

# Kwaliteitsverslag 2022

Kwaliteitsverslag 2022 Eilandzorg  
Juni 2023

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

[info@eilandzorg.com](mailto:info@eilandzorg.com)  
[www.eilandzorg.com](http://www.eilandzorg.com)



**Eilandzorg**

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Terugkijken 2022.....	4
3. Eilandzorg in cijfers .....	6
4. Kwaliteit en Veiligheid.....	7
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	7
4.2 Wonen en Welzijn .....	8
4.3 Veiligheid.....	10
4.4 Leren en werken aan kwaliteit.....	15
5. Tevredenheid .....	17
6. Randvoorwaarden.....	19
6.1 Leiderschap, governance en management .....	19
6.2 Personeelssamenstelling .....	19
6.3 Gebruik van hulpbronnen.....	21
6.4 Gebruik van informatie.....	25
Externe audit 2022.....	26

## 1. Inleiding

Eilandzorg Schouwen-Duiveland is een relatief kleine, maar brede, zorgorganisatie die werkzaam is op het mooie Schouwen-Duiveland. Bij Eilandzorg werken we vanuit “de bedoeling”. Kwaliteit van leven staat voorop. Eilandzorg is toegankelijk en levert zorg, welzijn en wonen in dialoog en overeenstemming met de wens van de cliënt/bewoner en samen met mantelzorgers en vrijwilligers. Deze cliëntgerichte aanpak wordt vorm gegeven door medewerkers van Eilandzorg die professioneel, vitaal en betrokken zijn; zij staan klaar voor hun cliënten/bewoners en beleven plezier in hun werk. Door de kleine teams zijn cliënten/bewoners verzekerd van individuele aandacht.

Eilandzorg heeft 4 locaties

### Locatie de Wieken

- Huren met zorg - Verpleging en verzorging voor mensen met een lichamelijke beperking - Kleinschalig wonen voor mensen met dementie - Kortdurend verblijf - Verhuur aanleunwoningen De Wieken – Welzijnsactiviteiten.



### Locatie Mitt Hem

- Verpleging en verzorging voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking - Welzijnsactiviteiten - Thuiszorg: - wijkverpleging - huishoudelijke hulp en zorg - individuele begeleiding.



### Locatie 't Nieuwe Vrije

- Verhuur appartementen Zeeuwend - Welzijnsactiviteiten - Thuiszorg: - wijkverpleging - huishoudelijke hulp en zorg - individuele begeleiding.



### Locatie Calandplein

Kantoor thuiszorg op Schouwen-Duiveland - Thuiszorg: - wijkverpleging - huishoudelijke hulp en zorg - individuele begeleiding.



Het kwaliteitsverslag 2022 is een weergave van onze doelen en behaalde resultaten, gebaseerd op de 8 thema's van het kwaliteitskader. Het kwaliteitsverslag is tot stand gekomen met informatie uit o.a. het bestuursverslag 2022, Monitoring Doelen Jaarplan 2022, Rapportage externe audit 2022, de rapportages cliënttevredenheidsonderzoeken en de kwaliteitsverslagen van MIC en WZD. Het kwaliteitsverslag wordt op de website van Eilandzorg geplaatst, en is te vinden onder [www.eilandzorg.com](http://www.eilandzorg.com). Tevens wordt het verslag toegezonden aan de Cliëntenraad, de OR en de commissie Kwaliteit en Veiligheid (afvaardiging van de Raad van Toezicht).

Het kwaliteitsverslag geeft een goed beeld van wat we met elkaar het afgelopen jaar hebben gerealiseerd en op welke manier wij werken aan kwalitatief goede zorg. Eilandzorg is een ambitieuze organisatie waar het streven naar meer persoonsgerichte en veilige zorg en ondersteuning centraal staat bij het continue verbeteren van werkwijzen en kwaliteit. Onze professionals werken met passie voor hun vak, dat is de kracht van Eilandzorg.

Gewoon, en heel persoonlijk...

## 2. Terugkijken 2022

In 2022 hebben we langzaam corona achter ons kunnen laten; in het najaar was de pandemie officieel in Nederland voorbij. In het eerste kwartaal hadden we nog te maken met bewoners en medewerkers die corona hadden, maar we konden wel al constateren dat de ziekte veelal een milder verloop had. Ook bij Eilandzorg waren er frequent vaccinatierondes; het testbeleid en de maatregelen bij besmetting werden veelvuldig, adequaat en doelmatig ingezet. Het virus was op z'n retour en het gewone leven werd ook bij Eilandzorg meer en meer hervat. We konden verder gaan met het bouwen aan een sterke basis bij Eilandzorg om de zorg voor cliënten en bewoners toekomstbestendig te maken. Ook goed werkgeverschap is daarbij een speerpunt. De gesprekken over de "houdbaarheid" van zelforganisatie als onderdeel van de besturingsfilosofie zijn opgepakt.

In de zomer van 2022 zijn twee zorgmanagers (in- en extramuraal) aangesteld. En in het najaar is besloten om de taken van zelforganisatie van de teams elders te beleggen, dit zal naar verwachting een meerwaarde op gaan leveren. Een meer effectieve, efficiënte bedrijfsvoering met op diverse terreinen ook meer expertise en deskundigheid. Vakmanschap en kwaliteit van zorg in het primaire proces is en blijft het domein van de professional. De ondersteuning van de professional zal verder vorm krijgen door een Zorgcoördinator, stafmedewerker Kwaliteit en manager.

Daarnaast hebben we ook geïnvesteerd in opleidingen en scholing, waaronder o.a. de opleiding wijkverpleegkundige, wondverpleegkundige, intervisie, gastvrijheid, de Wet Zorg en Dwang en fysieke belasting. Een groot aantal verpleegkundigen heeft deelgenomen aan de scholing palliatieve zorg, en per team zijn er aandachtsvelders aangesteld.

De Cliëntroute, zoals ontworpen in het traject Waardigheid en Trots, is verder beschreven en geïmplementeerd. De inhuizingsroute is aangescherpt en de verpleegkundigen bezoeken de toekomstige cliënten in de thuissituatie (indien mogelijk). Er is veel extra aandacht geweest voor doelmatige cliëntbesprekingen en dossiervoering. Met de komst van de nieuwe coördinator zorg en vrijwilligers staat ook het mantelzorgbeleid en het werven, inzetten en behoud van vrijwilligers weer volop op de kaart.

Er zijn diverse themabijeenkomsten en activiteiten georganiseerd. Cliënten zijn tevreden, zoals ook blijkt uit diverse onderzoeken. Ook in 2022 hebben we het kwaliteitskeurmerk mogen behouden. Om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig te laten zijn en hun regie te laten behouden, zijn diverse technische innovaties ingezet en geëvalueerd. De pilot met de Smartglass is verlengd en deze wordt nu ingezet bij de leerlingbegeleiding op afstand en de wond zorg route in de thuiszorg. De Momo BedSense is de pilotfase ontstegen en draagt nu permanent bij aan een ongestoorde nachtrust van bewoners.

Het project "Samen Op Avontuur", met als doel de leefcirkels optimaal in te zetten, is afgesloten met een mooi en indrukwekkend optreden van Teun Toebes. Deze student, die het "verpleeg(t)huis" nastreeft, heeft een inspirerende avond verzorgd. Aan bewoners, cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers en diverse stakeholders is het project toegelicht. Ook zijn de renovatie plannen voor de binnentuin, (realisatie in 2023 betekent ook uitbreiding van de leefcirkels), in een vergevorderd stadium en de opdracht is verstrekt.

Nederland vergrijst verder, en de behoefte aan verpleeghuiszorg zal vervolgens alleen maar toenemen. Ook zal er een stijgende vraag zijn naar zorg in de thuissituatie, en naar concepten tussen de zorg thuis en het wonen in een verpleeghuis, zoals op locatie Mitt Hem.

In 2023 zullen we verder bouwen aan een gezonde basis; maar het moet anders, willen we onze cliënten de zorg en ondersteuning kunnen blijven bieden, die zij vragen en nodig hebben. Hierbij staan de medewerkers op 1. We moeten in ze blijven investeren, zodat ze “fit” zijn en Eilandzorg als een plezierige werkomgeving ervaren met (opleidings-) mogelijkheden en kansen om te pakken. In 2023 zullen we weer een Medewerkerstevredenheidonderzoek houden, waarin we hier specifiek naar vragen.

Tot slot kijken we ook terug op een jaar waar diverse samenwerkingen zijn geïntensiveerd. De Zeeuwse VVT-partners hebben zich aan elkaar verbonden via de oprichting van het Consortium Zorg in Balans, de opvolger van Thuis In het Zeeuwse Verpleeghuis. Met de partners in het Consortium is een regiovisie vastgesteld en zijn diverse middelen aangevraagd om de zorg voor ouderen toekomstbestendig maken en houden.

In 2023 worden verdere projectplannen uitgerold op het gebied van preventie, wonen, zorg en technische innovatie. Allen met als doel de oudere die zorg nodig heeft voor te bereiden op: Zelf als het kan, Thuis als het kan en Digitaal als het kan. (Coalitieakkoord 2022).

### *Conclusie 2022*

In 2022 heeft Nederland definitief afscheid genomen van de coronapandemie en alle daarbij behorende beleidsregels en maatregelen. Eilandzorg heeft mooie ontwikkelingen gerealiseerd, zoals de afronding van het project Samen Op Avontuur, waarmee ook de implementatie van de nieuwe Wet Zorg en Dwang een feit is. Op organisatorisch gebied is afscheid genomen van de zelforganiserende teams; het vakmanschap en de ontwikkeling van de professional krijgt hiermee alle ruimte. In 2023 zullen de plannen voor locatie Mitt Hem en de thuiszorg verder uitgevoerd worden. De zorg, het verbeteren van de zorg en de voorbereiding op de toekomst van vergrijzing en ontgroening gaan hiermee onverminderd door.

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.

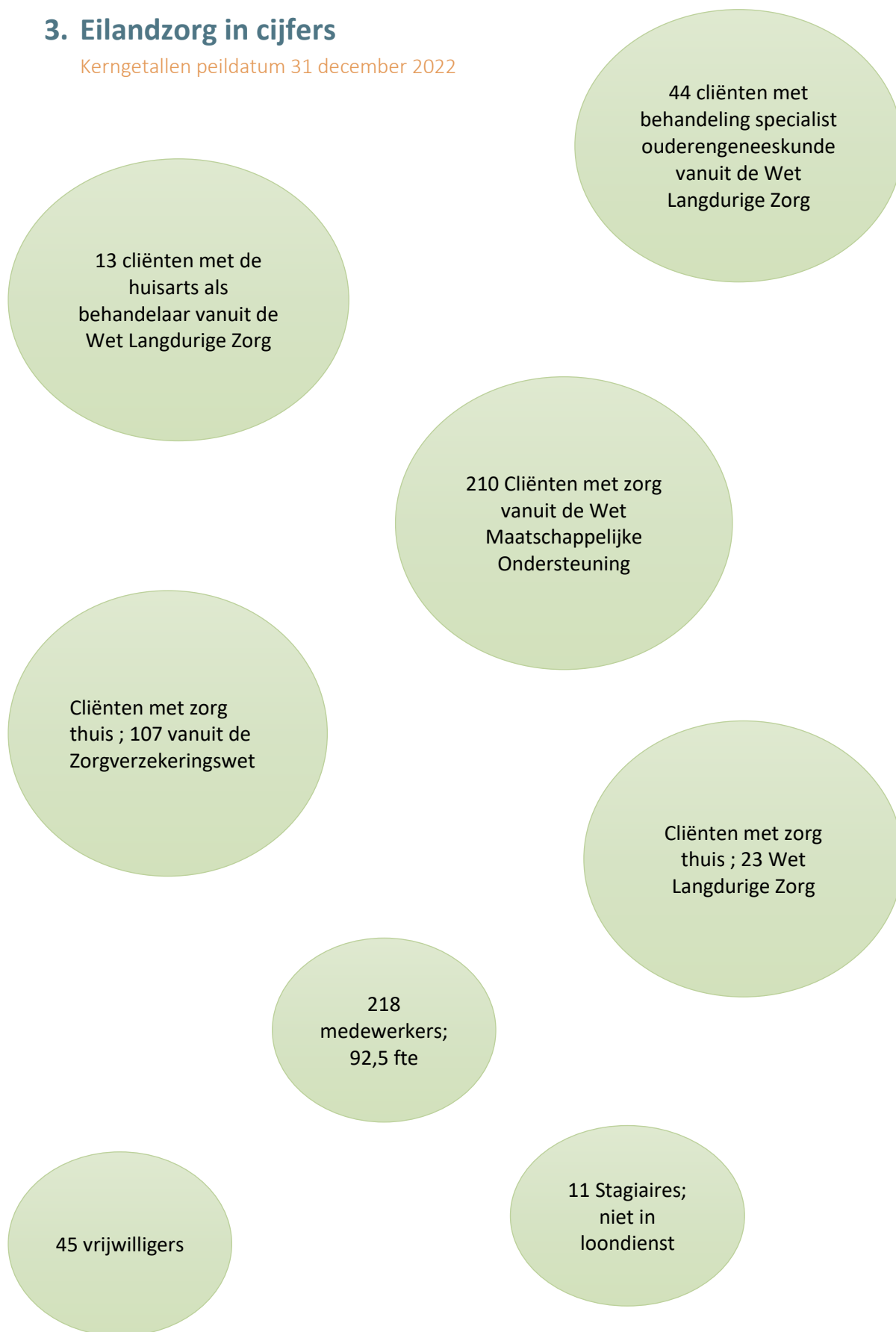
Gewoon, en heel persoonlijk...





### 3. Eilandzorg in cijfers

Kerngetallen peildatum 31 december 2022



## 4. Kwaliteit en Veiligheid

### 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### 4.1.1 Cliëntroute

Eilandzorg biedt de cliënt veel mogelijkheden op het gebied van zorg, welzijn en wonen. Om dit goed in te richten voor de cliënt en de medewerker, is het belangrijk dat het inhuizingsproces goed verloopt. Eind 2021 is een start gemaakt met de implementatie van de Cliëntroute binnen de teams onder begeleiding van de coach van Waardigheid & Trots. Dit proces is verder ontwikkeld en geïmplementeerd in 2022. Ter ondersteuning van het proces is o.a. een Inhuizingsmap gemaakt waarmee de zorgbemiddelaar het intakeproces vorm kan geven. En voor de cliënten zijn er de “Woon Abc’s” geschreven. Met deze Woon Abc’s informeren wij de cliënt over de mogelijkheden, voorzieningen en voorschriften van de locatie waar de cliënt verblijft.

De contactverzorgende is het eerste aanspreekpunt en degene die in regie is voor de afstemming van de zorgafspraken met het team en cliënt/mantelzorgers. De contactverzorgende heeft een belangrijke rol in de Cliëntroute. In 2023 wordt de rolbeschrijving in alle teams geïntroduceerd, zodat er meer duidelijkheid over de rol en verantwoordelijkheid van de contactverzorgende ontstaat. Dit geeft aan de ene kant meer duidelijkheid bij de cliënten en mantelzorgers en aan de andere kant een ontwikkelperspectief aan de medewerkers. De Cliëntenraad is actief betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Cliëntroute.

#### 4.1.2 Cliëntbesprekingen

Cliëntbespreking “Nieuwe Stijl” is in 2021 ontwikkeld vanuit Waardigheid & Trots. Het doel is afstemming over de zorg door het voeren van de dialoog met verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt. De zorg- en begeleidingsbehoeften van de cliënt vormen het uitgangspunt. De teams richten de cliënt besprekingen op eigen wijze in.

Tijdens deze besprekingen komen o.a. risicosignalering m.b.t. medicatieveiligheid, Melding Incidenten Cliënten (MIC) en valpreventie aan bod. In 2022 zijn de cliëntbesprekingen verder ontwikkeld binnen de teams. Doordat structureel overleg en evaluatiemomenten plaatsvinden, wordt er gerapporteerd op doelen en kunnen er duidelijke afspraken worden gemaakt die verwerkt worden in het zorgleefplan. Door de voorgeschiedenis van de cliënt te kennen, is het mogelijk om de zorg en ondersteuning beter aan te laten sluiten op de persoonlijke behoefte van de cliënt en om welzijnsdoelen te kunnen stellen, die passen bij wie de cliënt is en wat hij/zij graag doet. Deze informatie wordt verwerkt in het zorgleefplan. Hierdoor krijgt het cliëntdossier meer inhoud en is er zicht op wensen van en de nodige zorg voor de cliënt. Deze ontwikkeling wordt in 2023 voortgezet.

#### 4.1.3 Zorgassistenten

De zorgassistenten worden optimaal ingezet op de huiskamers om de extra aandacht te geven aan de cliënten en toezicht te houden. Cliënten doen meer mee met dagelijkse bezigheden, er zijn meer activiteiten mogelijk. De inzet van zorgassistenten is in 2022 uitgebreid, waardoor zij de zorgmedewerkers konden ontlasten door ook lichte ADL werkzaamheden uit te voeren. Hierdoor hebben de zorgmedewerkers meer tijd en ruimte voor hun zorgtaken rondom de cliënt. Zowel de cliënt als de zorgmedewerker ervaart hierdoor meer rust en regelmaat.

#### 4.1.4 Palliatieve zorg

In 2022 is er opnieuw aandacht geweest voor palliatieve zorg. In 2023 staat palliatieve training op de agenda. Er zal een werkgroep opgericht worden, met van elke locatie (De Wieken, Wijk en Mitt Hem) iemand die aansluit om palliatieve zorg te bespreken en door te vertalen naar de afdelingen.

## 4.2 Wonen en Welzijn

### 4.2.1 Activiteiten/vrijwilligers

Eilandzorg biedt vele activiteiten die bijdragen aan het welzijn van onze cliënten. In 2022 is voor de afdeling PG een activiteitenbegeleidster gestart. Zij vult het welzijnsteam aan en samen hebben zij een start gemaakt met het structureren van de activiteiten met als onderlegger het jaarplan. O.a. individuele activiteiten, groepsactiviteiten, een beweegplan en het inrichten van het levensboek is in 2022 verder ontwikkeld. Op het gebied van welzijn en in het belang van de vitaliteit van cliënten is voor iedere cliënt een beweegplan gemaakt. Ook worden de bestaande beweegactiviteiten blijvend aangeboden en uitgebreid (Zwementie, dans, gym, etc.).

Elke week verschijnt de activiteitenkalender. Deze biedt een overzicht van een divers aanbod van welzijnsactiviteiten, waarbij de cliënten zelf kunnen bepalen waarbij zij aan willen sluiten.

Het team Welzijn heeft niet stil gezeten. In het najaar van 2022 is er Burendag georganiseerd. Dit is een groot succes geweest, cliënten en omwonenden hadden elkaar al een tijd niet gezien door corona. Zij hebben aan de koffietafel en met een lunch weer eens bij kunnen praten. Verder zijn de bewoners in 2022 verblijd met diverse optredens van muzikanten. Daarnaast is het mogelijk voor onze cliënten om middels de 'Silverfit', een verrijdbare tablet ter grootte van een televisiescherm, allerlei spelletjes te spelen of muziek en filmpjes te bekijken.

Onze vrijwilligers bieden de nodige ondersteuning om activiteiten georganiseerd te krijgen.

Vrijwilligers zien en spreken onze cliënten en weten welke wensen er zijn voor activiteiten, zowel bij de individuele cliënt als in groepsverband. Hierdoor kunnen we vanuit de wens/vraag van de cliënt, zorg en welzijn beter op elkaar aan laten sluiten. Deze ontwikkeling zetten we door in 2023.

### 4.2.2 Gastvrouwen / gastvrijheid

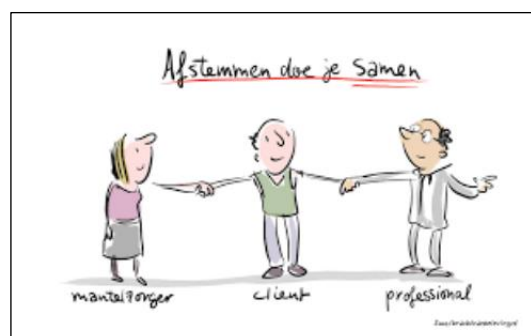
Medio 2022 is een pilot ingezet om de gastvrouwen te ondersteunen bij de broodmaaltijd in de avond, door het laten participeren van bewoners van Huren met Zorg in het restaurant. De pilot heeft tot eind september doorgelopen en positief geëvalueerd. Op vrijwillige basis helpen bewoners nu als "vrijwilliger" tijdens de maaltijden; het geeft hen voldoening om zich "nuttig" te kunnen maken en tegelijkertijd worden de werkzaamheden door meerdere personen gedaan.

Daarnaast is gekeken naar de piekbelasting in de avonduren van de gastvrouwen. De koffieronde op de afdeling wordt nu gedaan door de zorgmedewerkers in plaats van de gastvrouwen. Positieve bijvangst hiervan is dat de zorgmedewerkers van de afdeling zo alle bewoners even zien en er een informeel contactmoment is.

### 4.2.3 "Samenspel"

Samen dingen doen, ondernemen en een praatje maken is ontzettend belangrijk voor het welzijn van onze cliënten, maar ook voor mantelzorgers/ familie. Betrokkenheid van mantelzorgers heeft in 2022 een vaste plek binnen de nieuwe Cliëntroute gekregen. Middels huisbezoeken, die in 2022 zijn opgepakt door de zorgbemiddelaar en verpleegkundigen, wordt kennis gemaakt met de cliënt en de mantelzorgers in de thuissituatie, hierdoor ontdekken we hoe we de cliënt een zo goed mogelijk verblijf kunnen bieden binnen Eilandzorg.

In dit intakegesprek worden de mogelijkheden, verwachtingen en behoeftes met elkaar besproken. In 2022 zijn bestaande en nieuwe activiteiten waarin "samen" centraal staat, voortgezet en uitgebreid. De maandelijkse maaltijd voor in- en omwonenden, familie en mantelzorgers is een mooi en succesvol voorbeeld van "samen" activiteiten ondernemen. Het betrekken van mantelzorgers d.m.v. voorlichting, educatie, draagvlak en betrokkenheid creëren is opgenomen in het jaarplan 2023.





#### 4.2.4 Binnentuin

Om met de PG cliënten meer mogelijkheden te hebben buiten te recreëren in een veilige “afgeschermd” buitenruimte, zijn in 2022 de mogelijkheden bekeken voor renovatie van de binnentuin in overleg met de verhuurder Woonzorg Nederland. Onderzocht is hoe de cliënten zelfstandig via het restaurant naar de binnentuin kunnen gaan, en op welke wijze de tuin ingericht moet worden.

Samen met cliënten en medewerkers zijn de wensen, ideeën en de eerste ontwerpen besproken. Er komt een multifunctionele plein, waar activiteiten gehouden kunnen worden. De tuin wordt rondom met groen afgesloten, zodat ook bewoners van de Wieken met een vorm van dementie zelfstandig gebruik kunnen maken van de tuin. En ook worden er moestuinbakken geplaatst om samen met cliënten groente te kweken.

In het voorjaar van 2023 worden deze plannen gerealiseerd, we kijken ernaar uit om te kunnen genieten van de nieuwe tuin!



## 4.3 Veiligheid

### 4.3.1 Wet Zorg en Dwang

#### **JAARVERSLAG ANALYSE 2022 Wet Zorg en Dwang**

*Het toepassen, verminderen en voorkomen van onvrijwillige zorg*

Vanaf 1 januari 2020 heeft de Wet Zorg en Dwang (WZD) de wet BOPZ vervangen. De Wet Zorg en Dwang gaat uit van het principe 'nee, tenzij'; Eilandzorg onderschrijft dit principe. Deze wet past beter bij de zorg van nu en van de toekomst en de rechtspositie van de cliënt wordt op deze wijze beter beschermd. De wet is cliëntvolgend en is dus van toepassing daar waar de cliënt zorg ontvangt. Dat betekent dat niet alleen in instellingen, maar bijvoorbeeld ook thuis of op de dagbesteding / opvang deze wet geldt.

De WZD is van toepassing op:

- mensen waarbij op grond van de WLZ-indicatie blijkt dat zij een psychogeriatrische aandoening (bijvoorbeeld dementie) of verstandelijke beperking hebben;
- Mensen bij wie een ter zake kundig arts een diagnose voor PG of VG heeft gesteld;
- Mensen met Niet-Aangeboren Hersenletsel (NAH), Korsakov of Huntington. Waarbij sprake is van dezelfde gedragsproblemen en hetzelfde regieverlies als mensen met dementie of een verstandelijke beperking. Daarbij geldt ook dat zij vergelijkbare zorg ontvangen in een instelling.

De Wet Zorg en Dwang regelt ook de opname in een zorginstelling als mensen dit zelf weigeren, terwijl een opname wel noodzakelijk is of als ze er zelf niet meer over kunnen beslissen. Sinds 2021 is de Wet Zorg en Dwang geïmplementeerd binnen Eilandzorg. Locatie de Wieken is sinds 2021 een accommodatie en staat als WZD-locatie ingeschreven in het openbaar locatieregister.

Eilandzorg hanteert voor het eventuele toepassen van de WZD het stappenplan van Actiz, waarbij het inzetten van een (on)vrijwillige maatregel pas gebeurt, nadat een multidisciplinair team betrokken is geweest bij de probleemstelling. Dit team bestaat uit diverse disciplines en heeft zo meerdere deskundigheden in huis, en vormt de WZD-Commissie.

In de basis bestaat de WZD-Commissie uit de Specialist Ouderengeneeskunde (SOG), de aandachtsvelder WZD (Verpleegkundige van PG) en stafmedewerker Kwaliteit&Beleid. Er vindt cyclisch overleg plaats over beleid en casuïstiek. Bij de evaluaties, het inzetten/afschalen van maatregelen, het bespreken van alternatieven (vanuit de alternatievenbundel van Vilans) die worden uitgevoerd volgens het stappenplan, sluiten ook andere disciplines aan, waaronder de Zorgcoördinator, extern Wijkverpleegkundige, de eerstverantwoordelijke contactverzorgenden en 1x per kwartaal de Manager Zorg.

Het jaar 2022 was het derde jaar sinds de WZD van kracht was. Inmiddels is de Cliënt Vertrouwens Persoon (CVP) een bekende speler aan het worden, zeker in de intramurale zorg. Steeds vaker is deze zichtbaar en herkenbaar voor alle betrokkenen en actief voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Cliënten en hun vertegenwoordigers ervaren aan de CVP iemand die aan hun zijde staat en een bijdrage levert aan hun rechtsbescherming en welzijn bij onvrijwillige zorg. Zorgaanbieders ontlenen aan de CVP steeds meer de kwaliteitsimpuls voor hun zorgverlening ten aanzien van onvrijwillige zorg.

In 2022 heeft de CVP kennisgemaakt met de SOG, stafmedewerker Kwaliteit&Beleid, de aandachtsvelder WZD-verpleegkundige en de Cliëntenraad. De kennismaking verliep prettig. De CVP heeft in 2022 geen voorlichting gegeven en er hebben geen locatiebezoeken plaatsgevonden. Reden hiervoor was het tijdelijk tekort aan capaciteit bij het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Het streven is om in 2023 de locaties actief te bezoeken en de rol van de CVP meer bekendheid te geven. Op de locaties van Eilandzorg zijn wel de flyers van de CVP uitgedeeld en deze worden ook structureel bij de inhuizing van nieuwe cliënten besproken en meegegeven door de zorgbemiddelaar. Voor 2023 is de CVP ook uitgenodigd om deel te nemen aan verschillende vergaderingen van zowel PG als Somatiek en het bijwonen van mantelzorgbijeenkomsten, hetgeen als zeer prettig en welkom wordt ervaren door de CVP.

De CVP heeft ook een wettelijke taak (WZD art. 57.2.a) om signalen te melden over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. Dit signaleren gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als de tekortkomingen in het cliëntenrecht blijven voortbestaan. In 2022 heeft de CVP geen noodzaak ervaren signalen af te geven. En de CVP heeft geen verzoeken om ondersteuning bij kwesties van cliënten of hun vertegenwoordigers ontvangen.

Medewerkers in de Wijk komen soms in situaties terecht die betrekking hebben op onvrijwillige zorg, wat voor dilemma's kan zorgen. De teams bespreken dit in het teamoverleg. Maatregelen worden beschreven in de zorgleefplannen en toezicht op uitvoering WZD wordt gedaan door de wijkverpleegkundige. Dit geldt tevens voor locatie Mitt Hem, waar cliënten wonen met o.a. NAH problematiek. Medewerkers van de Wijk en Mitt Hem werken inmiddels met een praktisch zakkaartje, zodat ze op locatie de WZD informatie bij de hand hebben. Landelijk is er nog steeds veel onduidelijkheid over WZD in de thuissituatie, de CVP staat ervoor open om met medewerkers hierover de dialoog te voeren en casuïstiek te bespreken.

**Registraties en gegevens periode 01-01-2022 t/m 31-12-2022**

Alle gegevens zijn vanuit Nedap gegenereerd via de rapportage 'WZD analyse'.

We kennen 9 categorieën van onvrijwillige zorg. Categorie "beperking bewegingsvrijheid" valt onder 1 van de 3 uitzonderingen, waarbij altijd het stappenplan gevolgd dient te worden, ook wanneer er geen sprake is van verzet (vrijwillig volgens stappenplan) en/of sprake is van instemming van de cliëntvertegenwoordiger.

**Tabel 1. Aantal unieke cliënten per categorie maatregelen**

Categorie	Specificatie	Unieke cliënten 2020	Unieke cliënten 2021	Unieke cliënten 2022
Medicatie	Gemalen medicatie	1	0	1
	Gedrag regulerende medicatie			
Toezicht	Camera, bewegingsmelder	2	0	0
Beperkingen bewegingsvrijheid	Polsbandje, Gesloten afdelingsdeur, Bedhek Autogordel/onrustband, Rolstoelblad	2	8	12
Totaal		5	8	13

In 2022 (en 2020 en 2021) is geen sprake van verzet geweest en/of was sprake van instemming van vertegenwoordiger

Op de PG afdeling wonen 28 cliënten, waarvan 14 op de open en 14 op de gesloten afdeling.

In 2020 is bij 5 cliënten een maatregel ingezet, dit is 17,9% van de afdeling.

In 2021 is bij 8 cliënten een maatregel ingezet, dit is 28,6% van de afdeling.

In 2022 is bij 11 cliënten een maatregel ingezet, dit is 39,3% van de afdeling.

In 2022 is bij 2 cliënten Mitt Hem een maatregel ingezet, dit is 9,1% van de afdeling (gebaseerd op 22 cliënten Mitt Hem)

**Tabel 2. Beëindiging van de maatregel**

2020			2021			2022		
aantal	duur	evaluaties	aantal	duur	evaluaties	aantal	duur	evaluaties
1	1,5 maand	1x evaluatie	2	3 maanden	1x evaluatie	5	3 maanden	1x evaluatie
2	2 maanden	1x evaluatie	5	5 maanden	2x evaluaties	1	6 maanden	2x evaluaties
1	3 maanden	1x evaluatie	1	9 maanden	3x evaluaties	7	12 maanden	3x evaluaties
1	6 maanden	2x evaluatie						

Evaluaties zijn opgevolgd volgens stappenplan.

**Tabel 3. Stijging/daling 2022 t.o.v. voorgaand jaar in %**

Categorie maatregel	aantal	%
Medicatie	+1	+100 %
Toezicht	-0	0 %
Beperkingen bewegingsvrijheid	+4	+ 50 %

Door de kleine aantallen zijn percentages stijging/daling erg hoog. Absoluut gezien zijn de verschillen niet groot

**Tabel 4. Verhouding vorm van maatregelen t.o.v. totaal aantal ingezette maatregelen**

Categorie maatregel	2020		2021		2022	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Medicatie	1	20 %	0	0 %	1	7,7%
Toezicht	2	40 %	0	0 %	0	0 %
Beperkingen bewegingsvrijheid	2	40 %	8	100 %	12	92,3%

**Toelichting maatregel beperkingen bewegingsvrijheid**

Bewoners kunnen zelfstandig over de afdelingsgang en woongroep/huiskamer lopen. Echter sommige bewoners hebben loopdrang en het verder dwalen dan de afdeling en woongroep / huiskamer, kan ervoor zorgen dat deze bewoners oververmoeid raken, waardoor een verhoogd risico op valincidenten ontstaat. Doordat de afdelingsdeur gesloten is, houdt dit de loopruimte overzichtelijk en is de afstand om vrij rond te lopen passend bij deze bewoners. De autogordel/onrustband/ bedhek wordt ingezet bij bewoners die een verhoogd valrisico hebben en daarbij lichamelijk letsel oplopen. Voor deze bewoners geeft deze maatregel meer rust, waardoor valrisico beperkt wordt. De polsband wordt ingezet voor de bewoners waarbij een gevaar voor dwalen en een verhoogd valrisico buiten De Wieken bestaat. Zij kunnen zich wel vrij bewegen binnen de gehele locatie van De Wieken. Inzet van de maatregel wordt gemonitord, wat doet het met deze bewoners en de medebewoners van de afdeling. Deze monitoring loopt naast de geplande evaluaties volgens het stappenplan. Bevindingen worden cyclisch besproken in de WZD-Commissie. Hierdoor is het mogelijk dat de maatregel, eerder dan de geplande evaluatie, kan worden afgeschaald, aangepast of zelfs stop gezet kan worden. De maatregelen en rapportages worden verwerkt in het zorgleefplan.

### **Samen op avontuur naar een open verpleeg(t)huis**

Eilandzorg, locatie De Wieken, is op weg naar een open verpleeg(t)huis; een plek waar iedereen zich thuis voelt met bewegingsvrijheid voor iedereen. Op dit moment verblijven 14 bewoners op een gesloten afdeling. Dit gaat veranderen naar een “open deuren beleid”, zodat alle bewoners zo veel mogelijk vrijheid kunnen beleven. In juli 2022 is het project “Samen op Avontuur” gestart. We hebben op vaste tijden de deuren van de gesloten afdeling open gezet. De bewoners konden vrij bewegen, onder het toezicht van de zorgmedewerkers. De grote afdelingshal is ingericht volgens de principes van belevingsgerichte zorg, dit stimuleert de bewoners om in deze ruimte te verblijven. De bewoners hadden ook de mogelijkheid om naar het restaurant te gaan. Dit is een positieve ervaring geweest voor zowel de bewoners als voor de zorgmedewerkers. Om een zo veilig mogelijke leefomgeving te creëren, zijn in de werkgroep met behandelend arts (SOG), familie/ vertegenwoordigers en zorgmedewerkers creatieve oplossingen bedacht. Technisch betekent dit dat er een traphekje geplaatst zal worden, zodat de bewoners veilig op de bovenverdieping kunnen verblijven. Bewoners hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van de lift om naar beneden te gaan. Zij dragen een polsbandje, zodat deuren open gaan wanneer het kan en gesloten blijven als het moet. Dit wordt per bewoner ingeregeld en kan aangepast worden wanneer nodig. Ter inspiratie heeft Eilandzorg begin november een inspiratiebijeenkomst georganiseerd, met als gastspreker Teun Toebes. Het was een bijzondere avond voor cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, zorgmedewerkers, en andere belangstellenden. Teun zorgde voor een frisse blik op dementie en ouderenzorg: “Waarom doen we de dingen zoals we ze doen?” Teun staat voor een toekomst waarin mensen met dementie ertoe doen en hun leven betekenis blijft houden. Hij heeft ons geïnspireerd en heeft ons doen beseffen dat Eilandzorg al een heel stuk op de goede weg is. In 2023 zal locatie De Wieken een open verpleeg(t)huis zijn.

### **Conclusie reflecteren en leren**

- In het cliëntdossier is ruimte ingericht om WZD maatregelen apart te beschrijven en hierop te rapporteren en evalueren. Nedap heeft het systeem in 2022 verbeterd, waardoor het evalueren makkelijker en overzichtelijker is geworden.
- Evaluaties worden structureel uitgevoerd (volgens stappenplan Actiz en de kwaliteitsmonitor/ONS)
- Door een overzicht bij te houden van vrijheidsbeperkende maatregelen per afdeling/cliënt, is er beter inzicht in maatregelen en alternatieven. De aandachtsvelder WZD controleert de gegevens elke 3 maanden met de zorgleefplannen. Tegelijkertijd dient deze informatie voor de jaarlijkse aanlevering van de kwaliteitsindicatoren en voor de halfjaarlijkse aanlevering aan de IGJ.
- Betrokkenheid van de diverse disciplines is vergroot, doordat zij aanschuiven bij o.a. de evaluaties van de WZD-commissie. Zorgmedewerkers bespreken WZD tijdens cliëntbesprekingen.
- Het cliëntdossier is voor familie/mantelzorgers inzichtelijk middels Caren. Hierdoor hebben zij zicht op hoe de maatregel is ingericht, op welke wijze deze wordt gemonitord en geëvalueerd.
- Door cyclisch overleg van de WZD commissie, het inzetten van een aandachtsvelder WZD op de afdeling, informatieverstrekking WZD binnen de teams, het volgen van het stappenplan en het gestructureerd evalueren van de maatregelen en alternatieven, is de bewustwording toegenomen rondom vrijheidsbeperkende maatregelen en de Wet Zorg en Dwang.

### **Clientenraad**

De Cliëntenraad van Eilandzorg heeft in 2022 kennis gemaakt met de nieuwe Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Dit is een prettig gesprek geweest, vnl. over de rol die de CVP heeft en hoe zij die kunnen toepassen. Daarnaast is er gesproken over mantelzorgbijeenkomsten bijwonen. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen mantelzorgers samen het gesprek aangaan over dementie en WZD, de CVP kan hierin ondersteunend zijn en toelichting geven.

De Cliëntenraad heeft in 2022 kennis genomen van het “Jaarverslag analyse 2021 Wet Zorg en Dwang” van Eilandzorg. Daarnaast hebben zij het jaarverslag, n.a.v. het jaarlijkse evaluatiegesprek met de CVP, medewerker Kwaliteit & Beleid en de Manager Zorg, ontvangen. De Cliëntenraad geeft aan het fijn te vinden dat zij betrokken worden bij de ontwikkelingen en evaluaties van de Wet Zorg en Dwang binnen de organisatie. De analyses geven een goed beeld over hoe Eilandzorg hiermee omgaat en hierin verder ontwikkeld.



#### 4.3.2 Leefcirkels

Om PG-cliënten meer bewegingsvrijheid te kunnen bieden heeft Eilandzorg sinds 2020 ingezet op realisatie van leefcirkels. Het uitgangspunt is, in navolging van de Wet Zorg en Dwang “Deuren open, tenzij...”. Eilandzorg is medio 2022 de pilot “Samen op Avontuur” gestart. Dit betekende dat op vaste momenten de deuren open gingen van de nog twee gesloten gangen van de PG-afdeling. Middels observaties, monitoring en gesprekken met cliënten, familie, medewerkers en Cliëntenraad is de pilot geëvalueerd. Hieruit kwam een positief advies, waarbij nog wel aandacht moet zijn voor het plaatsen van een traphekje, om de veiligheid te borgen voor de cliënten die zich van de PG afdeling naar de overige ruimtes van de Wieken verplaatsen.

Na de inspiratieavond met Teun Toebes (zie bovenstaand verslag) in november 2022 is Eilandzorg op weg naar een open verpleeg(t)huis”. Realisatie zal in 2023 gereed zijn.

### 4.3.3 Medicatieveiligheid

#### SAMENVATTING Jaarverslag MIC 2022

De MIC-Commissie heeft in 2022 een aantal speerpunten geformuleerd, deze punten waren toegespitst op de implementatie van NCare, toepassing van innovatie, casuïstiek bespreken, “vergeten medicatie” en verdieping en inzicht in incidenten.

De managers, teamondersteuners, aandachtsvelders kwaliteit en zorg coördinator hebben in 2022 het melden van incidenten meer onder de aandacht gebracht binnen de teams, met als doel het melden niet te ervaren als “administratieve last”, maar om van incidenten te leren en het te bepreken met collega’s, om werkwijzen te verbeteren (medicatieveiligheid) en incidenten te verminderen, dan wel te voorkomen. Dit heeft als gevolg dat het melden van incidenten is toegenomen (drempelverlaging). Daarbij moet vermeld worden dat meerdere meldingen van valincidenten die betrekking hebben op eenzelfde client het totaal aantal meldingen sterk verhoogd. Met de SO-arts is hierover afgesproken dat wanneer er sprake is van een aanvaardbaar valrisico, dit beschreven staat in het zorgleefplan. En dat alleen een melding gedaan wordt wanneer het een nieuw of onverwacht valincident betreft. De medewerkers volgen hierin de Beslisboom (procedure melden MIC).

De MIC-incidenten worden structureel besproken in het teamoverleg, en/of tijdens de cliëntbesprekingen. In het teamoverleg worden incidenten meer in zijn algemeenheid besproken, tijdens de cliëntbesprekingen worden incidenten specifiek per cliënt besproken, waardoor meer inzicht en diepgang plaatsvindt om herhaling van incidenten te voorkomen vnl. op het gebied van medicatie en valincidenten.

Op het gebied van innovatie is in 2022 NCare (toediening- verdeel- en registratiesysteem) verder geïmplementeerd binnen de intramurale teams. Eerder, in 2021 is de CMed (medicatie distributiesysteem) geïmplementeerd in de Wijk en inmiddels volledig in gebruik als ook NCare. Op locatie De Wieken is de CMed in gebruik bij cliënten waarbij dit passend is en NCare is ingezet bij cliënten van de huisartsen. Zorgmedewerkers Intramuraal ervaren in het gebruik van NCare iets verbetering ten opzichte van 2021, maar voornamelijk het “niet aftekenen van medicatie” is een veel voorkomende fout, zowel intramuraal als extramuraal. Daarnaast is het systeem van NCare op technisch vlak, niet altijd optimaal. In 2022 zijn deze problemen gemeld en geregistreerd als incident. Het aantal medicatiefouten is in 2022 hoger dan in 2021, dit komt grotendeels door de meldingen betreffende NCare.

2022 / 2021 / 2020

#### **Incidenten De Wieken 2022**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Somatiek</b>	108	44	0	0	0	2	154
<b>PG</b>	113	146	2	7	1	0	269
<b>Totaal</b>	221	190	2	7	1	2	<b>423</b>

#### **Incidenten De Wieken 2021**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Somatiek</b>	59	36	2	0	0	1	98
<b>PG</b>	98	58	1	16	0	4	177
<b>Totaal</b>	157	94	3	16	0	5	<b>275</b>

#### **Incidenten De Wieken 2020**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Somatiek</b>	78	36	3	0	0	3	120
<b>PG</b>	73	55	1	4	3	0	136
<b>Totaal</b>	151	91	4	4	3	3	<b>256</b>

Het totaaloverzicht van alle gemelde en geregistreerde incidenten in 2022 van Locatie De Wieken laat zien dat er een flinke stijging van medicatie-en valincidenten is. De valincidenten betreft veelal een 4-tal dezelfde cliënten waarbij in bepaalde periodes een incident was, zoals verward rondlopen, struikelen, verkeerd schoeisel dragen, naast het bed of stoel gaan zitten. Hierdoor stijgt het aantal valincidenten fors. Het aantal gevaarlijke situaties, vermissing of anderszins is laag. We zien in 2022 een sterke vermindering van agressie op de afdeling PG. Medewerkers bespreken meer casuïstiek met elkaar, afspraken worden beter gerapporteerd in zorgplan en medewerkers hebben in 2022 scholing gekregen in het omgaan met onbegrepen gedrag. Toezicht op de huiskamers is in 2022 ook gewaarborgd door aanwezigheid van de zorgassistenten.

**Incidenten Mitt Hem 2022**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Totaal</b>	28	22	1	8	0	3	62

**Incidenten Mitt Hem 2021**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Totaal</b>	22	50	0	0	1	0	73

**Incidenten Mitt Hem 2020**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Totaal</b>	34	28	2	0	0	0	64

We zien in 2022 een daling van het totaal aantal gemelde en geregistreerde incidenten binnen Mitt Hem. Medicatie incidenten laten een kleine toename zien, daarin tegen zijn de valincidenten flink gedaald. Agressie incidenten zijn in 2022 gestegen, in de twee vorige jaren zien we dit niet terug. Dit betreft in 5 gevallen dezelfde client. Medewerkers bespreken dit met elkaar en in het team. Afspraken worden gemaakt, ook met de cliënt. Tevens hebben de medewerkers in 2022 de scholing onbegrepen gedrag gevolgd.

**Incidenten Wijk 2022**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Totaal</b>	58	10	1	1	0	1	71

**Incidenten Wijk 2021**

	Medicatie	Vallen	Gev. situatie	Agressie	Vermissing	Anders	Totaal
<b>Totaal</b>	28	7	0	0	0	0	35

We zien in 2022 een flinke toename van het totaal aantal gemelde en geregistreerde incidenten in de Wijk. Het aantal medicatie incidenten laat de grootste toename zien. Vergeten af te tekenen, of verkeerd registreren in NCare komt vaak voor, het betreft 1/3 van de meldingen medicatie incidenten. (dit is het aantal x dat de medewerker NCare expliciet heeft benoemd in de melding).

**SPEERPUNTEN 2023**

De MIC-Commissie heeft voor het jaar 2023 een aantal speerpunten geformuleerd. Hier zal het komende jaar aan gewerkt gaan worden:

1. Onderzoek naar en analyseren van "vergeten medicatie" en "niet afgetekende medicatie" door de zorg coördinator, aandachtsvelders medicatie en medewerker kwaliteit & beleid
2. Aandachtspunt "agressie" wordt besproken in teamoverleg, waar nodig scholing/training aanbieden.
3. Casuïstiek besprekingen inzetten om meer verdieping en inzicht in incidenten te krijgen.
4. Een verbeterlag maken in het gebruik van NCare (innovatie).



## 4.4 Leren en werken aan kwaliteit

### 4.4.1 Organisatie in ontwikkeling

Eilandzorg heeft diverse scholingen, trainingen en klinische lessen georganiseerd in het kader van kwaliteitsverbetering en continue verbeteren/opleiden. Zo blijft werken in de zorg voor medewerkers interessant. Daarnaast is in september 2022 de nieuwe scholinscoördinator aangesteld. Hierdoor kunnen de geplande scholingen doorgang vinden.

- Alle medewerkers van Eilandzorg hebben in het najaar de basis of herhalingstraining gevolgd “omgaan met onbegrepen gedrag”. Dit zal een vervolg krijgen in 2023.
- Om onze verpleegkundigen nog beter in hun rol te zetten rondom kwaliteit van zorg, hebben zij deelgenomen aan Deskundigheidsbevordering: een leertraject kwaliteitsverpleegkundige voor intra-en extramuraal verpleegkundige via Waardigheid en Trost op Locatie.
- Onze (wijk-)verpleegkundigen werken vooral solistisch. Om leren te reflecteren en het ontwikkelen van een eenduidige visie op zorgverlening, is structureel ontwikkelen van intervisie een werkbaar methode. In 2022 is d.m.v. het leertraject een eerste start gemaakt. Dit zal een vervolg krijgen in 2023.
- Eind 2022 heeft Eilandzorg afscheid genomen van de teamondersteuners. Om de teams te ondersteunen in de uitvoering van de zorg is in het najaar de Zorgcoördinator gestart. Deze rol zal in 2023 meer verduidelijkt gaan worden.
- De Facilitaire dienst (Receptie, Gastvrouwen, Huishoudelijke Dienst) heeft in 2022 m.b.t. verdiepen van kennis in dementie een klinische les gevolgd. Cliënten van Eilandzorg voelen zich gastvrij in hun eigen woonomgeving. Dit is een beleving, een gevoel. Van medewerkers vraagt dit zich in te leven in de doelgroep, een klinische les helpt om kennis op te doen die hiervoor nodig is. Voor 2023 staat basisvorming gastvrijheid in de planning (denk vanuit ervaring cliënt, persoonlijke aandacht, omgaan met onbegrepen gedrag en feedback en leren) en samenwerking facilitaire teams.

### 4.4.2 Gekwalificeerd personeel

Om overzicht te hebben in de kwaliteiten van medewerkers worden bij in dienst treding bij Eilandzorg, alle certificaten/diploma's van een medewerker vastgelegd in een digitaal systeem. Ook wordt een verbinding gemaakt met het leerplan (e-learningssysteem voor medewerkers), zodat goed overzicht is rondom (nog te verwerven) kennis en vaardigheden.

In 2022 is een overzicht samengesteld waarop inzichtelijk is wat (verplichte) scholing is, hoe je bekwaam wordt/blijft en bevoegd bent/blijft voor het verrichten van de voorbehouden-en overige handelingen volgens de Wet BIG. Voor scholingen wordt extra ingezet op samenwerking in de regio door onder meer samenwerking in de regio via Viazorg. De opleidingscoördinator vervult hier een belangrijke rol in. In 2023 wordt deze samenwerking versterkt.

### 4.4.3 Arbo

Het arbobeleid is in 2022 verder opgezet en doorontwikkeld. Dit is gedaan d.m.v. preventief monitoren van medewerkers en inzet van middelen en trainingen om ziekteverzuim te verlagen en te voorkomen. De managers zijn aan de slag gegaan met verzuimbegeleiding, er is nauw contact met de medewerkers geweest en er is een versnelling ingezet op het re-integratieproces.

Afspraken rondom ziekmeldingen zijn aangescherpt, protocollen en beleid zijn hierop aangepast. Structureel overleg met Arbodienst is essentieel. In 2023 wordt een overstap naar een nieuwe Arbodienst verder verkend. Ook in 2023 zal worden ingezet op het trainen en inzetten van een ergocoach (per team). Voor de huishoudelijke dienst komt er meer aandacht voor houding en de fysieke belasting die het werk met zich meebrengt.

#### 4.4.4 Arbeidsmarkt

Leerlingen zijn de potentiële zorgmedewerkers van de toekomst; de kweekvijver. Het bieden van opleidingsplekken, goede begeleiding en werkomstandigheden zorgen ervoor dat leerlingen bekwaam worden en hun diploma halen. De BOL leerlingen zijn enthousiast over Eilandzorg en zorgen voor naamsbekendheid, waardoor dit een flink aantal verzoeken heeft oplevert voor stageplaatsen. In het eerste deel van 2022 hadden 21 BOL leerlingen een stageplaats bij Eilandzorg. Sommige zijn zelfs ingezet als oproepkracht. Dit heeft 6 nieuwe medewerkers opgeleverd. Tevens zijn er 18 BBL leerlingen begeleid, sommige een korte periode andere een heel schooljaar. Hiervan zijn 11 BBL leerlingen geslaagd en hebben dus nu een zorgdiploma of een diploma van hoger niveau dan ze eerst hadden, waardoor zij nu breder inzetbaar zijn in de zorg. In het tweede deel van 2022, bij de start van het nieuwe schooljaar, hebben zich 15 BBL'ers gemeld waarvan 1 helpende, 1 helpende plus, 7 VZ-IG, 4 VP-niveau 4 en 2 HBO- V. Het aantal BOL-leerlingen is 8, dit is aanzienlijk minder dan voorgaande jaren; Zeelandbreed lopen de aanmeldingen voor zorgopleidingen terug. Uit de praktijk blijkt dat een goede opleidingstijd zorgt voor binding en vaste dienstverbanden na diplomering. Eilandzorg voldoet hieraan en zal in 2023 deze ontwikkeling voortzetten.

#### 4.4.5 Digitalisering op de werkvloer

Voor een efficiëntere manier van werken, snellere informatieverwerking, minder foutgevoeligheid en inhoudelijk goede rapportages, is ingezet op digitalisering op de werkvloer. Dit houdt in dat de zorgmedewerkers intramuraal, middels hun werktelefoon, direct de mogelijkheid hebben te rapporteren, medicatie digitaal af te tekenen en belangrijke informatie kunnen verwerken wanneer zij nog bij de cliënt zijn. Dit hoeft dan niet meer te gebeuren na de zorgroondes, of tussen de bedrijven door. In 2022 is dit gerealiseerd, en wordt in 2023 verder doorontwikkeld en geprofessionaliseerd.

#### 4.4.6 Verpleegkundige route

In 2021 is gestart binnen De Wieken met een verpleegkundige route. Door structurele aanwezigheid van verpleegkundigen als professional op de werkvloer, die zowel de cliënten van afdeling PG als van Somatiek kent, en op consultatiebasis beschikbaar is voor collega-zorgmedewerkers en paramedici. Zo borgen zij mede de kwaliteit van zorg. Gebleken is dat de inzet van de verpleegkundige route meer rust geeft op de afdelingen. Zorgmedewerkers ervaren minder stress, bijv. wanneer er onverwacht iets gebeurt, omdat een verpleegkundige op dat moment bereikbaar en inzetbaar is om te ondersteunen. De tijd en ruimte die de zorgmedewerkers nodig hebben voor de zorg voor de cliënten is hierdoor beter in balans. Binnen het verpleegkundige team zijn aandachtsvelden benoemd. Zij maken een verdiepingsslag op de kwaliteitsgebieden Wet Zorg en Dwang, Hygiëne en Infectiepreventie, Medicatieveiligheid, valpreventie en innovatie. De rol van de verpleegkundigen binnen dit team zal in 2023 verder verduidelijkt en geprofessionaliseerd worden.

#### 4.4.7 Hygiëne Infectie Preventie Commissie

In de Hygiëne Infectie preventie Commissie (HIC) hebben in 2022 vanuit alle locaties afvaardiging zitting genomen. Hierdoor zijn diverse protocollen en werkinstructies ontwikkeld en herzien. De HIC vergadert structureel om de 6 weken. De verpleegkundige dienst is in het weekend 1ste aanspreekpunt, met HIC als achterwacht. Medio 2022 is contact gelegd met de GGD, er zijn afspraken gemaakt om 4x per jaar aan te sluiten bij de HIC, om 1x per jaar een interne audit te organiseren op het gebied van Hygiëne en Infectiepreventie en om scholing op te zetten om Hygiëne kwaliteitsmedewerkers op te leiden. Dit zal in 2023 gerealiseerd worden. Door de professionalisering van de HIC is het mogelijk om nog meer een adviserende rol te gaan spelen, een vraagbaak voor de organisatie.



## 5. Tevredenheid

### 5.1 Cliënttevredenheid

#### Toelichting cliënttevredenheidsonderzoek 2023

Bewoners Somatiek, naasten cliënten PG, cliënten Wijk en Hulp bij Huishouden (WMO)

In periode september-oktober 2022 is het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen onder alle cliënten van Eilandzorg. De uitvraag voor de cliënten Wijk en WMO is in samenwerking met onderzoeksbureau Qualiview opgesteld. Voor de cliënten uit de Wijk is de landelijke meting PREM uitgezet. Voor de WMO is dit een cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden. Cliënten van locatie Mitt Hem zijn hierin ook meegenomen.

De bewoners van afdeling Somatiek zijn geïnterviewd door een vrijwilliger. Voor deze wijze van onderzoek is gekozen, zodat zij allen de mogelijkheid hebben zelf hun mening te geven over de zorg die zij ontvangen en tegelijkertijd is er ruimte voor een praatje, wat erg gewaardeerd wordt door onze bewoners. Voor afdeling PG zijn de naasten benaderd middels een schriftelijke uitvraag. Beide vragenlijsten hebben wij geformeerd uit de kwaliteitsindicatoren 2022, die jaarlijks aangeleverd worden aan Zorginstituut Nederland.

Resultaten	Aantal cliënten benaderd	Aantal vragenlijsten ontvangen	Respons 2022	Respons 2021	Respons 2020
Cliënten Wijk	91	38	41,8%	41,2%	61,4%
Cliënten WMO	188	101	53,7%	58,7%	58,4%
Bewoners Somatiek	26	26	100%	100%	38,2%
Naasten cliënten PG	31	14	45%	100%	40%

We zien dat de respons van Somatiek 100% is wanneer de uitvraag gedaan wordt middels interviews. Bij afdeling PG zien we hetzelfde, in het jaar 2021 werd namelijk de uitvraag gedaan bij afdeling Somatiek en PG middels interviews vanuit Waardigheid en Trots n.a.v. het kwaliteitstraject wat Eilandzorg heeft doorlopen. De respons van cliënten WMO laat een lichte daling zien, de respons vanuit de Wijk blijft stabiel.

	Wijk 2022	Wijk 2021	Wijk 2020	Wmo 2022	Wmo 2021	Wmo 2020	Som 2022	Som 2021	Som 2020	PG 2022	PG 2021	PG 2020
NPS score	+51,4	+61,4	+38,4	+51,5	+51,0	+54,4	+76,9	+78,3	+61,5	+71,4	+78,3	+90,0
Waardering Eilandzorg	8,6	9,0	8,4	8,6	8,7	8,7	7,8	8,1	7,7	8,1	8,1	8,8
Waardering medewerkers	x	x	8,9	8,5	8,5	8,7	8,0	x	8,3	8,5	x	8,7

Sinds 2021 wordt de landelijke PREM uitvraag voor de Wijk gebruikt, hierin zit geen uitvraag voor waarderingscijfer medewerkers. In het cliënttevredenheidsonderzoek van Waardigheid en Trots 2021 zat geen uitvraag voor waarderingscijfer medewerkers voor afdeling Somatiek en PG. We zien dat de waarderingscijfers vrij stabiel blijven. De NPS-score wordt berekend d.m.v. promotors (cijfer 9 en 10) minus criticasters (cijfer 0-6). Hierin zien we bij de Wijk en PG een afname t.o.v. vorig jaar.

#### Tevredenheid WMO en Wijk

*Een algemeen beeld wat de cliënten WMO en Wijk schetsen over de mate van tevredenheid over de zorg/hulp die zij ontvangen:*

De cliënten van Eilandzorg zijn erg tevreden over de aandacht, vriendelijkheid, betrokkenheid van de zorgverleners. De wijk scoort hoog op de indicatoren leven, aandacht, gemak en gezondheid.

We zien bij de cliënten van WMO dat de evaluaties een grote verbetering laten zien. Cliënten zijn tevreden over eigen mening kunnen geven, mee kunnen beslissen, hulp sluit goed aan bij de wensen en er wordt goed samengewerkt met naasten van de cliënt.

#### Verbeterpunten WMO en WIJK

*De belangrijkste verbeterpunten betreffende de zorg/hulp die onze cliënten ontvangen:*

##### Cliënten WMO

We zien dat verbetering gewenst is op zorg verlenen op afgesproken tijden. Daarnaast zien we dat verbetering nodig is op vervanging, bij afwezigheid van huishoudelijke hulp.

##### Cliënten Wijk

Als grootste verbeterpotentieel wordt vast team zorgverleners genoemd. Daarnaast geven cliënten aan dat verbetering gewenst is op het nakomen van afspraken en zorg op vaste tijden.

### PROM – Kwaliteit van leven

De bedoeling is om met de toevoeging van de PROM-vraag over kwaliteit van leven inzicht te geven in de ervaren kwaliteit van leven op groepsniveau. De meetgegevens van de PROM-vraag worden in 2022 enkel gebruikt voor het leren en ontwikkelen. De PROM-vraag wordt alleen in de PREM-vragenlijst voor de WIJK uitgevraagd.

34,3% van onze cliënten geeft voor kwaliteit van leven het cijfer 7 en 22,9% geeft hiervoor een 8.

Over de mate van gezondheid geeft 14,3% het cijfer 5, 28,6% geeft een 6 en 28,6% geeft een 7.

We zien een daling in cijfers, in 2021 gaf 39% een 8 voor kwaliteit van leven en ook voor gezondheid gaf 22,5% het cijfer 8.

De leeftijdsdoelgroep van onze cliënten in de Wijk is het hoogst tussen de 85 en 94 jaar (41,7%), in 2021 was dit 47,8%. Gevolgd door cliënten tussen de 75 en 84 jaar (36,1%), in 2021 was dit 30,4%.

### Tevredenheid Somatiek en PG

*Een algemeen beeld wat de bewoners afdeling Somatiek en naasten cliënten PG schetsen over de mate van tevredenheid over de zorg die zij ontvangen:*

De cliënten van Somatiek zijn erg tevreden over de liefdevolle aandacht die zij ontvangen van de zorgverleners. Ook het maken van afspraken over tijden en bereikbaarheid scoort hoog. Cliënten zijn tevreden over hun appartement en de sfeer in het restaurant.

E naasten van cliënten PG geven aan zeer tevreden te zijn over de aandacht en manier van omgang van de zorgverleners op PG. Cliënten en naasten voelen zich gezien en gehoord.

### Verbeterpunten Somatiek en PG

*De belangrijkste verbeterpunten betreffende de zorg die onze bewoners/ cliënten ontvangen:*

#### **Cliënten Somatiek**

Als verbeterpunt wordt in grote mate aangegeven de hoeveelheid aan verschillende gezichten op de afdeling. Veel inzet van zzp'ers, waarbij de manier van omgang met cliënten, de nodige aandacht behoef. Cliënten zouden graag meer vaste gezichten zien.

#### **Cliënten PG**

Als verbeterpunt wordt communicatie aangegeven. Dit betreft informatie uitwisseling tussen zorg en mantelzorgers, contact tussen arts en contactpersonen en digitale communicatiemogelijkheden. Aandachtspunt is ook het aantal zzp'ers op de afdeling en goede overdracht en omgang met cliënten.

Daarnaast wordt aangegeven meer persoonlijke afstemming op wens en behoefte cliënt, zoals meer bewegingsvrijheid.

### Vervolg

De rapportages worden besproken in het MT, Commissie Kwaliteit & Veiligheid, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Managers bespreken de resultaten in het teamoverleg en gaan aan de slag met de verbeterpunten. Voor 2023 zijn o.a. aandachtspunten als communicatie, inzet zzp'ers, roosteren en planning en bewegingsvrijheid cliënten meegenomen in het jaarplan.



*Toelichting is opgemaakt uit:*

*Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden (WMO) Eilandzorg 2022;*

*Rapportage PREM Wijkverpleging Eilandzorg 2022;*

*Rapportage CTO Bewoners Eilandzorg 2022 ;*

*Rapportage CTO naasten Eilandzorg 2022.*

## 5.2 Medewerkerstevredenheid

Het Medewerkerstevredenheid wordt in 2023 uitgezet onder alle medewerkers van Eilandzorg, middels "Kijk op mijn medewerker", van de brancheorganisatie Actiz. De resultaten worden geëvalueerd, en verbetermaatregelen worden besproken met de teams en in het MT.

Aandachtspunten worden meegenomen in het jaarplan. De tevredenheid onder medewerkers wordt ook besproken op diverse momenten in het jaar, zoals tijdens een voortgangsgesprek en in een teamoverleg.

## 6. Randvoorwaarden

### 6.1 Leiderschap, governance en management

#### 6.1.1 Missie en Visie

In februari 2022 heeft de manager zorg ad interim advies uitgebracht over de wijze waarop binnen Eilandzorg zelforganisatie ingevuld wordt. De verschillende taakgebieden (werkoverleg en werkbegeleiding, huishoudboekje, roostering en planning, personeelsbeheer en kwaliteit) dragen onvoldoende bij aan het bereiken van de doelstellingen die in het jaarplan 2022 benoemd staan; met name de personele en financiële doelstellingen. Binnen het MT is het advies besproken en besloten om een aantal taken te beleggen bij de manager en de span of controle van de manager aan te passen door taken te beleggen bij een manager intra- en extramurale zorg. Zij hebben personeelsbeheer en huishoudboekje in hun portefeuille gekregen. Dit blijkt al enig effect te hebben, want er is meer zicht en directe invloed op aansturing van personeel en middelen. Financiële parameters en formatie worden nader verkend en onderzocht; daar waar direct maatregelen genomen konden worden om tot een gezonde bedrijfsvoering te komen, hebben deze plaatsgevonden. Voorbeelden hiervan zijn: daling verzuim en uitgaven (inzet PNIL). In het derde en vierde kwartaal 2022, tijdens de MT-heidagen, is de aansturingsfilosofie verder verkend en zonodig aangepast, dit wordt verwerkt in het jaarplan van 2023.

### 6.2 Personeelssamenstelling

#### 6.2.1 HR proces

Jaaroverzicht van de in- en uitstroom over 2022.

De cijfers zijn gegenereerd uit het HR dataportaal van PFZW, ons pensioenfonds. We zien een kleine toename in ons personeelsbestand; dit zijn voornamelijk zorgmedewerkers.

In vergelijking met de sector scoort Eilandzorg positief. Eilandzorg besteedt veel aandacht aan het werven van nieuw personeel. Zo wordt er actief geworven op social media. Dit kanaal levert de meeste reacties op.

Binden en boeien is erg belangrijk binnen Eilandzorg. Zo proberen we medewerkers te behouden voor de organisatie. Er wordt dan ook veel aandacht besteedt aan leren en opleiden om zo de zorgprofessional, enerzijds in zijn kracht te zetten en loopbaankansen te geven, maar ook als organisatie bij te blijven met relevante ontwikkelingen.

Ook is er veel aandacht voor een veilige werkomgeving, zeker omdat agressie ook in de VVT-sector steeds vaker voorkomt. Een veilige werkomgeving is ook: meer aandacht aan het omgaan met hulpmiddelen, het aanstellen van til-coaches en het voortdurend uitbreiden en delen van kennis van problematiek die bij cliënten voorkomt.

#### 6.2.2 Bouwstenen

De medewerkers beschikken tijdens hun werkzame leven 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. Dit door een plezierige werkomgeving en een open en aantrekkelijk werkgeverschap aan te bieden zolang zij bij Eilandzorg werken. Denk hierbij aan bijvoorbeeld opleiding en trainingen gericht op vitaliteit en werk, goede arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. De middelen hiervoor komen tot uiting in de bouwstenen.

Eilandzorg heeft eind 2022 het Meerkeuze Systeem Arbeidsvoorwaarden (MKSA) geïntroduceerd. Dit beleid biedt meer grip op leven, geld en werk voor medewerkers in de zorg. De regeling biedt medewerkers de mogelijkheid om een deel van de arbeidsvoorwaarden op de situatie van de leefomstandigheden aan te passen door verschillende arbeidsvoorwaarden tegen elkaar uit te ruilen. In de meeste gevallen levert dit fiscaal voordeel op. De Ondernemingsraad is bij dit besluit meegenomen en heeft hiertoe instemming verleent. Per 1 januari 2023 zal dit beleid van kracht zijn.

### 6.2.3 Teamontwikkeling

Al naar gelang de fase waarin het team zich bevindt, ontwikkelt het zich in: structureren van vergaderingen, verbetering in planning, teamsamenwerking, het oppakken en deelnemen aan projecten, kennis delen vanuit bijvoorbeeld deelname aan congres, het opstarten van intervisie (zowel interne al externe coach) en vooral taak- en rol gericht, met als onderlegger het jaarplan. In 2022 is hiermee een start gemaakt, in 2023 zal dit verder worden ontwikkeld.

### 6.2.4 Deltaplan

Eilandzorg neemt deel aan het Deltaplan arbeidsmarkt. Dit is een samenwerking tussen Zeeuwse zorg- en welzijnsorganisaties en Viazorg, met als doel diverse HR- vraagstukken aan te pakken zoals een tekort aan zorgpersoneel, frictie in functies, ziekteverzuim en werkdruk. We werken als zorgorganisaties regionaal samen op diverse gebieden.

In het eerste kwartaal van 2022 heeft Eilandzorg deelgenomen aan een eerste fysieke HR bijeenkomst. Hierin zijn een aantal speerpunten aan bod gekomen, waar Viazorg weer verder actie op uitgezet heeft. De onderwerpen zijn: Samen op weg naar een Zeeuwse zorg en welzijnsacademie: visie op leren en ontwikkelen – *leren is van iedereen, elke dag!*; Mogelijkheden ontwikkeling en behoud medewerkers; Nieuwe arbeidsmarkt cijfers: oplossingsrichtingen vanuit de zorgbehoefte. Lerend netwerk SPP met PFZW, doe je mee?

Eind tweede kwartaal zijn veel acties via Viazorg uitgezet. Vanuit de Zeeuwse Verbinding (samenwerkingsverband van de 6 grote VVT-organisaties) zijn algemene besluiten genomen en uitgewerkt in het Deltaplan. Eilandzorg neemt deel aan diverse werkgroepen. Gezamenlijk willen de aangesloten Zeeuwse zorgaanbieders vorm geven aan gezamenlijke vraagstukken. Dit is een doorlopend proces.

Eind derde kwartaal heeft de SVRZ een proces uitgewerkt om ZZP-schap in de zorg op een eerlijke en betaalbare manier vorm te geven. Informatie is inmiddels doorgestuurd aan de deelnemende organisaties. Voor Eilandzorg is het belangrijk om dit verder uit te werken en een besluit te nemen op welke wijze dit vormgegeven moet gaan worden. Eind 2022 worden de medewerkers hierbij betrokken en wordt het gesprek aangegaan met bemiddelingsbureaus.

Verder zijn diverse stukken uit de cao uitgewerkt en kunnen door de organisaties gebruikt worden. Eind 2022 zijn de samenkomsten weer hervat en stond het scholingsbeleid/ proeftuin voor scholing op de agenda. Dit wordt verder ontwikkeld in 2023. Plannen worden meegenomen in het jaarplan 2023 en scholingsplan 2023-2024.

## 6.3 Gebruik van hulpbronnen

### 6.3.1 Hulpmiddelen

In 2021 heeft Eilandzorg samen met Arjo\* een traject ingezet, waarin voor elke cliënt de juiste (transfer) hulpmiddelen beschikbaar zijn gesteld. Medewerkers hebben de benodigde trainingen gevolgd en ontvangen ondersteuning van deskundigen. Op deze manier kunnen wij kwaliteit van leven voor de cliënten optimaliseren en creëren we een gezonde, efficiënte en veilige werkomgeving voor onze medewerkers. In 2022 hebben medewerkers een training gevolgd. In 2023 wordt dit verder geprofessionaliseerd en worden ook structureel deskundigen ingezet. Ook wordt het beheer en de inzet van hulpmiddelen verder geoptimaliseerd.

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

Documenten Arbocheck en Mobiliteitswijzer zijn in Kwaliteits management systeem geplaatst. (KMS). In het cliëntdossier is een document aangemaakt waarop de mobiliteit van de cliënt geregistreerd kan worden. De verpleegkundigen hebben dit in 2022 opgepakt. In de Cliëntroute wordt Arbocheck en mobiliteitswijzer meegenomen bij de intake. Dit zodat de cliënt/familie vooraf weet wat ze kunnen verwachten (inzake inrichting van de kamer, benodigde hulpmiddelen, etc.) en de medewerkers veilig en hygiënisch hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.

### 6.3.2 Caren

D.m.v. digitale dossieromgeving de mantelzorgers / familieleden de mogelijkheid bieden om mee te kijken in het zorgleefplan, zonder de regie van de cliënt over te nemen. Daarnaast wordt diverse informatie gedeeld met de eerste contactpersonen. Dit wordt als zeer prettig ervaren. Mantelzorgers/familie kunnen op deze wijze ook op afstand op de hoogte gehouden worden van de zorg voor hun naasten.

### 6.3.3 Project Zorgvernieuwing

#### 6.3.3.1 CMed medicijndispenser

Het project CMed (medicijndispenser) voor de Wijk en een aantal intramurale cliënten in De Wieken is in 2022 afgerond. Evaluatie met FocusCura heeft plaats gevonden. Resultaten: minder reistijd medewerker, behoud eigen regie cliënt, betere samenwerking met apotheek. Het werkproces is door de wijkverpleegkundigen geïmplementeerd en geborgd.



#### 6.3.3.2 NCare

Het project NCare (digitaal medicatie aftekenen) is in april 2022 afgerond. Het gebruik van NCare is uitgezet onder extramurale cliënten en cliënten van afdeling Somatiek die onder de huisarts vallen. NCare wordt als aanwinst ervaren door de wijk, er zijn minder incidenten, zoals vergeten medicatie te delen, of niet/onjuist aftekenen. De zorgmedewerkers van Somatiek geven aan dat NCare eenvoudig in gebruik is, er zijn minder fouten in het proces vanaf voorschrijven tot aanreiken medicatie. In de loop van het jaar is er voor gekozen om ook de zzp'ers een eigen account te geven, zodat zij ook de mogelijkheid hebben om af te tekenen. Dit werkt efficiënt. De wijkverpleegkundigen zijn samen met de aandachtsvelders kwaliteit van Somatiek als beheerders aangewezen, medewerkers kunnen bij vragen over de werking en het omgaan met het digitale systeem bij hun terecht. Aandachtspunt is nog dat het systeem van NCare niet of niet goed werkt wanneer het netwerk/Wifi niet voldoende is. Dit wordt meegenomen in het ICT project en zal in 2023 verdere ontwikkeling doormaken.

### 6.3.3.3 Pilot Airwolk

Eilandzorg is in september 2021 gestart met de pilot Airwolk (heupairbag) bij 5 valgevaarlijke cliënten met loopdrang. Na evaluatie van de introductieperiode is gebleken dat de Wolk 1 maal een val op de heup heeft kunnen voorkomen. Bij 2 cliënten ervaren zorgmedewerkers minder stress om valgevaar. De implementatie van de Wolk is voor PG cliënten arbeidsintensief en veroorzaakt onrust. Om die reden is de proefperiode gestopt in februari 2022. Besloten is om over een jaar weer opnieuw te kijken of het wenselijk is om de Wolk, die doorontwikkeld wordt naar een cliëntvriendelijker model, weer in gebruik te nemen. De Wolk lijkt een welkome technologie (juist) binnen de leefcirkels. Bij de doorontwikkeling wordt gewerkt aan zogenaamde “shorts”, waardoor praktische bezwaren (gebrek aan comfort en verlies van zelfredzaamheid) niet meer aan de orde zijn. Via de uitleenservice (in ontwikkeling) van de technologie bus Viazorg, moet het mogelijk worden om een Wolk in te zetten, als het voor een (individuele) cliënt wenselijk is. Deze technologie krijgt dus in 2023 een mogelijk vervolg.

### 6.3.3.4 Momo Bedsense

De BedSense is een matrassensor en geeft overzicht en informatie waarop de zorgmedewerker kan beslissen of zij naar de cliënt toe moet of niet. Begin 2022 is deze pilot uitgezet op de PG afdeling. Medewerkers zijn erg positief en de gebruikers zijn enthousiast. Bewoners ervaren meer rust, omdat lampen niet meer aan gaan bij ‘uit bed alarm’, het levert een betere nachtrust op voor de cliënt. De nachtdienst hoeft minder vaak de appartementen onnodig binnen te lopen, hierdoor werkt het ook arbeidsbesparend voor de nachtdienstmedewerker. Voor de verpleegkundige geeft het een mooi overzicht en informatie over alle cliënten van de gehele afdeling. Bij de evaluatie is besloten om ook voor de cliënten van Somatiek deze techniek in te zetten; hiervoor zijn twee BedSense beschikbaar gesteld.

De nachtdienst bepaalt samen met cliënt wie daar gebruik van kan en wil maken.

De BedSense wordt inmiddels ingezet bij 34 cliënten.

Op basis van interviews met zorgmedewerkers en de MIC-melding van de valincidenten van locatie De Wieken is een waardemodel gemaakt, waarin de waarde van de BedSense voor Eilandzorg is bepaald. Dit waardemodel geeft Eilandzorg inzicht om keuzes te maken over het inzetten van de BedSense op organisatieniveau. De WZD-Commissie monitort en evalueert het gebruik van de Bedsense. Tevens is de Wet Zorg en Dwang geborgd in de werk-instructie Bedsense en is deze opgenomen in het zorgleefplan van de cliënt. Het gebruik van de Bedsense wordt in 2023 voortgezet.



### 6.3.3.5 Smartglasses

Smart Glass, of te wel slimme bril, heeft als doel iemand op afstand mee laten kijken bij de uitvoer van de zorghandeling en daarvan leren. De bril wordt in 2022, naast inzet bij de praktijkopleiding, ook gebruikt bij de wondzorg in de wijk.

### 6.3.3.6 Innovatie middels SOW

De voorbereidingen voor het Project planning=realisatie is gestart in april 2022. Hiervoor is een projectteam samengesteld en een externe coach. Tevens is er een online werkbezoek bij Amaris geweest. Het project is gecombineerd met het positioneren van wijkverpleegkundigen en het ondersteunen van het teamproces. De maanden juli en augustus zijn een zoektocht geweest naar antwoorden op vragen om te beoordelen of Eilandzorg, team Wijk, op de goede weg was.

De conclusie was dat de ingeslagen weg “planning = realisatie, zonder tenzij” te risicovol zou zijn voor Eilandzorg. “Planning=realisatie’, tenzij’ is al de werkwijze en daar valt weinig winst te behalen. De pilot is met die reden in het najaar van 2022 gestopt.

#### *6.3.3.7 Project Wij(k) Samen (Wet maatschappelijke ondersteuning)*

Het project Wij(k) Samen, is een samenwerking tussen Lelyzorggroep, Irizzorg het SWVO en Eilandzorg, met als doel onderzoeken of inzet van wijkhulp een laagdrempelige bijdrage levert en hierdoor mensen niet in maatwerkvoorziening komen of dat dit langer uitgesteld kan worden. Begin 2022 waren er nog geen aanmeldingen gekomen vanuit de Wijk, ondanks de bekendmakingen en flyers die verspreid waren. Half juli waren 3 meldingen binnen gekomen, dit betrof allen een verkapte WMO- vraag, waarvoor toch een maatwerkvoorziening nodig was. In de eerste evaluatie is dit ook teruggegeven. De conclusie is dat er wel vraag is naar een “wijkhulp” echter alleen voor informatie-voorziening en als doorverwijzing naar de juiste discipline/voorziening.

### **6.3.4 Ontwikkeling duurzaamheidsbeleid op maat**

#### *6.3.4.1 Technische Dienst Inzetbaarheid/onderhoud*

Vanaf eind 2020 heeft Eilandzorg een eigen technische dienst. In 2022 is hier een tweede technisch medewerker bijgekomen. We hebben ervaren dat dit het afgelopen jaar voordelen heeft opgeleverd voor zowel de bewoners als voor de medewerkers, met name op het gebied van bereikbaarheid, afhandeling klachten (efficiency), in/uitruizingen en kosten. Op deze wijze kunnen we de inzet continueren en de kosten van de externe 24-uursbereikbaarheid beperken.

#### *6.3.4.2 Duurzaam inkopen*

Vanaf januari 2022 is Eilandzorg aangesloten bij Intrakoop. Door Intrakoop worden er contracten gesloten met diverse leveranciers, waardoor er centraler wordt ingekocht en zo inkoopvoordeel bedongen wordt. Belangrijke voorwaarde voor de contractafsluiting is dat potentiële leveranciers zich hard maken voor een duurzaam inkoopbeleid.

Het eerste contract via Intrakoop is gesloten met Ecolab. Met ingang van januari 2022 leveren zij de schoonmaakmiddelen. Dit is geïntroduceerd op Locatie De Wieken en Mitt Hem en de medewerkers van de huishouding hebben een scholing gevolgd hoe met ecologisch verantwoorde schoonmaakmiddelen gewerkt moet worden.

Hierdoor is er nu één uniforme manier van schoonmaken en worden nieuwe middelen gebruikt die niet schadelijk zijn voor zowel het milieu als medewerker. In 2023 wordt dit veder gemonitord en worden deze middelen ook bij andere locaties en afdelingen geïmplementeerd.

#### *6.3.4.3 Voeding bewoners*

Eilandzorg is in 2021 overgestapt naar één vaste voedingsleverancier, hierdoor is er ‘meer’ vrije keuze voor de bewoners met betrekking tot voeding en diëten, en een uitgebreid assortiment fruit en sappen. Producten komen veelal van lokale leveranciers, waarbij rekening gehouden wordt met diervriendelijk geproduceerd vlees, duurzaam gevangen vis met een keurmerk, seizoens- en biologische producten. Eind 2022 is een facilitair cliëntonderzoek uitgezet, met daarin o.a. specifieke uitvraag rondom maaltijden.

Hieronder de uitslag van de enquête, opvolging vindt plaats in 2023:

#### Maaltijden

77% vindt dat er veel keuze is in maaltijden	6% vindt het onvoldoende
67% vindt dat er veel keuze is bij de maaltijden (kruiden/sauzen)	6% vindt het onvoldoende
22% vindt dat er genoeg variatie is	3% vindt het onvoldoende
67% vindt de temperatuur goed	10% vindt het onvoldoende
	3% vindt het slecht
74% vindt dat er genoeg hulp beschikbaar is tijdens de maaltijd	6% vindt het onvoldoende
80% vindt de maaltijden gezond	6% vindt het onvoldoende
90% vindt dat zij genoeg tijd krijgen om de maaltijd te nuttigen	0% onvoldoende
74% vindt de maaltijden van Eilandzorg lekker	3% vindt het onvoldoende
	3% vindt het slecht

#### Verbeterpunt/opmerking:

- Avondmaaltijd op de kamer is vaak hetzelfde beleg. Graag eens iets warm serveren.
- Niet tevreden over de gezonde maaltijden. Er wordt te weinig rauwkost, sla etc. gegeven.
- Appelmoes in een groter schaalpje, cliënten knoeien snel en vinden het onprettig eten.

#### 6.3.4.4 Werkkleding

In 2021 is er onderzoek gedaan naar werkkleding voor zorg- en de facilitairmedewerkers. Hieruit is gebleken dat het werken in bedrijfskleding vele voordelen biedt zoals, zoals herkenbaarheid, verzorgde uitstraling, hygiënisch en voldoende ruimte voor telefoon, sleutels, etc. In 2022 is er een werkgroep geformeerd waarin medewerkers zitting hebben genomen vanuit alle locaties en afdelingen van Eilandzorg. De werkkleding is uitgezocht door de medewerkers op basis van een aantal eisen. Denk hierbij aan efficiëntie en diverse kleuren zodat de huiselijkheid van onze locaties blijft. Hierdoor is draagvlak gecreëerd onder de medewerkers. In verband met duurzaamheid zijn ook aan de leverancier een aantal eisen gesteld waaronder: zorg kunnen dragen voor recycling voor de afgeschreven kleding, kleding is van duurzaam materiaal gemaakt en er mag geen betrokkenheid zijn met kinderarbeid. Er zijn een aantal proefsessies geweest waarbij diverse medewerkers de kleding hebben kunnen testen. Dit heeft geresulteerd in een positief advies waardoor in 2022 zorgmedewerkers Intramuraal locatie de Wieken, zorgmedewerkers WIJK, WMO en Mitt Hem in bedrijfskleding van Eilandzorg werkzaam zijn.



Eind 2022 is met de gastvrouwen ook een proef gedraaid met bedrijfskleding, meer aangepast aan de stijl voor in het restaurant, ook dit is inmiddels gerealiseerd. In 2023 wordt er ook voor de Receptie medewerkers passende bedrijfskleding uitgezocht.

#### 6.3.4.5 Recycling

Wanneer er bij Eilandzorg meubilair vernieuwd moet worden, wordt er ook gekeken met lokale leveranciers naar hergebruik van de gebruikte artikelen, zodat deze een tweede kans krijgen. In 2023 wordt gekeken naar recycling van afval en het scheiden hiervan.



## 6.4 Gebruik van informatie

### 6.4.1 IT-project

Eilandzorg is in 2021 gestart met het ICT-project. Reden hiervan is dat Eilandzorg de interne communicatie beter wil stroomlijnen en dat we de diverse middelen die we daarvoor gebruiken efficiënter worden ingericht en voor de gebruiker toegankelijker wordt. Hiervoor is het bijvoorbeeld wenselijk dat medewerkers een eigen e-mail adres krijgen. Dit zal in 2023 volledig zijn gerealiseerd. Eind 2022 zijn de lokale servers al vervangen. Verder zijn opties voor het optimaliseren van de communicatie verder onderzocht in het ICT-project. Uitsluitend zal in 2023 plaatsvinden.

### 6.4.2 Kwaliteitsmanagement systeem (KMS)

Voor het Kwaliteitsmanagement systeem (KMS, documentensysteem) is het nodig dat op diverse punten een nieuwe opzet wordt gemaakt. Medio 2022 zijn verschillende ICT leveranciers gesproken, hierbij is gekeken naar een goed dashboard en vindbaarheid en verwerking van documenten vergemakkelijken. Daarnaast is de mogelijkheid onderzocht naar het structureel opvolging geven aan het herzien, dan wel vernieuwen/aanpassen van documenten.

SharePoint is geïntroduceerd in de werkgroep; hoe ziet dit eruit, hoe werkbaar is het voor de medewerkers. Wensen en ideeën zijn samengebracht en in het najaar van 2022 zijn de eerste voorbeelden van het dashboard bekeken. Verdere ontwikkelingen en voorbereidingen worden uitgevoerd door het ICT bedrijf, zodat begin 2023 realisatie plaats kan vinden.

### 6.4.3 Informatievoorziening / PR

Voor de cliënten, familie/mantelzorg, vrijwilligers, medewerkers en geïnteresseerden zijn in 2022 diverse brochures en flyers geëvalueerd, vernieuwd of ontwikkeld.

Dit zijn: de Folder Zorg en Hulp Thuis, Folder Eilandzorg, Folder Cliëntenraad, Folder Huren met Zorg, Brochure Mitt Hem, Eilandzorg Wonen met Zorg DIAGRAM, en de Informatiefolder: Ik wil nadenken over reanimatie. Daarnaast is voor elke locatie een Woon-ABC gemaakt met daarin de benodigde informatie voor de cliënten die bij Eilandzorg wonen.

Ook de implementatie van de in 2021 vernieuwde huisstijl is in 2022 verder doorgezet. En het vernieuwen / aanpassen van de website zal in 2023 verder worden onderzocht.

=====

## Externe audit 2022

### Certificatie in de Zorg

Half juni vond de jaarlijkse externe audit plaats door bureau Certificatie in de Zorg. Eilandzorg heeft het kwaliteitscertificaat voor het jaar 2022 weer in ontvangst mogen nemen. Om een goed beeld te krijgen van de voortgang en de ontwikkelingen die Eilandzorg het afgelopen jaar heeft gemaakt, zijn met diverse medewerkers van locatie De Wieken, De Wijk en Mitt Hem auditgesprekken gevoerd.

Een greep uit de terugkoppeling met de auditor van Certificatie in de Zorg:

*“Om te beginnen, complimenten voor de enthousiaste, mooie en open gesprekken die gevoerd zijn en daarnaast voor alle voorbereidingen die getroffen zijn door ieder die betrokken was bij de audit.*

*Eilandzorg heeft goede vooruitgang geboekt afgelopen jaar op o.a. de inzet van innovaties (CMed, NCare, Bedsense), uitrollen van projecten, verduidelijking van het proces Cliëntroute, meer uitgebreide cliëntbesprekingen, implementatie Wet Zorg en Dwang, op het gebied van welzijn mooie cliëntgerichte plannen ontwikkeld en ook de aanspreekcultuur is verbeterd. Goed om te zien en horen dat de medewerkers hier mooie resultaten mee behalen en dat cliënten hier ook het positieve effect van ondervinden.*

*De onderwerpen waar we verder in moeten ontwikkelen, waar we komend jaar extra onze aandacht op moeten vestigen zijn o.a. de zorgplannen, rapporteren op doelen, incidentenmeldingen en deskundigheid (bekwaam/bevoegd). Eilandzorg zal in 2023 bij de HER certificatie de resultaten van deze ontwikkelingen aantoonbaar moeten maken. Voor nu, de vervolgslag maken en de goede voortgang voort blijven zetten.”*

Tevens zijn drie van onze bewoners geïnterviewd door de auditor. Zij gaven complimenten voor onze medewerkers die laten zien dat zij goed samenwerken, een fijne sfeer creëren en de locaties van Eilandzorg tot een fijne geborgen en veilige woonplek maken. Ruimte wordt geboden voor tal van activiteiten en andere mensen ontmoeten, dit maakt dat bewoners zich niet eenzaam voelen. Daarnaast vinden bewoners het fijn dat zij ook eigen regie kunnen behouden. Kortom zeer tevreden bewoners!

Voor de HER audit in 2023 staan o.a. de thema's Multidisciplinair werken, palliatieve zorg, welzijn en activiteiten, Cliëntroute en teamontwikkeling op de agenda. Met onze enthousiaste medewerkers, die laten zien dat zij betrokken zijn en met passie hun werk uitvoeren, gaan we aan de slag met de uitdagingen die er liggen. Deze zijn verwerkt in het jaarplan 2023.

