan mensen die in de gezondheidszorg werken. Om deze reden is samenwerking met mantelzorgers- en vrijwilligers belangrijker dan ooit tevoren. Door de toegenomen zorgzwaarte van o.a. de huidige cliëntpopulatie binnen de Wieken, de werkbeleving van de medewerker en de krapte op de arbeidsmarkt is het van belang de betrokkenheid van vrijwilligers en mantelzorgers uit te breiden naar meer taken en activiteiten. In 2023 is Eilandzorg actief aan de slag gegaan met het vinden en binden van nieuwe vrijwilligers en het inzetten van het netwerk van mantelzorgers. In 2024 wordt de betrokkenheid van mantelzorgers tijdens de intake met de cliënt besproken en opgenomen in het zorgleefplan.

Geclusterd leveren huishoudelijke hulp

Eilandzorg is medio 2022 gestart met een pilot waarbij huishoudelijke hulp als een algemene voorziening wordt aangeboden. Bewoners kunnen zonder indicatie en tussenkomst van een WMO-consulent in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp, wanneer zij woonachtig zijn in de Wieken, 't Nieuwe Vrije of Mitt Hem.

¹ Bij Positieve Gezondheid ligt de focus op veerkracht en eigen regie, niet op ziekte maar op het hele zijn. Positieve Gezondheid omvat 6 dimensies: Lichaamsfuncties, Mentaal welbevinden, Zingeving, Kwaliteit van Leven, Meedoen en Dagelijks functioneren. Binnen Eilandzorg worden de principes van Positieve Gezondheid in de Cliëntroute geïntegreerd en de dimensies, het zogenaamde spinnenweb, worden besproken in de voortgangsgesprekken met de medewerkers.

Zo zorgen de gemeente en Eilandzorg ervoor dat huishoudelijke hulp vaker in de nabijheid van de cliënt aanwezig is, meer hulp op één dag door eenzelfde collega kan worden geleverd en deze hulp ook efficiënter kan worden ingezet. Daarnaast wordt zelfredzaamheid van de cliënt meer gestimuleerd. In 2023 is de pilot geëvalueerd intern, en samen met de gemeente. De evaluatie is positief bevonden en voor 2024 zullen structurele afspraken gemaakt worden om zo zorg te dragen voor borging van deze algemene voorziening voor betreffende locaties.

Welzijn en zorg zijn integraal onderdeel van het zorgleefplan

Eilandzorg biedt cliënten vele diverse activiteiten aan zoals, het voorlezen van de krant, uitstapjes met de wandelclub, bewegen en muziek, dagjes uit, samen koken, gezamenlijke maaltijden nuttigen en het vieren van feest- en hoogtijdagen.

De welzijnscoördinator beschrijft het “levensboek” van een cliënt, om de voorgeschiedenis van de cliënt beter in beeld te krijgen, en de zorg en ondersteuning beter aan te laten sluiten op de persoonlijke behoefte van de cliënt. Daarbij worden welzijnbevorderende doelen gesteld, die passen bij wie de cliënt is en wat hij/zij graag doet. Hierdoor worden ook individuele activiteiten aangeboden aan cliënten die moeizaam kunnen deelnemen aan groepsactiviteiten. Het levensboek is integraal onderdeel van het zorgleefplan.

Voor cliënten van Huren met Zorg en de aanleunwoningen is het mogelijk, middels een aanvullende vergoeding, om deel te nemen aan de groepsgerichte activiteiten.

Op locatie Mitt Hem worden enkele malen per week activiteiten georganiseerd. Deze activiteiten zijn laagdrempelig en voor iedereen toegankelijk.

Speerpunten Medewerkerstevredenheidonderzoek

In 2023 heeft het Medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO) plaatsgevonden. Voortvloeiend uit dit Medewerkerstevredenheidonderzoek heeft ieder team één speerpunt waar zij in 2024 met elkaar aan werken. Dit wordt geëvalueerd tijdens voortgangsgesprekken en teamoverleggen.

Loopbaanbeleid (o.a. opleidingsplan)

Doel van het personeelsbeleid bij Eilandzorg is, dat medewerkers beschikken over uitvoerbare en realiseerbare arbeidsmogelijkheden met behoud van hun gezondheid en welzijn, zodat zij “fit” zijn en blijven gedurende hun hele arbeidsleven. Eilandzorg helpt hen hierbij door optimaal te faciliteren, te stimuleren en te ondersteunen. In 2023 is een aangepast meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaarden geïntroduceerd, waardoor medewerkers gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld extra opleidingsuren/dagen, sport, fiets etc. Eilandzorg is hiermee een aantrekkelijke werkgever, en draagt bij aan een plezierige werkomgeving.

De managers bespreken de loopbaanontwikkeling tijdens de voortgangsgesprekken. Via Viazorg wordt extra ingezet op samenwerking in de regio op het gebied van scholingsaanbod en train-de-trainer; de opleidingscoördinator vervult hier een belangrijke rol in.

Eilandzorg zorgt ieder jaar weer voor een breed aanbod aan scholingen en trainingen, die zijn beschreven in het scholingsplan van betreffend jaar.



5.2 Bouwsteen 2: Bouwen van netwerken

Tijdens het open gesprek over de zorg wordt samen met de oudere en de naasten het sociale netwerk in kaart gebracht. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg te organiseren.

Toelichting op Bouwsteen 2: En zo doen we dat.....

Eilandzorg faciliteert het informele netwerk (ondersteuning, scholing etc.)

Mantelzorgers zijn vaak zoekende op welke manier zij een positieve inbreng kunnen hebben in het dagelijks leven van hun naasten. Het is belangrijk om kennis te hebben van de ziekte en hoe die zich kan ontwikkelen. Naast het aanbieden van kennis over bijvoorbeeld (toekomstige) bewoners en cliënten met dementie kan het helpend zijn om steun te ervaren. Eilandzorg vindt het belangrijk om een wegwijzer voor mantelzorgers te kunnen zijn, om ze te informeren en de weg te wijzen naar externe organisaties die zich richten op ondersteuning, kennisdeling en belangenbehartiging omtrent dementie. We denken dan o.a. aan het Odensehuis, Stichting Maatschappelijk Werk Oosterschelderegio (SMWO) en de vereniging Alzheimer.

Door middel van o.a. het organiseren van mantelzorgavonden maken we het mogelijk dat mantelzorgers elkaar ontmoeten, elkaar kunnen gebruiken als klankbord en ervaringen kunnen delen. Naar verwachting zal de bereidheid toenemen, om actief te worden in het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden en activiteiten binnen Eilandzorg. Dit is van toegevoegde waarde voor de cliënten en voor de mantelzorgers.

De zorgcoördinator en welzijnscoördinator zullen structureel aandacht hebben voor het begeleiden van vrijwilligers en mantelzorgers en op een laagdrempelige wijze beschikbaar zijn voor vragen en dilemma's.

De professional transformeert van zorgen voor naar zorgen met

Samenwerking met mantelzorgers- en vrijwilligers is belangrijker dan ooit, met name door het structureel tekort aan mensen die in de gezondheidszorg werken nu en in de toekomst.

Eilandzorg zet in op zorgprofessionals die zorgen met de client/bewoner, mantelzorgers en vrijwilligers. De principes van Positieve Gezondheid zijn hierbij een leidraad en passend bij de cliënt in regie. Professionals zullen meer gaan faciliteren, ondersteunen, en samenwerken met mantelzorgers, de buurt en vrijwilligers. En professionals moeten zich kunnen verplaatsen in de gevoelens, keuzes, afwegingen, twijfels en gedachten van cliënten en de mensen in hun sociale netwerk. Professionals die dit goed vormgeven, bouwen hiermee aan een goed samenspel tussen formele en informele zorg.

Eilandzorg participeert in kennisnetwerken

Eilandzorg neemt deel aan het lerend netwerk op het gebied van hersenletsel, dementie en palliatieve zorg van Zeeuwse Zorgschakels. De Zeeuwse casemanagers dementie informeren, delen kennis, ondersteunen en werken samen met de wijkverpleging van Eilandzorg.

Samenwerking Muziekschool Zeeland

Eilandzorg werkt projectmatig samen met de Muziekschool Zeeland en andere verbonden partijen in te ontwikkelen programma's gericht op zowel actieve ouderen als ouderen die beperkter in hun mogelijkheden zijn. Dit vanuit de gedachte dat kunst en cultuur een bijdrage leveren aan het vergroten van welzijn en daardoor een stimulerende werking hebben op de preventie van zorg, de participatie van ouderen en mensen helpt bij zingeving.

Verkenning intensievere samenwerking kleine VVT organisaties

In 2024 zullen de structurele bestuurlijke overleggen met Cleijenborch en de Schutse Zorg Tholen worden voortgezet en mogelijke verdere samenwerking verkend, naast de al bestaande uitwisseling van personeelsleden en het delen van kennis op de diverse beleidsterreinen.

Ook de Raden van Toezicht zullen een bijeenkomst beleggen om zich verder op mogelijke samenwerking te oriënteren vanuit toenemende maatschappelijke verantwoordelijkheid (Governance), ook voor samenwerkingsnetwerken.

Actieve participatie projecten Zorg In Balans

Actieve participatie in de diverse deelprojecten wordt in 2024 voortgezet, waaronder projecten Techniek&Innovatie, Preventie en Woon/Zorgopgave.



5.3 Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Zorgorganisaties maken samen met professionals, maar ook cliëntenraden, afspraken over de te maken ontwikkelingen rondom kwaliteit. Een belangrijk thema bij het organiseren van het werk is werkplezier.

Plezier en voldoening in het werk wordt bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met cliënten, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe je daar invloed op hebt, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.

Toelichting op Bouwsteen 3: En zo doen we dat.....

Professionals zijn in regie op zorg/vakinhoud; professionele autonomie

Professionele autonomie wil zeggen dat je de zelfbeschikking en zeggenschap hebt om je werk naar eigen inzicht in te richten, dat je zelfstandig werkt en verantwoordelijkheid draagt voor je werk. Met het afscheid van zelforganisatie als aansturingsfilosofie bij Eilandzorg, is uitdrukkelijk gesteld dat professionele autonomie behouden is aan de medewerker in de zorg. Sturen op zelfoplossend vermogen vanuit zorg/vakinhoud wordt vervolgens verder vormgegeven en gestimuleerd door coaching op de werkvloer en scholing.

Verdieping rol aandachtfunctionarissen en professionalisering kwaliteitscommissies

De rol van de aandachtfunctionarissen is in 2023 versterkt. Zij richten zich op kwaliteitsonderdelen binnen de organisatie zoals Hygiëne-Infectiepreventie, Medicatie, Wet Zorg en Dwang, Melding Incidenten Client (MIC)- medewerker (MIM) en palliatieve zorg. De aandachtsvelders hebben een signalerende rol binnen hun team en in de organisatie als geheel. Zij krijgen de ruimte om zich meer te verdiepen in de diverse kwaliteitsgebieden en om de ontwikkelingen te volgen en deskundig te worden/te blijven door o.a. scholing.

Daarnaast nemen de aandachtsvelders zitting in de betreffende kwaliteitscommissies om zo een adviserende en ambassadeursrol te vervullen. Een belangrijke taak is het signaleren en aandragen van verbeterpunten voor teams) en organisatie. Hiervoor wordt in de commissies o.a. diverse vraagstukken behandeld, processen besproken, metingen geanalyseerd, etc.

In 2024 zetten we in op volledige bezetting van de diverse kwaliteitscommissies door afvaardiging van elke locatie/team in de commissies. Zo wordt kennisdeling over de diverse aandachtsgebieden gestimuleerd. Ook wordt in 2024 een kwaliteitsdag georganiseerd voor alle kwaliteitscommissies tezamen.

Verkenning integrale verpleegkundige dienst Eilandzorg

De verpleegkundige dienst helpt de intramurale zorgteams d.m.v. het overdragen van specialistische kennis op het gebied van o.a. palliatieve zorg, wondzorg, Wet Zorg en Dwang, medicatie, incidenten, inzet hulpmiddelen, praktijkbegeleiding van leerlingen en stagiaires en indicaties stellen. Maar ook op het gebied van innovaties, zoals het gebruik van domotica en hoe dit toe te passen.

De verpleegkundige dienst maakt hiervoor gebruik van beschikbaar beleid, protocollen en andere instrumentaria. Tevens leveren zij een bijdrage aan de verbinding van de zorgteams, signaleren knelpunten aan de manager, of lost deze zelf op, daar waar het zaken zijn die passen bij hun taken en rol. Een volgende stap is een doorontwikkeling te maken naar een Verpleegkundige Advies Raad (VAR).

In 2024 wordt verkend of de verpleegkundige dienst Eilandzorgbreed opgezet kan worden, zodat er tussen 7-23 uur altijd consultatie beschikbaar is voor medewerkers op de werkvloer.

Doorontwikkeling Hygiëne en- infectiepreventie Commissie (HIC)

De Hygiëne en- infectiepreventie Commissie is sinds 2020 actief. De commissie komt regelmatig bijeen en ziet toe op naleving van hygiëne en infectiepreventie richtlijnen en protocollen. Middels interne audits, vragen vanuit medewerkers, incidenten, worden knelpunten in kaart gebracht, advies gegeven en oplossingen aangedragen.

In de commissie nemen diverse disciplines uit de organisatie zitting, medewerkers zorg en facilitaire dienst, kwaliteit en beleid, manager zorg en specialist ouderengeneeskunde. Ook is 4 maal per jaar een infectiepreventie deskundige van de GGD aanwezig.

Om deskundigheid op peil te houden zijn in 2023 vier commissieleden geschoold tot Hygiëne Kwaliteits Medewerker (HKM'er). Zij zijn de aandachtvelders voor hun locatie. Vanuit de nulmeting eind 2023, middels een interne audit door de kwaliteitsmedewerker en de deskundige van de GGD, wordt een plan van aanpak gemaakt met als doel om de bewustwording onder de medewerkers te vergroten m.b.t. hygiëne- infectiepreventie.

Wet Zorg en Dwang

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is per 1 januari 2020 van kracht. Deze wet zorgt voor een zorgvuldige afweging bij het inzetten van onvrijwillige zorg. Dwang moet zoveel mogelijk voorkomen worden, het inzetten van onvrijwillige zorg mag alleen ingezet worden als het echt niet anders kan.

Een goede analyse, multidisciplinaire besluitvorming, het zoeken naar alternatieven en evaluaties zijn belangrijke onderdelen van dit proces. Eilandzorg heeft een WZD-commissie die zich hiermee bezighoudt en werkt volgens het beleidsplan waarin o.a. de te nemen stappen uit de wet beschreven worden.

Cliënten die te maken krijgen met onvrijwillige zorg, moeten weten wat hun rechten zijn, hoe zij ondersteuning kunnen krijgen en waar ze eventuele klachten kunnen indienen. Hiervoor is de cliënt vertrouwenspersoon, werkzaam voor het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) en volledig onafhankelijk, geïntroduceerd bij de cliëntenraad en WZD -commissie van Eilandzorg.

Om de vrijheid van de cliënt te vergroten, is het nodig de deskundigheid van zorgmedewerkers op peil te houden en te optimaliseren, met elkaar de dialoog aan te gaan, gesprekken te voeren met de cliënt en de mantelzorger, en te blijven zoeken naar alternatieven, zodat het inzetten van onvrijwillige zorg zo min mogelijk nodig is.

Medicatie

Medicatieveiligheid blijft een aandachtspunt. Het is een breed onderwerp waarbij op diverse vlakken kwaliteitsverbetering te behalen valt. Denk hierbij onder andere aan het verbeteren van procedures rondom incidentenmeldingen. In 2023 is een nieuwe overleggroep medicatie geformeerd, dit zal in 2024 de medicatiecommissie worden. Medicatie is het hoofdonderwerp, maar allerlei aanverwante zaken komen ook zeker ter tafel. Er is aansluiting vanuit elk team/locatie en er is een mix van verpleegkundigen, verzorgenden en stafmedewerkers die zitting nemen in het overleg. In 2024 zal de focus liggen op verbeteren melden incidenten, aanpassingen van processen, professionalisering van analyses en het vertalen naar verbetervoorstellen voor de praktijk.

Palliatieve zorg

De werkgroep palliatieve zorg zal verder gaan met het zorgpad stervensfase zodat palliatieve en terminale zorg nog beter wordt georganiseerd. Hierbij wordt samengewerkt met hospice Kaaskenshuis in Zierikzee.

Digitale/technische en sociale innovatie houden zorg toegankelijk; uitrol projecten slim incontinentiemateriaal, reablement, Medido, mobiliteit, spraakgericht rapporteren

Samen met de cliënt en eventueel betrokken mantelzorgers wordt gekeken naar zorgvragen; het krijgen van fysieke zorg zal hierbij niet vanzelfsprekend zijn. Er zal eerst gekeken worden naar wat kan iemand zelf, daarna wat kan samen, vervolgens wat kan digitaal of met inzet van innovaties. Uiteindelijk zal fysieke zorg worden geboden voor datgene wat iemand echt niet meer zelf kan. Met behulp van het spinnenweb van de methodiek Positieve Gezondheid, wordt verkend wat de bewoner/cliënt nodig heeft om maximaal zelf, met eventuele ondersteuning van mantelzorg en/of informele zorg, kan blijven doen, of weer kan leren.

Eilandzorg zet in op het gebruik van sociale en technische, vaak ook arbeidsbesparende, innovaties om maximaal de eigen regie en zelfstandigheid van cliënten te bevorderen. Voor 2024 betekent dit de inzet van slim incontinentiemateriaal, het gebruik van de Medido voor medicatiezorg in- en extramuraal en de verkenning van spraakgericht rapporteren.

Slim incontinentiemateriaal

In 2023 is het project “Slim incontinentiemateriaal” opgestart, om in 2024 verder uitgerold te worden met als doel het comfort van het gebruik van dit incontinentiemateriaal voor de cliënt maximaal te vergroten en arbeidsbesparend te kunnen werken.

Medido

De Medido is in 2023 als opvolger van de CMed+ succesvol geïmplementeerd in de wijkverpleging. In 2024 zal worden gestart met een project om de Medido ook intramuraal in te gaan zetten, met als doel de zelfstandigheid van de cliënt te vergroten, de distributie van medicatie te verbeteren, en arbeidsbesparend te werken.

Reablement

In 2024 zal Eilandzorg via Zorg In Balans met collega VVT-organisaties diverse proeftuinen inrichten met bewezen sociale innovatie-methodes Van Thuis Uit (naar voorbeeld van tante Louise) en Langer Actief Thuis (naar voorbeeld van Mijzo). Dit is een manier om samen met de hulpvragende oudere te werken aan herstel van invulling van leven en zelfredzaamheid. Dit om (toekomstige) thuiswonende cliënten zo zelfredzaam mogelijk te maken en de opname in een verpleegtehuis te voorkomen of uit te stellen.

Mobiliteit

Eilandzorg werkt sinds 2021 met (transfer) hulpmiddelen van Arjo². Hierdoor is het mogelijk dat voor elke cliënt de juiste (transfer) hulpmiddelen beschikbaar zijn. In het verlengde hiervan is in 2022 de Arbocheck en Mobiliteitswijzer ingezet. Hiermee wordt inzichtelijk in welke fase van mobiliteit cliënten verkeren, zodat de juiste hulpmiddelen worden ingezet en de medewerkers weten op welke wijze zij veilig en hygiënisch de nodige zorg kunnen leveren.

De mobiliteitswijzer is onderdeel van de cliëntbespreking en wordt zo nodig bijgesteld en geregistreerd in het zorgleefplan. In 2024 wordt het beheer en de inzet van hulpmiddelen verder geoptimaliseerd en worden 6 medewerkers opgeleid tot ergo-coach.

Op deze manier kunnen wij kwaliteit van leven voor de cliënten optimaliseren en creëren we een gezonde, efficiënte en veilige werkomgeving voor onze medewerkers.

² = Arjo is een wereldwijde leverancier van medische hulpmiddelen, diensten en oplossingen die de levenskwaliteit verbeteren van mensen met beperkte mobiliteit en leeftijdsgerelateerde gezondheidsproblemen.

Spraakgericht rapporteren

Medewerkers in de zorg hebben veel te maken met administratieve taken. Voor collega's, behandelaren en mantelzorgers wordt gerapporteerd over de levensloop van de cliënt. Rapporteren kost veel tijd en zorgt ervoor dat er minder tijd overblijft voor de primaire zorgtaken. Er zijn verschillende manieren om anders te rapporteren. Een van de oplossingen is spraakgestuurd rapporteren: het inspreken van rapportages in plaats van ze handmatig te typen. Dit stelt zorgmedewerkers in staat om snel en efficiënt informatie vast te leggen en minder typefouten te maken. Eilandzorg verkent in 2024 deze manier van rapporteren om eventueel in 2025 uit te rollen.

Plan van aanpak VPT in relatie tot bewoners appartementen Huren met Zorg

De Wieken heeft op de begane grond veertien éénpersoons huurappartementen, geschikt voor cliënten die nog zelfstandig wonen met een geringe zorgvraag en huishoudelijke ondersteuning (financiering vanuit de ZVW en WMO). De zorg wordt door het wijkverpleegkundige team uitgevoerd, huishoudelijke ondersteuning door team WMO en de huisarts draagt de medische verantwoordelijkheid.

Cliënten van Huren met Zorg kunnen aansluiten bij de gezamenlijke maaltijden in het restaurant en zijn welkom bij de activiteiten die in de Wieken worden georganiseerd. In de praktijk zien we dat de zorgbehoefte van cliënten van Huren met Zorg tijdens hun verblijf (soms snel) kan toenemen waardoor een WLZ-indicatie nodig is om aan de zorgbehoefte te voldoen. Het streven is om de cliënt binnen de muren van de Wieken de zorg te bieden die nodig is, de zorg beweegt mee met de behoefte van de cliënt. In 2024 wordt een plan van aanpak gemaakt om tot een ingroeimodel tot VPT (WLZ zonder verblijf) te komen voor bewoners van Huren met Zorg met een toenemende zorgvraag.

Besluitvorming organisatiestructuur (bevestiging functies zorgbemiddeling, roosterplanners, Zorgcoördinator, ICT)

Zorgcoördinator

In 2023 is een start gemaakt om de organisatie doelmatiger en efficiënt in te richten. Er is een zorgcoördinator aangesteld, die een belangrijke bijdrage levert in het uitbouwen en vormgeven van het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid. De verandering van teamondersteuners naar een coördinator is een goede keuze geweest. Medewerkers ervaren nabijheid. Echter nu het speelveld van de coördinator met Mitt Hem erbij groter is geworden, blijkt deze nabijheid daar minder gevoeld te worden. De functie zorgcoördinator wordt uitgebreid naar twee, één voor de Wieken en één voor Mitt Hem. Mitt Hem krijgt een zorgcoördinator, welke gaat fungeren als eerste aanspreekpunt voor het team en operationele vraagstukken.

Zorgbemiddeling

De komst van een functionaris zorgbemiddeling heeft voor verbetering gezorgd in de processen van de cliëntroute waaronder aanmelding, administratie en facilitaire logistieke processen. De doorstroom en bezettingsgraad is aantoonbaar verbeterd. De functie wordt in 2024 gecontinueerd.

Roosterbureau

Rooster- en cliëntrouteplanning is een vak apart, waarbij overstijgend gekeken moet worden naar medewerkers, cliënten, zorgvragen, geografie en efficiëntie. Om deze reden is in 2023 het roosteren gecentraliseerd en belegd als functie en hebben betreffende medewerkers scholing gevolgd. In de loop van 2023 is de cliëntrouteplanning voor de wijkverpleging aan het roosterbureau toegevoegd. In 2024 wordt in overleg met de wijkverpleegkundigen de cliëntrouteplanning geoptimaliseerd om meer rendabeler routes te creëren ten gunste van medewerkers en een positieve bedrijfsvoering.

De speerpunten voor 2024 zijn verbetering basisroosters, meer functionele inzet van medewerkers, vooruitplanning (vakantieroosters) en optimalisatie cliëntroutes in de wijk.

ICT en projectleider innovatie

In juli 2023 is een medewerker ICT aangesteld, die zich bezighoudt met ondersteunende werkzaamheden op het gebied van met name domotica, digitalisering en telefonie. In 2024 worden digivaardigheidstrainingen aangeboden als vast onderdeel van het introductieprogramma bij nieuwe medewerkers.

Voor de uitvoering van diverse sociale en technische innovatieprojecten wordt een projectleider innovatie aangesteld.

Centrale inkoop

In 2024 wordt de centrale inkoop verder uitgebreid om zorgmedewerkers te ontlasten en inkoopvoordeel te behalen. Inkoopprocessen worden nader beschreven en geïmplementeerd waarbij duurzaamheidsprincipes in acht worden genomen.

Duurzaamheid

Eilandzorg levert haar bijdrage aan de opgave om onze samenleving duurzaam te maken, door maatregelen te treffen die gericht zijn op het verminderen van CO₂-uitstoot, circulair werken, minder medicijnresten en goede leef- en werkomgeving. Eilandzorg voert duurzaamheidsbeleid op maat, gericht op de cliënt/bewoner, medewerker en omgeving. Daarnaast stellen we duurzaamheidseisen bij aanbestedingen.

Arbo

Het arbobeleid is in 2023 verder opgezet en doorontwikkeld. Om meer grip te krijgen op het ziekteverzuim is in 2023 besloten om over te stappen naar een andere arbodienst. Tevens is de interne ziekmeldprocedure aangepast, en heeft het management een prominente rol gekregen bij het terugdringen van het verzuim.

Door ook het preventief verzuimgesprek aan te gaan, en het inzetten van middelen en trainingen, verlagen of voorkomen we een hoog percentage ziekteverzuim. Speerpunt voor 2024 is het toepassen van de Arbo check voor alle teams en het trainen en inzetten van een ergo-coach per team. Medewerkers worden via de Arbonieuwsbrief en Arbo-artikelen blijvend over actualiteiten op het gebied van gezond werken geïnformeerd zoals veilig werken, privé/werk balans en werkdruk.

Instroom

In de huidige krappe arbeidsmarkt is behoud van medewerkers belangrijk. Een goed introductieproces is hierbij essentieel. Het inwerktraject van nieuwe medewerkers wordt in 2024 herijkt met specifieke aandacht voor de eerste 90 dagen, persoonlijke wensen, interactieve training en gebruik van technologie.

Ook het door- en uitstroomproces worden als zodanig herijkt en beschreven.

Doorontwikkeling gedigitaliseerde werkprocessen; HRM project en verkenning digitaal facturatie/prolongatiemodule

Eilandzorg is eind 2023 gestart met de voorbereiding van het digitaliseren van het in-, door- en uitstroomproces van medewerkers en het introduceren van het digitale personeelsdossier. De koppeling met het salarissysteem zorgt voor een optimale ondersteuning bij deze processen en vermindert de administratieve lasten voor de medewerker, manager en personeelsfunctionaris. De uitrol van het proces start in januari 2024.

Verder wordt in 2024 het facturatieproces onderzocht, en verkend of het aanschaffen van een facturatiemodule administratieve- en procuratieprocessen naar tevredenheid kan borgen en arbeidsbesparend werkt in relatie tot de kosten die dit met zich meebrengt.

Duurzame inzetbaarheid

In het kader van behoud van medewerkers tot hun pensioen, wil Eilandzorg in 2024 verder vormgeven aan duurzame inzetbaarheid. Verwacht wordt dat door rekening te houden met specifieke wensen en omstandigheden van medewerkers, zij gezonder, productiever en gemotiveerder hun werk doen.

Eilandzorg vergroot duurzame inzetbaarheid door:

- Maatregelen op de werkvloer om veilig en gezond te kunnen werken.
- Bijscholing, cursussen en leren op de werkvloer stimuleren, zodat medewerkers over de gewenste vaardigheden voor de organisatie of arbeidsmarkt (behoud voor de sector) beschikken.
- Afspraken maken tussen leidinggevende en medewerker die zorgen dat iemand werk langdurig aankan, zoals een verlofregeling of het doen van minder belastend werk.
- Het aanbieden van programma's en informatie, die werknemers geestelijk en lichamelijk vitaal houden; bijvoorbeeld gericht op het voorkomen van een burn-out of tegengaan van overgewicht.
- Vinden van passend werk voor mensen die deels arbeidsongeschikt zijn.



5.4 Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Het is daarom belangrijk dat zij het vanzelfsprekend vinden dat ze zich kunnen blijven scholen en ontwikkelen met ondersteuning van werkgevers en beroepsorganisaties.

Dat zij mogelijkheden krijgen om de opgedane kennis toe te passen en (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscode, in het kader van kwaliteitsverbetering. Dat zij toegerust zijn om hun werk goed te kunnen doen en de ruimte en het vertrouwen krijgen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen.

En als laatste dat er tijd is om te reflecteren en de uitkomsten hiervan te implementeren, dit zorgt voor werkplezier bij professionals. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden.

Toelichting op Bouwsteen 4: En zo doen we dat.....

Opleidingsplan 2024

Om de kwaliteit van zorg nu- en in de toekomst te kunnen borgen wordt ingezet op scholing van medewerkers. Deskundigheid is belangrijk om de zorg voor de cliënten goed te organiseren. Eilandzorg heeft de afgelopen 7 jaar met zelforganiserende teams gewerkt. Sinds 2023 zijn verschillende taken van de zorgteams weer belegd in het management en de staf- en ondersteuningsdiensten. Hierdoor is in 2023 meer ruimte ontstaan bij medewerkers om te ontwikkelen binnen hun eigen vakgebied, taken en bevoegdheden zijn duidelijk. Werken vanuit het verpleegkundig proces, positieve gezondheid en welzijn op 1, vormen hiervoor de basis.

Positieve gezondheid

Vanuit subsidie wijkfonds gaat de volledige wijkverpleging een basisscholing positieve gezondheid krijgen. Eilandzorg omarmt positieve gezondheid en zal dit verder opnemen in haar werkwijze. Zo zal vanaf 2024 de wijkverpleging het spinnenwebmodel gebruiken bij een intake en evaluatie en zal het management het spinnenweb gebruiken bij de voortgangsgesprekken.

Scholing EHBO Wijkverpleging

Op verzoek van medewerkers in de thuiszorg gaat het team in 2024 scholing volgen in EHBO, zodat zij zich beter toegerust voelen wanneer zich een onverwachte situatie voordoet bij een cliënt.

Gastvrijheid

Voor de gastvrouwen, huishoudelijke dienst, receptiemedewerkers en zorgassistenten zal scholing in gastvrijheid en omgaan met lastige situaties aangeboden worden.

Professionalisering Wijkteam en Mitt Hem

2024 zal in het teken staan van het verder stabiliseren en professionaliseren van het team wijkverpleging en Mitt Hem. De werkprocessen worden herijkt en zonodig bijgesteld om verder te werken aan een stevige basis.

Daarnaast zal Mitt Hem in 2024 uitgerust worden met nieuwe domotica, waardoor er veel meer mogelijkheden zijn om “andere” (digitaal/innovatief) zorg te leveren en bestaande zorgverlening beter te borgen.

Specialisatie op hoogcomplexiteit zorg

Langer thuis is al jaren de boodschap van de overheid als het gaat om zorgverlening. Aan Eilandzorg dan ook de taak om hieraan bij te dragen en in te zetten op “passende” zorg thuis, waarbij het uitgangspunt is dat een cliënt eerst zoveel mogelijk zelf doet, vervolgens samendoet (netwerk, vrijwilligers), daarna digitaal en als laatste wordt fysieke zorg ingezet.

Wanneer fysieke zorg ingezet moet worden, wordt gezien dat deze zorg steeds vaker hoog complex is en transmuraal. Eilandzorg gaat inzetten op specialiseren van verzorgenden en verpleegkundigen om deze hoogcomplexere zorg te kunnen leveren via samenwerking met collega zorgaanbieders, trainingen en aanvullende scholing.

Registratiesysteem opleidingen is up to date

Om overzicht te hebben in de kwaliteiten, van zowel zorgmedewerkers als zorgassistenten en medewerkers facilitaire dienst, zullen bij in dienst treding bij Eilandzorg, alle certificaten/diploma's vastgelegd worden in het E-learningssysteem. Medewerkers zijn zelfverantwoordelijk om bevoegd en bekwaam te blijven in hun vakgebied. Middels het E-learningssysteem is goed zicht op kennis en vaardigheden van de medewerkers.

Opleidingen worden in overleg gefaciliteerd als onderdeel van het loopbaanbeleid

De managers bespreken de loopbaanontwikkeling tijdens de voortgangsgesprekken. Via Viazorg wordt extra ingezet op samenwerking in de regio op het gebied van scholingsaanbod en train de trainer; de opleidingscoördinator vervult hier een belangrijke rol in. Eilandzorg zorgt ieder jaar weer voor een breed aanbod aan scholingen en trainingen, welke zijn beschreven in het scholingsplan van betreffend jaar.

Eilandzorg is een "lerende organisatie"; reflectie op handelen in de dagelijkse praktijk, als individu en als team, dragen bij aan professionaliteit en passende zorg

Eilandzorg staat bij beroepsopleiders, leerlingen en stagiaires aangeschreven als een goede leerwerk plek. Daar zijn we trots op, dit willen we behouden en waar mogelijk nog verder verbeteren, want onze leerlingen en stagiaires zijn immers onze collega's voor de toekomst!

Om de praktijkbegeleiding goed te borgen op de werkvloer en de nodige begeleiding passend vorm te geven zijn in 2023 twee verpleegkundigen geschoold in het begeleiden van leerlingen en stagiaires op de werkvloer. Deze collega's werken aanvullend en in nauwe samenwerking met de praktijkopleider van Eilandzorg.



5.5 Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn met professionals, VAR/PAR en OR/PVT, cliëntenraad, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties.

Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor een open gesprek.

Toelichting op Bouwsteen 5: En zo doen we dat.....

Uitvoeren, analyseren cliënttevredenheidsonderzoek en implementeren verbetermaatregelen

Eilandzorg meet de cliënttevredenheid op diverse manieren, in samenwerking met Qualiview, onderdeel van bureau Qualizorg². Jaarlijks wordt het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen onder de cliënten Intramuraal, Wijk en WMO. Voor de cliënten Intramuraal Somatiek, wordt het onderzoek afgenomen middels een interview. Cliënten ervaren dit als prettig, zij hebben een praatje waarbij zij tegelijkertijd hun wensen, behoeften en verbeterpunten kunnen bespreken.

Voor afdeling psychogeriatric worden de eerste contactpersonen benaderd. De cliënten in de wijk ontvangen de PREM-vragenlijst, dit is een landelijk clientonderzoek. Voor de cliënten in de WMO is de vragenlijst speciaal ingericht voor Hulp bij Huishouding.

Cliënten of diens vertegenwoordigers kunnen hun tevredenheid ook kenbaar maken middels Zorgkaart Nederland, tijdens evaluatie- en nazorggesprekken met contactverzorgenden.

Facilitaire enquête

De bewoners ervaren iedere dag wel iets van wat onze facilitaire diensten te bieden hebben, zoals maaltijdverzorging, huishoudelijke hulp, gastvrijheid in het restaurant, ontvangst door de receptiemedewerkers, en als er een klus geklaard moet worden, is er een technische dienst in huis. Om de tevredenheid van deze diensten te meten wordt jaarlijks in het vierde kwartaal een enquête afgenomen onder de bewoners van afdeling somatiek, psychogeriatric en Huren met Zorg. De enquête wordt zo ingericht dat hierin onderwerpen uitgevraagd worden die bewoners belangrijk vinden, of aangereikt worden door de cliëntenraad.

Als voorbeeld: vragen over de kwaliteit van de maaltijden, de sfeer in het restaurant, het schoonhouden van de appartementen.

Registratie en analyse van MIC/MIM meldingen en implementeren verbetermaatregelen

In 2023 is het MIC registratieformulier in ONS aangepast, het formulier biedt nu meer mogelijkheden om het incident goed te registreren en daarna ook te analyseren. De MIC-meldingen worden nu gemaakt in ONS in het clientdossier van de betreffende cliënt. In 2024 wordt verkend of het mogelijk is dit op dezelfde wijze digitaal in te richten als het melden van een MIM. Het digitaliseren van de meldingen moet de rapportage, onderzoek en registratie van de meldingen inzichtelijker maken, waardoor monitoring, analyse en verbetermaatregelen meer gefaciliteerd worden en vervolgens een positieve uitwerking hebben op de verbetering van de kwaliteit van zorg. Incidentmeldingen worden structureel op de agenda gezet van de teamoverleggen. De aandachtsvelders en zorgcoördinator begeleiden de dialoog in de teams, om de zorgmedewerkers met elkaar te laten afstemmen en input te leveren voor verbeteringen.

² Qualizorg is gespecialiseerd in het verzamelen, beheren en inzichtelijk maken van kwaliteitsindicatoren in de gezondheidszorg. Vanuit die gedachte dat de cliënt hierbij centraal moet staan heeft Qualizorg het product Qualiview ontwikkeld.

Wet Zorg en Dwang

Via centrale monitoring volgt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) het voorkomen en toepassen van middelen en maatregelen vanuit de Wet Zorg & Dwang bij de cliënten van Eilandzorg. Eilandzorg levert hiervoor gegevens en analyses aan.

Jaarlijks vinden diverse in- en externe audits plaats, waaruit verbetermaatregelen volgen

Sinds 2008 is Eilandzorg gecertificeerd door Certificatie in de Zorg. Auditoren van dit keurmerk controleren ieder jaar, of de organisatie voldoet aan de NEN-en-ISO9001 kwaliteitseisen.

Interne audits worden uitgezet onder de diverse kwaliteitsgebieden. Specifiek voor hygiëne- en infectiepreventie wordt jaarlijks de interne audit afgenomen door de GGD.

De Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) wordt in beginsel iedere 5 jaar afgenomen.

Terugkoppeling van analyses, rapportages en de (opvolging van) verbetermaatregelen vindt plaats in de teams, het MT en de diverse kwaliteitscommissies.

De Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Raad van Toezicht, reflecteren en adviseren Eilandzorg

Gedurende het jaar vindt structureel en frequent overleg plaats tussen de medezeggenschapsorganen en Raad van Toezicht. Onderwerpen van gesprek zijn (voorgenomen) beleid, rapportages en kwesties die veiligheid en kwaliteit betreffen van bewoners, cliënten en medewerkers.

De directeur/bestuurder is geaccrediteerd bestuurder in de zorg

Via de Nederlandse Vereniging voor Zorg Directeuren (NVZD) is de bestuurder geaccrediteerd. Onderdeel van accreditatie zijn 360graden feedback, Persoonlijk Ontwikkel Plan en gesprek met externe auditoren.

Inzicht in kwaliteit

Per 1 januari 2024 vervangt het Generiek kwaliteitskompas het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en kwaliteitskader wijkverpleging. Het Kompas geeft meer ruimte voor eigen invulling om te laten zien hoe de organisatie kwaliteit levert aan de dagelijkse zorg- en dienstverlening. Hierdoor verandert het inzicht geven aan kwaliteit en het aanleveren van kwaliteitsgegevens.

- *Het jaarplan en het verslag zal vervangen worden door het Kwaliteitsbeeld. Reflectie op de 5 bouwstenen, middels een terugblik en vooruitblik op plannen en ontwikkelingen.*
- *Het clientonderzoek zal voor zowel de wijk als voor de verpleeghuis cliënten aangepast worden naar een verkorte versie incl. de NPS-uitvraag.*
- *De indicator personeelssamenstelling komt te vervallen, dit zal vervangen gaan worden door een nieuwe personeelsnorm, nl de deskundigheidsmix.*
- *De zorginhoudelijke indicatoren komen te vervallen. Er wordt onderzocht of uit bouwsteen 4 “leren en ontwikkelen” een indicator uitvraag geformeerd kan worden.*

Eilandzorg heeft voor 2024 het jaarplan geschreven, op basis van het Generiek Kwaliteits Kompas. De kwaliteitsindicatoren over het jaar 2023 worden aangeleverd voor 24-6-2024. Het jaar 2024 zal een overgangsjaar zijn. Vervolgacties voor (door)ontwikkeling van het Kompas vanuit Actiz:

- Aanlevering Kwaliteitsverslag 2023 of nieuw Kwaliteitsbeeld in 2024
- Ontwikkeling van het handboek Kwaliteitsbeeld
- Ontwikkeling van het handboek clienttevredenheidsmetingen 2024-2025
- Doorontwikkelopdrachten en waaiers (deskundigheidsmix en “leren en ontwikkelen”)
- Inrichten en invullen van Governance



