

# Kwaliteitsverslag Eilandzorg

## WMO

Hulp bij het Huishouden  
2022

Kwaliteitsverslag Eilandzorg WMO Hulp bij het huishouden 2022  
Juli 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**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
Terugblik 2022 .....	3
2. Wat heeft Eilandzorg te bieden .....	5
Huishoudelijke Hulp .....	5
Huishoudelijke Zorg .....	5
Individuele begeleiding thuis .....	5
3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht .....	5
4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand.....	6
Eilandzorgmap .....	6
Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) .....	6
Het ondersteuningsplan.....	6
5. Kwaliteitsmetingen .....	6
Meting Cliënttevredenheid 2022.....	7
Medewerkerstevredenheid .....	8
Klachten en inspraak.....	8
Externe Audit .....	8
6. Kwaliteitssystemen .....	8
Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS .....	8
Het kwaliteitsmanagementsysteem .....	8
7. Deskundigheid.....	9
Scholing.....	9
Team WMO .....	9
Integrale zorg en samenwerking.....	9
Woonconcept Huren met Zorg uitgeroepen tot Zeeuwse Woonzorgparel .....	9
8. Pilot .....	10
Pilot indicatievrij en geclusterd leveren van hulp bij het huishouden .....	10
Pilot proces .....	10
Tevredenheidsmeting Pilot.....	11
Bevindingen geclusterd plannen.....	11
Ervaring van onze cliënten;.....	11

## 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.

### Terugblik 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/hulp voor cliënten 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. Er is veel extra aandacht geweest voor doelmatige cliëntbesprekingen en dossiervoering.

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. Nederland vergrijsd verder, er is een stijgende vraag 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.

### Conclusie 2022

In 2022 heeft Nederland definitief afscheid genomen van de coronapandemie en alle daarbij behorende beleidsregels en maatregelen. 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.



Het kwaliteitsverslag geeft weer op welke manier wij werken aan kwalitatief goede hulp en begeleiding. Dit doen wij aan de hand van de kwaliteitseisen die gesteld zijn in het kwaliteitskader Oosterschelderegio, uitvoering van de WMO.

Het kwaliteitsverslag wordt ter inzage op de website van Eilandzorg geplaatst.

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. Wat heeft Eilandzorg te bieden

### Huishoudelijke Hulp

Indien cliënten vanwege lichamelijke klachten problemen hebben met het schoon en leefbaar houden van hun huis, dan komen zij in aanmerking voor huishoudelijke hulp. In 2022 ontvangen 241 unieke cliënten WMO van Eilandzorg met deze indicatie.

### Huishoudelijke Zorg

In het geval van huishoudelijke zorg, ondersteunen wij de cliënt zoveel mogelijk, in overleg met familie en eigen netwerk, bij het organiseren en uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden. In 2022 ontvangen 23 unieke cliënten WMO met HZR indicatie. Dit is in sommige gevallen (in 2022 is dit 1 cliënt) gecombineerd met individuele begeleiding in het huishouden (Hzib).

### Individuele begeleiding thuis

- *Begeleiding thuis*

Individuele begeleiding thuis is bedoeld voor mensen die langdurige, noodzakelijke begeleiding nodig hebben die gericht is op het behoud van zelfredzaamheid, regie over eigen leven en het aanbrengen van structuur in het huishouden. Ook kan er hulp geboden worden bij het plannen van de dagelijkse activiteiten en het aanleren of behouden van bepaalde vaardigheden. Indien nodig, biedt Eilandzorg tevens de nodige ondersteuning aan de mantelzorger(s). Cliënten met NAH kunnen op deze wijze, met de juiste zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen.

- *Begeleiding thuis speciaal*

Begeleiding thuis speciaal is specialistische en langdurige noodzakelijke begeleiding bij het tekort schieten van (zelf)regie, sociaalemotionele problematiek, moeite hebben met integratie en participatie in de omgeving en maatschappij.

## 3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht

Eilandzorg vindt het belangrijk dat mensen zich zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven redden in hun eigen omgeving. Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen, wie wil dat niet? Dit heeft een positief effect op het welzijn van ieder mens.

Het is om die reden belangrijk dat de cliënt activiteiten blijft ondernemen of gaat ondernemen op het moment dat de situatie dit toelaat. Soms is er echter wel wat hulp nodig, omdat het huishouden niet meer volledig door de cliënt zelf georganiseerd kan worden. Misschien tijdelijk, of juist voor langere tijd. Eilandzorg is de cliënt dan graag van dienst.

Eilandzorg levert hulp in het huishouden op het overgrote deel van Schouwen-Duiveland. Wij werken met kleine zelfstandige teams die de wijk en omgeving goed kennen.

Onze huishoudelijke activiteiten staan tot doel dat de cliënt kan wonen in een schoon huis, dat er boodschappen in huis zijn, dat de cliënt beschikt over schone, draagbare kleding en dat de cliënt de dagelijkse gebruikelijke zorg voor de kinderen kan blijven bieden.

Eind 2022 waren 46 medewerkers werkzaam binnen de WMO, over heel 2022 waren dit 55 unieke dienstverbanden. Tevens zien we een groei aan cliënten nl. van 193 in januari naar 212 in december. (dit is incl. 25 cliënten vanuit de pilot).

## 4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand

Wanneer de cliënt hulp nodig heeft bij het huishouden, neemt de cliënt eerst contact op met het zorgloket van gemeente Schouwen-Duiveland. Als de gemeente het indicatiebesluit heeft vastgesteld, dan kan de cliënt contact opnemen met Eilandzorg.

Een van de medewerkers komt dan langs voor een kennismakingsgesprek. Bij dit gesprek kan een familielid of ander vertrouwenspersoon aanwezig zijn. Samen wordt er een ondersteuningsplan opgesteld, waarin staat welke hulp nodig is, wie dit gaat bieden en wat wij als Eilandzorg voor de cliënt gaan doen. De hulp pakt dan ook meteen de eerste huishoudelijke werkzaamheden op. De ervaring leert dat met een steuntje in de rug de cliënt langer zelfstandig kan blijven wonen.

### Eilandzorgmap

De cliënt ontvangt van de medewerker de Eilandzorgmap. Hierin bevindt zich contactinformatie en algemene informatie over Eilandzorg. De map is bestemd voor iedereen die betrokken is bij de zorg- of dienstverlening aan de cliënt.

### Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst)

Het zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) is het formele contract dat de cliënt met Eilandzorg aangaat voor de levering van huishoudelijke diensten. Hieraan verbonden zijn de leveringsvoorwaarden en het ondersteuningsplan. De overeenkomst verbindt partijen met ingang van de ondertekening en is van kracht voor de duur van het (indicatie)besluit. De dienstverlening kan gewijzigd worden wanneer:

- de situatie wijzigt en de ondersteuning hierop aangepast moet worden.
- de regels (b.v. betreffende financiering) veranderen.

### Het ondersteuningsplan

De cliënt maakt samen met de medewerker afspraken over welke ondersteuning nodig is. Met het opstellen van dit plan wordt er een dienstenaanbod op maat gemaakt. Door in te stemmen met het ondersteuningsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van deze diensten.

Middels de rapportages worden de vragen, wensen of opmerkingen van de cliënt (of mantelzorger) naar aanleiding van de dienstverlening genoteerd. Op het moment dat de vaste medewerker weer bij de cliënt is wordt de rapportage doorgenomen.

## 5. Kwaliteitsmetingen

Eilandzorg werkt aan continue verbetering van de zorg. Dit doen wij o.a. door het voeren van gesprekken met cliënten en medewerkers, cliënt- en medewerker tevredenheidmetingen, het stellen van doelen en acties ondernemen om deze doelen te bereiken. Tevens werken we samen met onze stakeholders en voldoen we aan de eisen die vanuit de overheid worden gesteld. Belangrijk is dat dit bijdraagt aan 'De Bedoeling' en de kernwaarden.

De cliënt- en medewerkerstevredenheid zijn metingen die direct kunnen lijden tot verbetering in hulp en/of zorg. Qualiview, een gecertificeerd onderzoeksbureau, heeft in 2021 het cliënttevredenheidsonderzoek verzorgd. Onze cliënten wordt ook gevraagd hun mening te geven via Zorgkaart Nederland.

## Meting Cliënttevredenheid 2022

### Toelichting cliënttevredenheidsonderzoek 2022

cliënten Wijk en Hulp bij Huishouden (WMO)

In periode september-oktober 2022 is het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. De uitvraag voor de cliënten WMO is in samenwerking met onderzoeksbureau Qualiview opgesteld. Voor de WMO is dit een cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden. Cliënten van locatie Mitt Hem zijn hierin ook meegenomen.

Resultaten	Aantal cliënten benaderd	Aantal vragenlijsten ontvangen	Respons 2022	Respons 2021	Respons 2020
Cliënten WMO	188	101	53,7%	58,7%	58,4%

De respons van cliënten WMO laat een lichte daling zien.

	Wmo 2022	Wmo 2021	Wmo 2020
NPS score	+51,5	+51,0	+54,4
Waardering Eilandzorg	8,6	8,7	8,7
Waardering medewerkers	8,5	8,5	8,7

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

*Een algemeen beeld wat de cliënten WMO 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 medewerkers. 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

*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 .

### 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;

## Medewerkerstevredenheid

Eilandzorg meet de medewerkerstevredenheid middels het instrument : Kijk op mijn Medewerker van Actiz. Eilandzorg zet deze meting elke drie jaar uit. In Kijk op Mijn Medewerker worden verschillende aspecten gemeten zoals, medewerkers-tevredenheid en bevlogenheid, werkdruk en in hoeverre medewerkers de organisatie aanbevelen (WNPS). Daarnaast kunnen een aantal thema's ingebracht worden zoals: werken met cliënten, autonomie en samenwerking met collega's, loopbaan en ontwikkeling, zelfstandigheid etc. Het onderzoek zal in 2023 weer uitgezet worden.

## Klachten en inspraak

Klachten kunnen altijd besproken worden met de medewerkers. Zo kunnen communicatieproblemen, misverstanden en ontevredenheid snel worden rechtgezet en/of verholpen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt dan is er een klachtenreglement en een klachtenformulier beschikbaar of de cliënt kan een brief schrijven naar de klachtenfunctionaris van Eilandzorg. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar voor de cliënt en te lezen op onze website [www.eilandzorg.com](http://www.eilandzorg.com) In 2022 zijn er geen ontvangen van cliënten WMO.

## Externe Audit

Auditbureau "Certificatie in de zorg" verzorgt de externe audit voor de gehele organisatie van Eilandzorg. In 2022 hebben wij het kwaliteitskeurmerk kunnen behouden. Dit mooie resultaat is behaald dankzij onze enthousiaste medewerkers, die laten zien dat zij betrokken zijn en met passie hun werk uitvoeren. De HER-audit staat medio 2023 gepland.

## 6. Kwaliteitssystemen

### Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS

In het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS is veel informatie te vinden rondom de cliënt, zorginhoudelijk en op welzijnsgebied. Voor medewerkers is het ONS-systeem goed inzichtelijk en is het ook toegankelijk gemaakt voor mantelzorgers. Zij kunnen – wanneer zij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt – meekijken in het systeem, dit gebeurt middels CAREN. Ook is hier ruimte voor ingericht om vragen stellen. Medewerkers zullen middels een persoonlijk gesprek met mantelzorg de vragen beantwoorden.

### Het kwaliteitsmanagementsysteem

In 2022 is gestart met een ICT-project, waarbij alle medewerkers van Eilandzorg voorzien worden van een persoonlijke werkmail en er wordt een nieuwe digitale werkomgeving geïntroduceerd "Mijn Eilandzorg", middels SharePoint. Dit project zal afgerond zijn in tweede kwartaal 2023. Medewerkers hebben sneller en makkelijker toegang tot documenten, nieuwsberichten en het doen van een melding. Daarnaast worden zij betrokken bij het reviewen van documenten, zoals werkinstructies, formulieren en checklists, zodat zij over de juiste informatie beschikken ter ondersteuning in het zorgproces.



## 7. Deskundigheid

Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de zorg- en dienstverlening op niveau blijft en waar mogelijk kan verbeteren. Inzicht in resultaten (en dan het liefst zo dicht mogelijk bij de praktijk), het beoordelen van resultaten en samen komen tot verbetervoorstellen maakt dat er gekomen kan worden tot verandering of verbetering. Openheid en feedback zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

### Scholing

Binnen Eilandzorg werken we met een jaarlijks opgesteld scholingsplan dat aansluit bij het kwaliteitsplan en de doelen voor dat jaar:

#### *Huishoudelijke zorg individuele begeleiding*

Cliënten hebben naast huishoudelijk hulp soms ook lichte begeleiding nodig die net buiten deze zorgvraag valt, zaken als het samen halen van een boodschap of bereiden van een maaltijd of ondersteuning van het netwerk door een gespreksmoment. Door in te zetten in het opleiden van medewerkers in de huishoudelijk thuiszorg willen we cliënten deze mogelijkheid van zorg en begeleiding bieden. Voor de medewerkers biedt dit een verdieping in hun vak en uitbreiding van hun mogelijkheden. De medewerkers die getraind zijn in doelen stellen, omgaan met weerstand, werken met mensen met psychische problematiek en grenzen stellen, worden ingezet bij cliënten Hzb voor praktische individuele begeleiding.

### Team WMO

Cliënten geven aan tevreden te zijn over de zelfstandigheid van de medewerker en dat zij meedenken in het (aan)bieden van de juiste hulp, passend bij de hulpvraag. De werkzaamheden die de medewerkers o.a. zelf oppakken zijn; vervanging regelen, vergaderingen beleggen, kwaliteit bewaken. Zij worden ondersteunt door de medewerkers van het bedrijfsbureau, o.a. de cliëntadministratie, mede voor inzicht in de bezetting en de gerelateerde inzet per dag. In 2022 heeft Eilandzorg voor al haar medewerkers bedrijfskleding gerealiseerd. Team hulp in de huishouding werkt sinds het najaar in de zorgtuniek; Hygiënisch, veilig en herkenbaar!

### Integrale zorg en samenwerking

Om te komen tot integrale dienstverlening is het belangrijk dat er regelmatig overleg met de cliënt, de behandelaars, de begeleiders en andere betrokken (zorg) organisaties is. Bij individuele cliëntsituaties is samenwerking tussen wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden. Bij complexere situaties wordt contact gezocht met de wijkverpleging en/of casemanager dementie.

### Woonconcept Huren met Zorg uitgeroepen tot Zeeuwse Woonzorgparel

Nederland vergrijsst. In 2040 zijn er 2x zoveel 75+'ers als nu. Die ook nog eens veel langer zelfstandig wonen. Dat vraagt om actie. De Taskforce Wonen en Zorg helpt gemeenten, woningcorporaties en zorgorganisaties verder in hun samenwerking. Onlangs hebben zij 10 Zeeuwse Woonzorgparels benoemd. En ons woonconcept Huren met Zorg, in zorglocatie De Wieken Zierikzee, mag zich daar één van noemen! De Zeeuwse woonzorgparels zijn allemaal bijzondere zorglocaties in Zeeland. Waar veel wordt samengewerkt met lokale partijen, en waar vernieuwende oplossingen worden gevonden op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Wilt u zien waarom Eilandzorg is uitgekozen? Bekijk de video:

<https://bit.ly/3C2r77h?fbclid=IwAR0A2C87swp-3N7CAFz-ZeVTvALTnOIM90PY2Zzy5Y3-lx71Yh2KZv4hrsc>

## 8. Pilot

### Pilot indicatievrij en geclusterd leveren van hulp bij het huishouden

*Eilandzorg en de gemeente Schouwen-Duiveland start met een proef: indicatievrij en geclusterd leveren van Hulp bij het Huishouden in locaties De Wieken (cliënten Huren met Zorg), Mitt Hem en in 't Nieuwe Vrije (Zierikzee).*

Van 1 oktober 2022 tot en met 31 december 2023 start Eilandzorg samen met de gemeente Schouwen-Duiveland een proef waarbij de hulp in de huishouding voor de cliënten per locatie wordt geclusterd. Dat betekent dat er meerdere dagen in de week, vaste huishoudelijke hulpen aanwezig zijn binnen de 3 locaties. Zij maken dan schoon naar behoefte en wens, gedurende hun aanwezige dagen. De huishoudelijk medewerkers kunnen op deze manier sneller inspringen en kleine huishoudelijke zaken meteen oppakken. Bovendien kunnen zij cliënten op weg helpen naar activiteiten en maaltijden, of ondersteunen bij bijv. de was. Er komt zo meer flexibiliteit en er is sneller hulp beschikbaar. De ervaring heeft geleerd dat bewoners meer nabijheid en zelfs minder eenzaamheid ervaren.

Ook is er sprake van efficiëntie in tijd en administratieve lasten. Daarnaast kunnen er aantrekkelijke arbeidscontracten worden geboden in tijden van arbeidskrapte. Tijdens de afgelopen coronaperiode heeft Eilandzorg al op deze manier gewerkt. Dit is voor Eilandzorg aanleiding geweest om met de gemeente Schouwen-Duiveland in gesprek te gaan. Er zijn al enkele gemeentes in Nederland die op deze wijze werken.

Na een aantal weken ervaring opgedaan te hebben, zijn er vanuit de gemeente geen huisbezoeken, individuele indicaties en herindicaties meer nodig geweest. Met de gemeente zijn afspraken en meetmomenten bepaald om de proefperiode eind 2023 goed te kunnen evalueren.



### Pilot proces

- Een cliënt wordt rechtstreeks bij Eilandzorg aangemeld, waarna door een lichte toets wordt beslist of een cliënt in aanmerking komt
- Wanneer positief wordt beslist dan volgt een intake en wordt een ondersteuningsplan opgesteld
- Hierbij wordt goed gekeken naar wat de cliënt niet meer zelf kan waarop de hulp wordt ingezet

#### *Doel:*

Vanuit Eilandzorg is hierbij het doel om hierin nog meer te gaan samenwerken met de wijkverpleging, zodat vanuit zowel de verpleging en verzorging als vanuit de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk gestuurd kan worden op eigen regie.

Door op deze manier te werken wordt er veel meer ingezet op wat echt nodig is, wat enerzijds een positief effect heeft op het welzijn en eigenwaarde van de cliënt en anderzijds ook een positieve invloed heeft op de ureninzet.

Doordat er wordt gewerkt met een bandbreedte hoeft er minder “geschakeld” te worden met de gemeente waardoor Eilandzorg zelf de vrijheid heeft om hulp op- en af te schalen.

## Tevredenheidsmeting Pilot

### Huishoudelijke hulp

“Het kunnen werken van een lange dienst, waardoor ik minder dagen per week aan het werk ben”.

“Ik ervaar meer vrijheid in de werkzaamheden”.

“Niet alles hoeft op dezelfde dag binnen van te voren aangegeven hoeveelheid uren”.

### Cliënten

“Cliënten zijn tevreden, zijn blij met de hulp die zij ontvangen”.

“Cliënten in de Wieken maakt het niet uit op welke dag of tijd zij hulp krijgen. In de Wieken wordt dan ook op meerdere dagen per week huishoudelijke hulp geboden aan dezelfde cliënten”.

“Cliënten in Mitt Hem en 't Nieuwe Vrije wonen meestal nog erg zelfstandig en voor hen is het dan ook belangrijk dat de hulp op een vaste dag en tijd komt”.

### Administratie

“Door te werken met een vaste financiering en een afgesproken bandbreedte aan cliënten zijn er weinig tot geen administratieve lasten. Dit ervaren wij als positief”.

## Bevindingen geclusterd plannen

Voor locatie De Wieken is het goed gelukt om geclusterd huishoudelijke hulp te leveren. In De Wieken werkt dan ook één vaste medewerker die twee volledige dagen per week werkt en in deze twee dagen alle cliënten van de pilot in de Wieken van hulp voorziet.

In 't Nieuwe Vrije en Mitt Hem werken nog steeds meerdere collega's, en de dagen en tijdstippen waarop hulp wordt geboden liggen verspreid door de week. Een aantal cliënten krijgt geclusterd hulp, omdat zij nog erg zelfstandig zijn en hechten grote waarde aan een vaste afspraak met de hulp. Daarnaast is bij start van de pilot gebleken dat het voor sommige cliënten een erg grote impact had om te wisselen van hulp. Zij gaven aan dat de hulp meer is geworden dan alleen een hulp en zouden bij wisseling van deze hulp dan ook een vertrouwensrelatie kwijtraken. In overleg met deze cliënten is dan ook besloten om de vaste hulp te laten blijven

Voor nieuwe cliënten binnen de pilot, voor alle locaties, geldt dat zij een dag en tijdstip krijgen toegewezen die aansluit bij de reeds bestaande planning zodat er steeds meer wordt toegewerkt naar een geclusterde planning.

---

## Ervaring van onze cliënten;

*“De medewerkers zijn erg hartelijk en zorgzaam.  
Ze komen met een glimlach binnen en denken met me mee.”*

*“Het zijn allemaal lieve medewerkers. Meelevend, behulpzaam en vriendelijk, het is gewoon goed”*

*“Ik ben blij met de begeleiding van Eilandzorg. We houden de humor erin en er wordt meegedacht”.*

*“Samen gaan we op zoek naar wat ik kan en wat bij me past.  
Ik merk dat het me verandert en dat ik ben gegroeid in zelfvertrouwen en zelfstandigheid”*