



Kwaliteitsverslag Eilandzorg

2020

Zierikzee, juni 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Terugkijken 2020	4/5
3. Kwaliteit, Veiligheid en Randvoorwaarden Ondergebracht in onze kernwaarden:	6 t/m 18



1. Inleiding

*"In het hart van Zierikzee bevindt zich Eilandzorg Schouwen-Duiveland.
Binnen de zorgorganisatie staat kwaliteit van leven voorop.
Bij Eilandzorg behoudt de client regie over het eigen leven, zorg is aanvullend.
De client bepaalt bij Eilandzorg zelf hoe de zorgverlening in zijn/ haar leven georganiseerd wordt".*

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". Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk omdat we werken met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak.

Eilandzorg hanteert 5 kernwaarden om tot "de bedoeling" te komen: wederzijds respect, vertrouwen persoonlijke aandacht, deskundigheid en mantelzorgparticipatie.

Door de kleine zelfstandig werkende teams, zijn cliënten verzekerd van individuele aandacht. De cliënt in regie is het uitgangspunt. Eilandzorg gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid, wensen en mogelijkheden van de cliënt. Hierbij moeten wij ons uiteraard houden aan wet- en regelgeving en rekening houden met de context waarin iemand woont en leeft.

Eilandzorg heeft een 'platte' organisatiestructuur met zelfstandige teams, die ondersteund worden door teamondersteuners en gefaciliteerd door de staf – en ondersteunende functies van het bedrijfsbureau.

In het bedrijfsbureau zijn de volgende functies vertegenwoordigd: HRM/ICT, financiën, communicatie, facilitair, zorg, welzijn, startpunt zorg, kwaliteit/beleid, directiesecretariaat en de frontoffice. Er is een manager zorg en een manager facilitair en een directeur/bestuurder.

Eilandzorg heeft in Zierikzee locatie de Wieken en locatie Mitt Hem. Hier wonen cliënten die niet alleen afkomstig zijn van Schouwen-Duiveland, maar ook van ver daarbuiten. In het appartementencomplex 't Nieuwe Vrije, eveneens in Zierikzee, wonen cliënten zelfstandig, maar ontvangen zorg van Eilandzorg. Daarnaast biedt Eilandzorg thuiszorg via de wijkverpleging en de WMO op het eiland.

Het kwaliteitsverslag 2020 is een weergave van onze doelen en behaalde resultaten, gebaseerd op de 8 thema's van het kwaliteitskader, benoemd middels de kernwaarden van "De Bedoeling".

Het verslag is tot stand gekomen met informatie uit het bestuursverslag 2020 (waarin ook het verslag van Raad van Toezicht, Clientenraad en Ondernemingsraad), de half jaar evaluatie kwaliteitsplan 2020, rapportages tevredenheidsonderzoeken van cliënten en medewerkers, rapport externe audit en het eindrapport van de Inspectie. Tevens is het kwaliteitstraject Samen...vooruit, (Waardigheid & Trots op Locatie) verwerkt in dit verslag.

Het kwaliteitsverslag wordt op de website van Eilandzorg geplaatst, en is te vinden onder www.eilandzorg.com. Tevens wordt het verslag toegezonden aan de Clientenraad, de OR en de commissie Kwaliteit en Veiligheid (afvaardiging van de Raad van Toezicht).



2. Terugkijken 2020

Met de start van de nieuw benoemde directeur/bestuurder per 1 januari, stond Eilandzorg begin 2020 in het teken van het afronden van de renovatie, interne verhuizingen en inhuizingen als gevolg van de uitbreiding van de capaciteit. Het doorpakken in het programma van Waardigheid en Trots op locatie: Samen....Vooruit, zou als een rode draad onderdeel zijn van de dagelijkse zorg en te organiseren activiteiten voor alle bewoners.

De Kick-Off van dit project op 11 februari in Brogum onder begeleiding van Sabine Uitslag, was een avond om nooit te vergeten; op een interactieve manier kwamen veel aspecten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voorbij.

Op 5 maart vond de feestelijke heropening plaats van De Wieken door wethouder Cees van den Bos en mevrouw van den Houten, als oudste bewoonster. Niet lang daarna kregen wij in toenemende mate te maken met de berichtgeving rondom Coronabesmettingen in Nederland, die vanaf maart de samenleving gingen beheersen en uiteindelijk uitmondde in een wereldwijde pandemie.

Corona

De impact van de Covid-19 pandemie heeft diepe sporen achtergelaten. Voor Eilandzorg betekende dit na het feestelijke moment van de heropening van De Wieken, dat zij al snel, op aangeven van de overheid, haar deuren moest sluiten voor bezoek inzake de veiligheid van de cliënten en bewoners. Begin 2020 wisten wij nog weinig van het virus af, en de schrik zat er goed in nadat bleek dat de besmettelijkheid hoog was en vooral kwetsbare ouderen door het virus werden getroffen met veelal overlijden tot gevolg.

Vanaf maart heeft Eilandzorg maatregelen genomen om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Uitgangspunt daarbij is altijd geweest de balans te zoeken tussen de gezondheid en het welzijn van de cliënten en de richtlijnen van het RIVM¹, de overheid en Actiz als brancheorganisatie.

De angst voor besmetting met mogelijk overlijden als gevolg was groot, eenmaal binnen het verpleeghuis mocht men geen bezoek ontvangen en de procedure voor inhuizing (14-daagse quarantaine) werd als onmenselijk ervaren.

Ook voor de bewoners van locatie Mitt Hem en de cliënten in de wijkverpleging en WMO, betekende dit een periode van grote alertheid en meeliften op de diverse maatregelen om besmettingen van cliënten, bewoners en medewerkers te voorkomen en zonodig de ziekte te bestrijden op aangeven van de GGD-GHOR en landelijke maatregelen van het RIVM.

Gedurende de Corona-pandemie en alle overheidsmaatregelen heeft Eilandzorg veel geïnvesteerd in de zorg en welzijn van haar cliënten en bewoners; bezoek en vrijwilligers was immers de toegang tot de locaties ontzegd in de eerste maanden van de pandemie. Er zijn extra activiteiten georganiseerd, er is een Babelbox geïnstalleerd om het contact tussen bewoners met familie en naasten in stand te kunnen houden, er is veel gebruik gemaakt van beeldbellen en ook zijn er naast de reguliere informatievoorziening thema Nieuwsbrieven uitgebracht.

Daarnaast is intensief contact onderhouden met de cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht, samenwerkingspartners en de diverse media. Eilandzorg heeft veel waardering gekregen voor de openheid van communiceren tijdens deze spannende en heftige periode. In het kader van de crisissituatie en te verwachten escalatie heeft Eilandzorg een zorgcontinuïteitsplan en een crisiscommunicatieplan opgesteld.

Niet alleen wat de zorgverlening en welzijn voor cliënten betreft is 2020 heel anders verlopen dan verwacht; Hoewel de pandemie eind 2020 nog niet onder controle is, heeft Eilandzorg doorgebouwd, binnen de grenzen van het mogelijke, om haar organisatie toekomstproof te maken.

De implementatie van het kwaliteitstraject "Waardigheid en Trots op Locatie" heeft het afgelopen jaar onder de noemer "Samen....Vooruit", doorgang gevonden; zij het in aangepaste vorm.

Een andere belangrijke opbrengst van het project is een toekomstproof personeelsbeleid met drie belangrijke pijlers: instroom, doorstroom en uitstroom.

De externe audit heeft ook doorgang gevonden en daarbij is wederom het Certificaat In de Zorg behaald en heeft de Inspectie IGJ na een vervolfbezoek een positieve beoordeling gegeven.

De aanvraag en honorering van de Set-Covid 19 2.0 subsidie voor technologische ontwikkelingen in de zorg stellen ons verder in staat om in 2021 te innoveren en investeren, zodat de zorgverlening ondersteund wordt en de inzet van medewerkers efficiënter is.

Daarnaast heeft Corona Eilandzorg ook waardevolle zaken opgeleverd; ontwikkelingen die ook na Corona waardevol zijn voor de organisatie, zoals het gebruik van Caren, de oprichting en implementatie van de Hygiëne & Infectie Commissie (HIC) en de voordelen van het werken in kleinere teams voor cliënten en medewerkers.

Conclusie 2020

Eilandzorg startte 2020 feestelijk met de oplevering van een grootschalig gerenoveerde locatie De Wieken en de aftrap van het kwaliteitstraject Samen...Vooruit. Kort daarna kregen we te maken met de Corona-pandemie, die nog steeds een enorme impact heeft in de samenleving en in het bijzonder voor de meest kwetsbaren onder ons, de ouderen. Cliënten, bewoners en medewerkers op de locaties en in de wijken hebben het zwaar gehad en nog zijn de gevolgen van de pandemie heftig;

Met alle betrokkenen bij Eilandzorg kijken we terug op een bewogen jaar, wat we afsluiten met perspectief; een pandemie waar steeds meer grip op gekregen wordt en de vele ontwikkelingen die we samen in gang hebben gezet. En dat is de kracht van Eilandzorg: betrokken professionals met passie voor hun werk en vele vrijwilligers die de zorg, dienstverlening en welzijnsactiviteiten zo optimaal mogelijk uit voeren. 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, Gewoon, en heel persoonlijk...



Als leidraad voor het kwaliteitsverslag worden de ontwikkelingen en/of resultaten van de gestelde doelen uit het kwaliteitsplan 2020 beschreven. De thema's van het kwaliteitskader zijn middels de kernwaarden van "De Bedoeling" hierin verwerkt.

(thema's: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en Welzijn, Veiligheid, Leren en verbeteren van kwaliteit, Leiderschap, governance en management, Personeelssamenstelling, Gebruik van hulpbronnen, Gebruik van informatie)



*Elkaar in de waarde laten zonder te (ver)oordelen.
Iemand is zoals die is.*

Iedereen heeft zijn eigen normen en waarden en kiest zijn eigen levensvulling en overtuiging.

WEDERZIJD'S RESPECT

Levensboek

In november 2019 is door de activiteitenbegeleidster gestart om binnen PG voor iedere cliënt een levensboek te maken. Door terug te kijken wordt de mogelijkheid gecreëerd om met iemand belangrijke momenten uit het leven te herbeleven. Het levensboek dient als uitgangspunt voor individuele welzijnsdoelen / activiteiten wat wordt opgenomen in het zorgleefplan, dat 2x per jaar geëvalueerd en bijgesteld wordt. Op deze wijze kunnen medewerkers makkelijker in gesprek gaan en kunnen zij activiteiten aanbieden die passen bij de cliënt.

Het doel was om 20 levensboeken gereed te hebben eind van 2020. Hiervoor is 12-15 uur extra per maand ingezet. Door de coronaperiode heeft dit enige vertraging opgelopen.

De activiteitenbegeleidster heeft cliënten kunnen spreken, op momenten dat het weer kon, dat er meer mogelijk was door versoepelingen half het jaar. Maar vanaf september had de Wiek een flinke uitbraak die tot eind van het jaar duurde, waardoor hierin minder mogelijk was. Cliënten waarmee de levenslijn is besproken daarvan is de informatie verwerkt in de zorgleefplannen. In 2021 zal dit voortgezet worden. Ook nieuwe bewoners worden meegenomen in de gesprekken om hun levensverhaal te vertellen.

Teamsessies

Medewerkers zouden in 2020 tijdens teamsessies van het kwaliteitstraject Samen...vooruit (Waardigheid en Trots) aan de slag gaan met de kernwaarden van Eilandzorg.

De startbijeenkomst Samen...vooruit heeft in februari plaatsgevonden, middels een mooie avond in Brogum, onder begeleiding van Sabine Uitslag. De introductie van het traject in de zorgteams en het bedrijfsbureau is door de Teamondersteuners en de coach van Waardigheid en Trots uitgevoerd.

De planning en voorbereiding voor het vervolg, de teamsessies, was gereed. Maar helaas heeft dit door de coronapandemie geen doorgang kunnen vinden op de manier zoals bedacht was. De coach heeft in samenspraak met de teamondersteuners gezocht naar een nieuwe vorm, waarin de thema's binnen de teams aan bod konden komen. Middels de clientbesprekingen Nieuwe Stijl is dit geïntroduceerd. In 2021 wordt dit verder ontwikkeld.

Wet Zorg en Dwang

Eind 2019 is voor de implementatie van de WZD een werkgroep geformeerd bestaande uit 2 zorgmedewerkers PG, medewerker kwaliteit, SO-arts, Teamondersteuner en manager.

In het eerste kwartaal van 2020 hebben medewerkers de informatie brochure ontvangen en de kwaliteitsmedewerker heeft een informatiebijeenkomst bijgewoond. In het clientdossier zijn de zorgleefplannen aangepast, zodat er op WZD apart gerapporteerd kan worden.

De SO-arts is afkomstig vanuit Allévo, hierdoor hebben we het beleidsplan WZD mogen ontvangen, deze is herschreven passend bij Eilandzorg.

In 2020 is de cliëntvertrouwenspersoon WZD van de LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap) aan onze organisatie verbonden. Alle betrokken medewerkers hebben in 2020 een scholing/E-learning WZD gevolgd. Wekelijks is er overleg met de SO-arts, bestuurder en Manager en wordt casuïstiek besproken aangaande VBM (vrijheid beperkende maatregelen). Er wordt een overzicht bijgehouden van VBM, per afdeling/cliënt, deze gegevens worden elke 3 maanden gecontroleerd met de zorgleefplannen. Tegelijkertijd dient deze informatie voor de jaarlijkse aanlevering van de kwaliteitsindicatoren en voor de halfjaarlijkse aanlevering aan de inspectie (betreft een digitaal overzicht en een analyse).

Medio 2020 hebben Manager Zorg en de kwaliteitsmedewerker kennisgemaakt met de cliënt - vertrouwenspersoon (CVP) van de LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap). In het najaar is zij aangeschoven bij een overleg van de Clientenraad, hierin heeft zij gesproken over de WZD en over de specifieke rol die zij als CVP'er heeft maar ook welke rol de Clientenraad hierin heeft.

Het was de bedoeling dat de CVP in het najaar met de afdeling PG kennis zou gaan maken, maar gezien de Corona uitbraak die wij op dat moment in het verpleeghuis hadden, heeft dit geen doorgang kunnen vinden. Ook de klinische les WZD die stond gepland is niet doorgegaan. Wel is er een E-learning uitgezet.

De samenwerkingsovereenkomst tussen Eilandzorg Schouwen-Duiveland en het LSR is getekend. Informatie over de WZD en over de CVP is op de website geplaatst.

In 2020 hebben zich geen cliënten en/of verwanten gemeld bij de CVP.

De CVP heeft tevens tot taak om signalen 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 te melden. In 2020 zijn er geen signalen afgegeven aan Eilandzorg.

Analyse WZD 2020

Tijdens de Corona periode is er intensief, structureel contact geweest met de SO- arts. Door Corona en de bijbehorende maatregelen, die door de overheid, het RIVM of de branche organisatie ingezet werden, zijn wij soms voor moeilijke keuzes of dilemma's komen te staan. De maatregelen die we hebben genomen en telkens hebben bijgesteld waar dit mogelijk was zijn vooraf altijd met de Clientenraad besproken, het advies van de SO-arts is hierin meegenomen en ook de HIC-Commissie heeft hierin een rol gehad. Wekelijks overleg vond plaats over o.a. de bezoeksregeling, de afspraken bij overlijden cliënt, inhuizingen en welzijn/activiteiten. De coronaperiode heeft grote impact gehad op onze cliënten, vooral in het begin toen we in lockdown moesten en we geen bezoek mochten ontvangen. We hebben zodra dit mogelijk was, versoepelingen doorgevoerd of de teugels wat laten vieren.

We hebben het jaar 2020 geanalyseerd. Er is een evaluatiegesprek geweest met de CVP, een greep uit dit verslag staat hieronder vermeld:

“Het is een jaar geweest waarin zeker sprake was van onvrijwillige zorg door de Corona maatregelen. Na de 1^{ste} lockdown zijn we op zoek gegaan naar maatwerk om de balans met het welzijn van de bewoners zoveel mogelijk te bevorderen. Er is bewust gezocht naar dat wat wel kon i.p.v. van naar wat niet mogelijk was. Er is dan ook uitgegaan van vrijheden. Toch zorgde e.e.a. soms voor schrijnende situaties. Er wordt een voorbeeld genoemd van een mevrouw die niet naar de begrafenis van haar echtgenoot kon. Daarbij was het ook voor medewerkers moeilijk om een overlijden niet te kunnen begeleiden op de manier zoals we dit gewend zijn te doen. De overledenen konden niet in de locatie blijven. Medewerkers hadden daardoor het idee onvoldoende te kunnen doen/betekenen. De andere kant van de lockdown was dat het door een aantal bewoners rustiger ervaren werd. Er waren minder prikkels doordat men zelf geen bezoek had en/of in zijn algemeenheid minder bezoekers op de afdeling waren. Daardoor was er meer structuur en rust wat een positieve invloed had op het gedrag van een aantal bewoners. Desondanks is het belang van bezoek belangrijk. Er is veel en vooral open gecommuniceerd. Dit had een positieve uitwerking op het geheel”.

Er is gezamenlijk gezocht naar mogelijkheden om de WZD en de onderwerpen die daarmee samen hangen (zoals verzet en ernstig nadeel) onder de aandacht te (blijven) brengen. Hier ligt een sleutelrol bij de medewerkers. Het is belangrijk dat zij betrokken worden in de dialoog over de WZD en over wat onvrijwillige zorg is en dat dit regelmatig en op verschillende plekken terugkomt. Middels de Clientbespreking Nieuwe Stijl zal dit onderwerp telkens besproken worden, zorgleefplannen worden geactualiseerd, overleg met de SO-arts vindt structureel plaats.

In 2020 was op de Beleidsdag de Wet Zorg en Dwang een Thema, waarbij we met een grote groep medewerkers uit alle gelederen van de organisatie de dialoog zijn aangegaan en casuïstiek met elkaar hebben besproken. Dit is als zeer positief ervaren door zowel de medewerkers als Bestuur en Management. In 2021, wanneer de team overleggen weer structureel plaats kunnen vinden, wordt WZD een item voor op de agenda.

In 2021 zal er een WZD-commissie opgericht worden, met hierin vertegenwoordigd o.a. de WZD-functionaris, de SO-arts, verpleegkundigen, contactverzorgende (zijn aandachtsvelders) en de kwaliteitsmedewerker.

In 2021 kunnen de locatiebezoeken weer plaats gaan vinden, de CVP zal dan kennismaken met de medewerkers, cliënten en de SO-arts. Zij sluit tevens aan bij een klinische les WZD. Medewerkers hebben aangegeven casuïstiek te willen bespreken met de CVP. Ook medewerkers uit de Thuiszorg willen hierbij aansluiten. We zijn het er over eens dat er binnen thuiszorg zeker sprake zal zijn van onvrijwillige zorg en ook dat dit volop voor moeilijke situaties en dilemma's zal zorgen.

Hierin zijn landelijk nog teveel onduidelijkheden, o.a. de rol van de huisartsen hierin. De CVP staat open om met medewerkers hierover de dialoog te voeren en casuïstiek te bespreken.

De contacten met de CVP zijn tot op heden als plezierig ervaren. We onderschrijven het belang van korte lijnen en het elkaar kennen.

In het najaar van 2021 willen we WZD onder de aandacht brengen in de Week van Wet Zorg en Dwang.

Leefcirkels

Binnen de visie van Eilandzorg (De bedoeling) is de cliënt in regie. We gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid, wensen en mogelijkheden van de cliënt. Uitgangspunt is, in navolging van de Wet Zorg en Dwang, het principe: Deuren open, mits.... Hierdoor krijgt de huidige groep PG-cliënten meer bewegingsvrijheid. In de Wieken gaat gewerkt worden met loopverlichting, bewegingsmelders, camera's. Al deze middelen zijn per cliënt instelbaar en worden alleen ingezet indien nodig en met toestemming. Hiermee bieden we de cliënt persoonlijke veiligheid en een stuk zelfstandigheid. Na de afronding van de renovatie van locatie De Wieken in maart, zou vanaf april de leefcirkels ingezet gaan worden. Helaas werkte op dat moment het systeem niet optimaal. Toen ook de Corona periode zijn intrede deed, heeft dit geen prioriteit gehad. De veiligheid voor de cliënten stond voorop, de maatregelen die we t.b.v. het voorkomen van besmettingen hebben moeten nemen, heeft voortzetting van introductie van de leefcirkels op hold gezet.

Medio 2020 is dit weer opgepakt met de leverancier Colijn. In augustus hebben er evaluaties en controles van het systeem plaatsgevonden. Hierdoor was het mogelijk om bij twee cliënten de leefcirkels toe te passen, als pilot. Hierbij is gelet op optimale veiligheid. Dit is goed verlopen, de cliënten konden zich vrij bewegen op de afdelingen, binnen locatie De Wieken.

In 2021 worden de leefcirkels verder ingezet. Er zal voorafgaand aan de inzet van leefcirkels, informatie, instructie en een werkwijze worden verstrekt aan de medewerkers. De medewerkers gaan ook eerst zelf testen en kijken waar ze tegenaanlopen. De familie en mantelzorgers worden geïnformeerd. Tijdens de klinische lessen die weer worden opgestart zal ook de CVP aansluiten. In 2021 wordt er een plan van aanpak gemaakt; hierin worden de momenten van monitoren, evalueren en het geven van klinische lessen vastgelegd.

Dementie

Om meer begrip en inlevingsvermogen rondom dementie te creëren stond de training Into Dementia voor 2020 op het programma voor ± 35 PG medewerkers. Gezien de Corona periode en het feit dat de locatie (container) niet geschikt was (1,5m richtlijnen kon niet worden gewaarborgd) heeft deze training niet plaatsgevonden. Dit zal worden doorgezet naar 2021.



*Beste intenties. Eerlijk zijn.
Open en oprecht. Verantwoordelijk.
Handel waarmee de ander niet wordt benadeeld.*

VERTROUWEN

Visie, missie en ambitie

Door duidelijkheid te creëren over de betekenis van missie, visie en ambitie van Eilandzorg en door duidelijke afspraken te maken over de daarbij behorende verantwoordelijkheden, teamtaken en kaders wordt de zelforganisatie van teams versterkt.

Hiervoor is in 2020 een uitgangspunten document opgesteld met visie op zelforganisatie en teamontwikkeling e.d., dit is besproken en vastgesteld met het bestuurder en het projectteam Samen...vooruit. Er is een uitwerking van de rollen eerste contactverzorgende en Teamondersteuner gemaakt. Tevens is gestart met de uitwerking van de cliëntroute en de methodische cyclus primair proces. Ook is de Cliëntbespreking Nieuwe Stijl ontwikkeld, waarbij vanuit dialoog geëvalueerd wordt over de individuele cliëntzorg met daarbij communicatie en samenwerking binnen het team, dit in het belang van de uitvoering van de zorg.

Op 22 september 2020 is er een Beleidsdag georganiseerd. Bij deze dag zijn vertegenwoordigers vanuit de gehele organisatie uitgenodigd, met de bedoeling met elkaar rond een vijftal thema's in gesprek te gaan. Thema's: Wet zorg en dwang, Mantelzorgparticipatie, Binden&Boeien van Medewerkers, Innovatie, en Cliënten in Regie.

Medewerkers hebben deze dag als positief en constructief ervaren. Dit is een belangrijke stap geweest in het verkrijgen van het vertrouwen van medewerkers, dat zij ervaren invloed en inspraak te hebben op de organisatie en in het organiseren van het eigen werk. Dit krijgt een vervolg in 2021.

Communicatie

In 2020 hadden we verbeteren van communicatie als doel, als ook realisatie van concrete werkdoelen van teams. Dit laatste is niet gerealiseerd, mede door de Coronaperiode. Het punt communicatie heeft juist in deze periode veel aandacht gehad. Dit was zo belangrijk, goede heldere afspraken maken met elkaar, informatie delen middels meerdere kanalen (intranet, e-mail, ONS, (nieuws) brieven), elkaar op de hoogte houden en elkaar aanspreken als dit nodig was. Er is ook een communicatieplan opgesteld. Hierin zijn alle betrokken partijen vermeld, als ook de routing van communicatie, een onmisbaar document in crisistijd. De samenwerking is gegroeid in zo'n intensieve periode als Corona was. Zeker tijdens de uitbraken in het najaar, is goede communicatie essentieel gebleken. De ervaringen nemen we mee in het volgende jaar, om hier de aandacht voor te blijven behouden.

Clientbespreking Nieuwe Stijl

In 2020 is de Clientbespreking Nieuwe Stijl ingezet. Dit is een ontwikkeling vanuit het project Samen...vooruit. Veiligheidsthema's, zoals Medicatieveiligheid, valpreventie, worden structureel besproken tijdens deze cliëntbespreking. De Teamondersteuner en contactverzorgende bereiden deze besprekingen voor. Er vindt evaluatie plaats met verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de client. Op deze manier kunnen we potentiële risico's eerder in kaart brengen. Potentiële risico's en evaluatietermijnen worden standaard in het zorgleefplan opgenomen. In 2021 krijgt dit voortzetting.



*Interesse voor de ander hebben.
Echt luisteren.
Aandacht voor elkaar*

PERSOONLIJKE AANDACHT

HR-proces

In december 2019 is gestart (vanuit Waardigheid en Trots) met de verbetering van het HR proces (werving & selectie, binden & boeien, persoonlijke ontwikkeling en ziekteverzuim) waardoor duurzaam personeelsbeleid ontstaat ten behoeve van vitale organisatie.

In juni 2020 was de basis van een strategisch HR beleid gereed, hiervoor is een gespecialiseerde coach van Waardigheid en Trots ingezet. Dit document is besproken met de projectgroep Samen...vooruit, het bestuur, de OR en de RvT.

In dit strategisch HR beleid zijn de bouwstenen in concept uitgewerkt, dit betreft: Werving en selectie, voortgangsgesprekken, Instroom / doorstroom / uitstroom van medewerkers en Ziekteverzuim. Verdere ontwikkeling en implementatie wordt in 2021 voortgezet.

Activiteiten

In verband met de Coronaperiode hebben niet alle geplande activiteiten plaats kunnen vinden, zoals Zwementie. Maar in deze periode heeft het thema welzijn niet stilgelegen. Er is extra aandacht besteed aan welzijnsactiviteiten rondom: Pasen (paasontbijt), Koningsdag, 4 en 5 mei, zingen met individuele bewoners, bewegen zowel individueel als in kleine groepjes, enz...

Wat we geleerd hebben van afgelopen periode is dat de individuele activiteiten voor cliënten een positief effect hebben.

In 2020 hebben 2 GVP'ers in opleiding de opdracht gekregen om te blijven zoeken naar een balans tussen individuele- en groepsactiviteiten, passend bij de levensloop van de cliënt in ontwikkeling.

In 2021 krijgt dit zijn vervolg. Er zullen klinische lessen verzorgd gaan worden voor zorgmedewerkers, om met het thema bewegen en hoe dit te integreren in de dagelijkse praktijk op te gaan pakken.

Frontoffice/Receptie

Om de zorg te ontlasten heeft Eilandzorg ingezet op een front-office/receptie medewerker, in de ochtenduren van 8 – 12 uur, die gasten ontvangt, bewoners opvangt, een vraagbaak is voor bewoners, familie en zorgmedewerkers. De front-office/receptie is hierdoor een onderdeel van ons gastvrijheidsconcept. In 2020 hebben we deze aanwezigheid uitgebreid in de middag, vanaf maart was er dagelijks van 8.00 tot 17.00 bezetting. Hierdoor werden de zorgmedewerkers ontzorgt en konden zij ongestoord aandacht bieden aan de cliënt.

Tijdens de Coronaperiode was de Frontoffice een onmisbare schakel in de organisatie. Zij ontlastte de zorg d.m.v. ontvangst van leveringen, van o.a. pakketjes, boodschappen, wasgoed en bloemen. Voor de bezoekers waren zij eerste aanspreekpunt. I.v.m. de maatregelen voor de bezoekregeling in verpleeghuizen zijn er extra (tijdelijke) krachten ingezet bij de Front-Office voor registratie en controle. Door deze inzet hebben we in de weekenden de aanwezigheid ook kunnen realiseren, hierdoor zijn er meer bezoekmomenten mogelijk geweest.

Het in goede banen leiden van het naleven van alle maatregelen en het zorgen dat iedereen de instructies netjes opvolgden heeft de nodige inspanning gekost. Maar de waardering was er niet minder om. Cliënten, familie, mantelzorgers, medewerkers en ook de Clientenraad zijn zeer tevreden over hoe dit is aangepakt tijdens de gehele coronaperiode.

Zorgassistenten

In 2019 is gestart om toezicht op de huiskamers te creëren door inzet van zorgassistenten PG.

Dit heeft opgeleverd dat cliënten meer mee doen met dagelijkse bezigheden, er meer activiteiten mogelijk zijn en er ook meer rust gecreëerd is, voor zowel cliënt als zorgmedewerkers.

In 2020 is de formatie zorgassistenten uitgebreid, op basis van clientbehoefte. Team PG had, binnen de beschikbare uren, zelf de ruimte om dit in te richten. De zorgassistent wordt ingezet voor toezicht, maar ook voor ondersteuning tijdens maaltijden en voor extra aandacht voor de cliënt. Uit het cliënt tevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten meer aandacht ervaren, dat er altijd iemand aanwezig is en cliënten minder eenzaam zijn. Tijdens de Corona-periode hebben zij zich ook ingezet om met de cliënten te beeldbellen en contact te onderhouden met familie. Uit het verslag van de externe HER-audit is geconstateerd dat de functie haar nut bewijst en zorgt voor een zekere rust en regelmaat door aanwezigheid en cliënten geborgenheid bied.

Persoonlijke aandacht

De persoonlijke aandacht voor medewerkers is begin 2020 opgepakt door introductie ochtenden te organiseren, waarbij kennis gemaakt werd met de nieuwe medewerker. Daarnaast is er een inwerkprogramma opgesteld. Door de Coronaperiode hebben we hieraan geen volledige uitvoering kunnen geven. In 2021 zal dit weer worden opgepakt. Dit onderdeel is meegenomen in HR-beleid. De Manager Zorg en Manager Facilitair zijn eind 2020 gestart met de voortgangsgesprekken. Planning voor 2021 is gemaakt.

Splitsing Wijkteams

In december 2019 is een werkgroep (wijkverpleegkundige, teamleden wijk en HRM) gestart om het team wijkverpleging te splitsen. In praktijk bleek dat betrokkenheid afnam en aantal zorgverleners per client toenam door groei van het team naar 30+ medewerkers. Door splitsing ontstaat er voor de medewerkers meer ruimte om de cliënt meer persoonlijke aandacht te geven, meer kennis te genereren rondom de persoonlijke situatie van de cliënt en de cliënt heeft vaker een vast gezicht tijdens de zorg / hulp momenten. Het plan van aanpak is verder uitgewerkt in 2020. In januari 2021 gaan 3 teams wijkverpleging van start. De cliënten, de ondernemingsraad en de cliëntenraad zijn hierin geïnformeerd.

Thema Eenzaamheid Mitt Hem

Het thema Eenzaamheid heeft in 2020 zeker de aandacht gehad. Hierin heeft Corona een grote rol gespeeld. Cliënten mochten een periode nauwelijks bezoek ontvangen, activiteiten buitenshuis stonden op slot en activiteiten in grotere groep was ook niet mogelijk. Medewerkers hebben met cliënten gekeken naar mogelijkheden die er wel waren, vaste activiteiten waarbij de 1,5 meter regel gehanteerd kon worden hebben wel doorgang kunnen vinden, zoals bewegen en schilderen. Welzijn stond voorop, medewerkers hebben zich ingezet om cliënten zo goed mogelijk de nodige aandacht en ondersteuning te bieden in deze lastige periode.



*Oplossingsgericht werken. Vakmanschap. Professionaliteit.
Kennis en vaardigheden. Houding.
Volgen van protocollen en werkwijzen.*

DESKUNDIGHEID

Verpleegkundige route

In het kader van binden en boeien hebben medio 2019 verpleegkundige in de Wieken aangegeven dat ze vanuit hun expertise meer kunnen betekenen in de kwaliteit van zorg dan op dit moment door Eilandzorg gevraagd wordt. Daaruit is een klankbordgroep geformeerd met 4 verpleegkundige van de Wieken en 5 teamleden en twee teamondersteuners. Deze groep heeft in het 1^{ste} kwartaal van 2020 onderzocht wat de inzet van een verpleegkundige route /dienst zou betekenen. In het 2^{de} kwartaal zijn de ideeën met elkaar gedeeld en in het 3^{de} kwartaal is het voorstel uitgewerkt. Hierin staat beschreven hoe deze verpleegkundige route/dienst er in grote lijnen uit gaat zien, daarbij rekening houdend met roosterplanning en randvoorwaarden. Dit voorstel is in september /oktober voorgelegd in het MT en OR. De verpleegkundige dienst gaat van start in 2021.

Scholing

Voor 2020 was het scholingsplan gereed gemaakt. Door de coronaperiode zijn scholingen, trainingen, klinische lessen op hold komen te staan. Wel is E-Learning ingezet om de medewerkers te scholen op zaken die op dat moment belangrijk waren. Zoals Hygiëne, infectiepreventie, wet zorg en dwang, omgaan met persoonlijke beschermingsmiddelen, enz..

Tijdens de coronaperiode en speciaal in de tijd dat er op de afdelingen een uitbraak was, zijn medewerkers toegerust met alle informatie die zij nodig hadden om veilig te kunnen werken. Protocollen waren beschikbaar, maar ook begeleiding op de afdelingen door Teamondersteuners, praktijkbegeleiders en Management. En ondersteuning vanuit Bedrijfsbureau en de Frontoffice. De HIC-Commissie heeft 7 dagen in de week bereikbaarheidsdiensten gedraaid om medewerkers te ondersteunen, klaar te staan voor vragen die er waren, te helpen en mee te denken in oplossingen. Bij het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen zijn medewerkers ondersteund, begeleid, en geïnstrueerd, op het juiste gebruik hiervan. Hierbij hebben we intensief contact gehad met de GGD. Deze is zelfs persoonlijk op locatie De Wieken geweest om samen met medewerkers controle rondes te maken op de afdelingen en advies te geven op welke punten we nog konden verbeteren, op het gebied van Hygiëne en infectiebestrijding en toepassing van PBM's. Dit heeft ertoe geleid dat zorgmedewerkers goed hun werk hebben kunnen uitvoeren. De samenwerking is bevorderd, ook tussen zorg en bedrijfsbureau. Het gevoel van het samen doen overheerste en dat heeft tot goede resultaten geleid.

Scholingen voor 2021 zullen weer worden opgepakt, zodra de mogelijkheden er zijn. In 2021 worden de klinische lessen ook weer opgepakt.

Kwaliteit op de werkvloer

Casuïstiekbespreking en intervisie heeft in 2020 geen doorgang gevonden zoals aanvankelijk gepland. De Coronaperiode heeft wel gezorgd voor veel overleg, afstemming en goede afspraken maken met elkaar. Zorg op maat leveren. Het thema kwaliteit op de werkvloer heeft zeker de aandacht gehad, bijv. doordat beleid en protocollen door de situatie van Corona goed beschikbaar gesteld zijn, documenten zijn bijgesteld, aangepast en geactualiseerd. Medewerkers hadden hier houvast aan. Het documentenbeheer is op gang gekomen. Met de ontwikkeling van de cliëntroute, die in 2021 volledig wordt herzien, wordt hierop doorgepakt.

Om kwaliteit onder de aandacht te blijven houden van de medewerkers is het bespreken van casuïstiek en het 'spel 'rad van kwaliteit' een idee om in te zetten tijdens cliënt - en teambesprekingen. Dit wordt meegenomen naar 2021.

Monitorinstrument

In 2020 is vanuit het project Samen...vooruit gezocht naar een passend monitorinstrument. Ten gunste van ontwikkeling richting zelforganisatie en passende ondersteuning aan de teams bij hun ontwikkeling, hebben we de teambarometer ingezet. Dit is sterk vertraagd, want dit zou aan de start van het teamtraject gebeuren. Door de Coronaperiode is dit pas in december 2020 opgepakt en heeft de coach van Waardigheid en Trots met individuele medewerkers de teambarometer besproken en ingevuld. Medewerkers zijn bijgepraat over de oorsprong van het kwaliteitstraject en het nut van de teambarometer.

In het projectoverleg Samen...vooruit is het gebruik van verbeterborden besproken. Dit willen we in gaan zetten als de teams de Cliëntbespreking Nieuwe Stijl wat doorontwikkeld hebben. We houden hiervoor wel de aandacht vast, zodat teams hun eigen ontwikkeling/ de ontwikkeling door verbeteractiviteiten, actief kan gaan monitoren en sturen. De Manager Zorg heeft eind 2020 de eerste voortgangsgesprekken gevoerd. Door de Coronaperiode is dit beperkt gebleven tot een klein aantal gesprekken. De planning is gemaakt voor 2021.

Medicatie veiligheid

Analyse MIC 2020

De MIC-Commissie heeft in 2020 een aantal speerpunten geformuleerd, deze punten waren vooral toegespitst op het verbeteren van de communicatie en verkrijgen van informatie omtrent incidenten in zijn algemeenheid.

Naast de kwartaalanalyses zijn er een aantal maandanalyses voor de teams gemaakt, om sneller en meer recente informatie te kunnen delen binnen de teams.

Hierdoor werd het voor de teams inzichtelijker wat er op hun eigen afdeling gebeurde, waardoor bijvoorbeeld eerder een juiste maatregel ingezet werd (bijv. valmatras), of afspraken gemaakt konden worden (met bijv. de apotheek). Omdat de incidenten inzichtelijker zijn en in kleine teams besproken wordt, is de "aanspreekcultuur" binnen de teams verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren. Medewerkers spreken elkaar vaker aan op vergeten medicatie, of hebben overleg wat te doen wanneer een incident meerdere keren voorkomt.

Om incidenten op de juiste manier te registreren, hanteren de medewerkers de Beslisboom. Dit is een stappenplan wat doorlopen wordt en waarin duidelijkheid wordt geschept over rapporteren, melden, en het bespreken van incidenten.

In 2020 was binnen Eilandzorg veilige medicatietoediening, in de breedste zin des woords, een speerpunt nadat bleek dat dit onvoldoende geborgd was (dit is geconstateerd in het onderzoek van IGJ, februari 2019 en dit kwam naar voren in de Scan Waardigheid & Trots 2019).

In het Plan van Aanpak van het kwaliteitstraject Samen...vooruit is dit opgepakt en zijn diverse verbeteracties voor 2020 beschreven, waaronder o.a. oprichting medicijncommissie, aandacht voor incidenten, toediening medicatie.

In de teams Somatiek en PG hebben de zorgmedewerkers in een periode van drie maanden diverse acties ondernomen op het gebied van medicatie. Documenten zijn herzien, afspraken met de apotheker zijn verbeterd, voorraadkasten zijn opgeruimd, controles toedieningslijsten hebben plaatsgevonden, enz..

De inspectie heeft een tweede toetsing gedaan in september 2020, waarop wij een positief definitief rapport hebben mogen ontvangen.

Op het gebied van innovatie hebben we in november 2020 de Set Covid-19 subsidie aangevraagd en verkregen, waarmee een medicatiedistributiesysteem (C-Med) en een toediening- verdeel- en registratiesysteem (N-care) aangekocht zijn en die in 2021 geïmplementeerd zullen worden. Te beginnen in de Wijk en daarna op locatie De Wieken. Eilandzorg wil hiermee enerzijds bereiken dat cliënten langer regie kunnen houden op de inname van medicatie en het werk van de zorgmedewerkers efficiënter ingericht kan worden, anderzijds de controle op de uitgifte meer in beheer hebben door een digitaal aftekensysteem te gaan hanteren.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft op 6 augustus 2020 een aangekondigd inspectiebezoek aan de Wieken gebracht. Dit bezoek is een vervolg op het inspectiebezoek aan de Wieken op 26 februari 2019. Doel van het bezoek was te beoordelen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden.

Een greep uit de gemaakte opmerkingen door IGJ: *"De zorgverleners kennen hun cliënten, weten wat hun wensen en behoeften zijn. Cliënten voeren binnen hun mogelijkheden zelf regie over leven en welbevinden. Er worden professionele afwegingen gemaakt over de benodigde zorg en medewerkers werken methodisch, volgens beschreven protocollen en richtlijnen. Het medicatieoverzicht en de actuele toedieningslijst is nog een aandachtspunt; maar al sterk verbeterd."*

IGJ heeft geconstateerd dat de geboden zorg (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. IGJ heeft voldoende vertrouwen in de wijze waarop Eilandzorg stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg op haar locaties en ziet geen reden tot vervolgonderzoek. IGJ heeft daarmee het vervolgonderzoek afgesloten.

De verbeterpunten uit het onderzoek IGJ hebben wij verwerkt in het kwaliteitsplan 2021.

N-Care en C-Med

In december 2019 zijn gesprekken met wijkverpleegkundigen opgestart, om verder onderzoek naar digitalisering te doen. Begin 2020 heeft dit stilgelegen i.v.m. de Coronaperiode. In het derde kwartaal van 2020 hebben we gebruik gemaakt van een stimuleringsregeling EHealth Thuis, nl, subsidieregeling SET-Covid-19 2.0. Eilandzorg heeft dit project opgepakt ter optimalisatie van medicatietoediening en medicatiecontrole. We gaan verder met

- C-Med:
Automatische medicijndispenser. Deze reikt op het juiste moment de juiste medicatie aan en signaleert indien deze medicatie niet op tijd is uitgenomen.
- N-Care:
 - Medicatie Controle App: App waarmee op afstand het 'vier ogen principe' bij medicatie toediening uitgevoerd kan worden. De App bespaart reistijd van de verpleegkundige en bevordert de veiligheid bij de cliënten.
 - ETDR: Elektronische Toedienregistratie. Controle en automatische terugkoppeling van toedienlijsten van medicatie aan cliënten. Direct inzicht in medicatietrouw en Medicatieveiligheid.

Eilandzorg wil voor 30 extramurale cliënten de C-Med in gaan zetten en voor 119 cliënten N-Care. Met de inzet van deze technologieën willen we het volgende bereiken:

- indirecte reistijd van zorgmedewerkers wordt teruggedrongen
- mantelzorgers kunnen maximaal ondersteund worden in hun taak als mantelzorger
- cliënten krijgen veilig en op tijd de juiste medicatie toegediend met optimale inzet van zelfregie van de cliënt

November 2020 start project, verdere uitrol zal plaatsvinden in de eerste 9 maanden van 2021.

Palliatieve zorg

In 2020 heeft de opleiding palliatief verpleegkundige en wijkverpleegkundige (via het lerend netwerk Zeeuwse Zorgschakels) geen doorgang kunnen vinden door de Coronaperiode. Ook een aantal IG'ers die de training wilden volgen rondom palliatieve zorg zal op een later moment gepland gaan worden. In de Coronaperiode is er veel aandacht geweest voor palliatieve zorg en is maatwerk geleverd (voor zowel cliënten als familie/mantelzorgers).

Het Zorgpad stervensfase is ingericht in het ONS -systeem en de procedure "overlijden cliënt", werd continu aangepast naar de laatste ontwikkelingen, maatregelen, en mogelijkheden aangaande de Corona periode.

Hierbij is regelmatig overleg geweest met de SO-arts om goede afspraken te maken, voor zowel cliënt als familie/mantelzorgers. De HIC-Commissie heeft hierin ook geadviseerd, en ook aandacht gehad voor de medewerkers.

Het is voor zowel cliënten, als familie/mantelzorgers en medewerkers als prettig ervaren dat er voor elke situatie is gekeken naar de best passende maatregelen, die mogelijk waren in deze lastige coronaperiode.

Palliatieve zorg wordt verder opgepakt in 2021, ook de daarbij horende scholingen zullen weer doorgang gaan vinden.

Arjo-hulpmiddelen

In 2020 is door Arjo een onderzoek gedaan, waarbij aan de hand van de mobiliteitswijzer is gekeken welke hulpmiddelen en/of aanpassingen in de omgeving van de cliënt nodig zijn om de risico's op fysieke (over)belasting bij medewerkers weg te nemen of te beperken.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat Eilandzorg te weinig hulpmiddelen in huis had om in te zetten bij zorgmomenten voor zowel de cliënten als voor medewerkers.

Eilandzorg heeft eind september een voorstel ontvangen en daarmee verder afspraken gemaakt over inzet van de benodigde hulpmiddelen, training voor medewerkers en evaluatie. We zullen de beschikking hebben over hulpmiddelen die technisch op orde zijn, conform de laatste ontwikkelingen en ze kunnen worden aangepast aan de wisselende zorgvraag.

Eilandzorg kiest voor Arjo omdat zij bekend staat als specialist, de apparatuur kwalitatief goed en gebruiksvriendelijk is, zij zorgt voor goede training van medewerkers, zij goede service geven en al jaren een betrouwbare partner van Eilandzorg is.

Vanaf januari 2021 staan de benodigde hulpmiddelen tot onze beschikking.

HZIB

Door de nieuwe module WMO, HZIB worden medewerkers Hulp bij Huishouden deskundig gemaakt op het gebied van praktische individuele begeleiding.

In 2019 heeft Eilandzorg in samenwerking met Iriz thuiszorg en Curadomi thuiszorg een training HZIB verzorgd. Een training waar in 3 bijeenkomsten van 2 uur de inhoud van HZIB, doelen stellen, omgaan met weerstand, werken met mensen met psychische problematiek en grenzen stellen centraal stonden. Naast de theorie was er veel ruimte voor interactie.

In 2020 zijn deze medewerkers bij cliënten HZIB ingezet voor praktische individuele begeleiding.

In het najaar van 2020 zouden nog eens 5 medewerkers deze training gaan volgen, maar dit is uitgesteld i.v.m. de Covid-19 periode.



*Het betrekken van het sociale netwerk van de cliënt
(Bijv. familie, vrienden, clubs, kerk).*

MANTELZORGPARTICIPATIE

In 2020 hadden we als doel een grotere betrokkenheid creëren van familie en mantelzorgers rondom zorg en welzijn van hun naasten (de cliënt).

Doordat we in 2020 te maken hebben gehad met Corona, is de communicatie en betrokkenheid van familie/mantelzorgers vergroot. Om cliënten en familie/mantelzorgers goed op de hoogte te houden van alle maatregelen en ontwikkelingen rondom Corona en wat dat voor hen betekende, is er veel gecommuniceerd. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken hebben we de informatie niet alleen gedeeld met de eerste contactpersonen, maar ook middels de digitale dossieromgeving Caren (als cliënt daar toestemming voor gaf).

Daarnaast hebben we een babbelbox gerealiseerd, zodat familie en mantelzorgers contact konden blijven houden met hun naasten op een veilige verantwoorde manier. Ook hebben we tablets tot onze beschikking gehad, zodat cliënten konden beeldbellen.

Met de Clientenraad is intensief overleg geweest over de bezoeksregelingen. Zowel tijdens opschalen als afschalen van maatregelen.

De themabijeenkomsten en grote activiteiten konden geen doorgang vinden. Maar activiteiten op kleine schaal of individueel waren wel mogelijk. Ook de feestelijkheden (zoals Pasen, Kerst, Sinterklaas, Koningsdag) hebben in aangepaste vorm, veilig en verantwoord, doorgang gevonden. Middels de Themanieuwsbrieven, die vol stonden met foto's en mooie teksten, konden cliënten, familie/mantelzorgers nog nagenieten van deze speciale momenten.

Daarnaast is vanuit het kwaliteitstraject Samen...vooruit een eerste opzet gemaakt om de inhuizingsprocedure te herzien, dit wordt de Clientroute. En met de activiteitenbegeleiders wordt een plan van aanpak gemaakt betreffende tijdsbesteding en vrije tijd van cliënten. Hierin wordt de rol en betrokkenheid van mantelzorgers meegenomen en de samenwerking met vrijwilligers. In 2021 zal dit verder ontwikkeld gaan worden.



METINGEN

Externe audit

In juli 2020 heeft Eilandzorg voor 3 jaar het kwaliteitscertificaat weer behaald na een 2 daagse audit door 2 auditors van bureau Certificatie in de Zorg.

Een greep uit de gemaakt opmerkingen door Certificatie in de Zorg:

“Het is mooi om te horen dat medewerkers hun cliënten kennen, dat zij zien wat de cliënten nodig hebben en dat zij met enthousiasme daar elke dag hard voor werken.

Eilandzorg heeft een roerig jaar gekend, het project Samen...Vooruit en het Kwaliteitsplan 2020 laten zien waar de organisatie voor staat en wat het wil bereiken.

Zichtbaar maken van de resultaten die behaald worden, is de uitdaging voor komend jaar.

In de zorgleefplannen en rapportages moet zichtbaar zijn wat de wensen van de cliënten zijn. Wat doen wij rondom welzijn en familieparticipatie. Maar ook beter zicht op incidenten en het effect van de acties daarop.

De teambarometer, die ingezet wordt binnen de teams vanuit het project Samen...Vooruit moet zichtbaar maken hoe teams zich ontwikkelen.

Het volgen van de E-learning, verantwoordelijkheid nemen om je kennis en kunde up-to-date te houden is belangrijk om de juiste en goede zorg te leveren aan de client.

De betrokkenheid en enthousiasme van alle medewerkers en de plannen die er liggen geven vertrouwen in de kwaliteitsontwikkeling van Eilandzorg”.

De verbeterpunten uit de audit hebben wij verwerkt in het kwaliteitsplan 2021.

Medewerkerstevredenheidonderzoek

In het najaar van 2020 heeft Eilandzorg de Medewerkerstevredenheid gemeten middels het instrument: Kijk op mijn Medewerker van ACTIZ.

Alle medewerkers zijn uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. De totale respons van de gehele organisatie is zeer laag, nl: 18,2%, deels te verklaren door de Corona-uitbraak ten tijde van de afnameperiode.

Het onderzoek bevatte 4 thema's, nl, Werkbeleving, Mogelijkheid tot veranderen, Bevlogenheid en Tevredenheid (NPS). En daarnaast vragen betreffende de aantrekkelijke kant van het werk en de belangrijkste verbeterpunten.

NPS: Score voor Eilandzorg is een 4,9. Ten opzichte van de sector is dit positief want die score is -1,4.

De onderwerpen die naar voren zijn gekomen in dit

onderzoek: Werkdruk, communicatie, veranderingen organisatie, zelforganiserende teams, leidinggeven (sturing, kaders, enz.) komen terug in het kwaliteitstraject Samen...Vooruit. De medewerkers hebben waardevolle informatie gegeven welke meegenomen wordt in het verdere verloop van het traject wat doorloopt tot juli 2021.

We vinden dat 1x in de 3 jaar een MTO afnemen te weinig is om resultaten met elkaar te vergelijken. Dit willen we terugbrengen naar 2x per jaar. Maar omdat de respons in 2020 laag was, willen we kijken of we in het najaar van 2021 toch weer meedoen in de meting van Actiz. Resultaten daaruit kunnen we dan ook meenemen in de plannen voor 2022.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In het voorjaar van 2020 is het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In samenwerking met Bureau de Bok is dit onderzoek tot stand gekomen.

Start van het onderzoek is 14 maart, sluiting begin juni. De onderzoeksperiode is langer dan normaal geweest, omdat we in dezelfde periode te maken kregen met Covid-19. Cliënten hebben in deze maanden veel informatie ontvangen vanuit de organisatie.

Om de cliënten niet te overvragen en ze voldoende tijd en ruimte te geven de vragenlijsten in te vullen, mede om een goede respons te kunnen ontvangen, is gekozen voor een langere doorlooptijd van het onderzoek.

Het onderzoek bestaat o.a. uit waarderingsvragen, vragen m.b.t. mate van tevredenheid, wat kan er beter en waarom de keuze voor Eilandzorg. En een meerkeuzevraag (drie belangrijkste punten bij het krijgen van hulp/zorg).

Overzicht cijfers Cliëntervaringsmetingen 2020 Eilandzorg

Cliënten	Respons	Aanbeveling	NPS	Eilandzorg	Medewerkers
Bewoners intramuraal	44,8%	7,7 (7,5 2018)	+61,5	7,4	8,3
Naasten	50,0%	8,8 (7,9 2018)	+90,0	8,5	8,7
Wijkverpleging	44,1%	8,4 (8,8 2019*)	+76,9	8,5	8,9
WMO	43,5%	8,7 (8,6 2018)	+77,9	8,2	8,7

* Aanbevelingscijfer Wijkverpleging uitgevraagd recent in 2019 middels de PREM meting

Tevredenheid

Een algemeen beeld wat de bewoners intramuraal, naasten, cliënten WMO en Wijkverpleging schetsen over de mate van tevredenheid over de zorg/hulp die zij ontvangen

De medewerkers hebben aandacht voor de client, zijn lief, aardig en vriendelijk. De verzorgers doen goed werk. Zij hebben respect voor de client, stimuleren eigen regie. Er vindt overleg plaats op welke manier de hulp /zorg het beste past. Medewerkers zijn bekwaam, beleefd, betrokken en betrouwbaar. Appartementen zijn mooi, activiteiten zoals samen wandelen wordt zeer gewaardeerd, communicatie met mantelzorg is laagdrempelig.

Wat onze cliënten het belangrijkste vinden bij het ontvangen van hulp/zorg

Onze cliënten vinden het belangrijk dat zij hun leven kunnen doorleven met de zorg/hulp die zij krijgen, dat er tijd is voor een praatje en dat het personeel vakkundig te werk gaat.

Waarom kiezen voor Eilandzorg ? (Wat heeft de keuze bepaald?)

Cliënten geven aan dat zij voor Eilandzorg hebben gekozen, omdat Eilandzorg goed bekend staat en wordt aanbevolen door familie, burens en andere bekenden. Ook vanuit huisarts of ziekenhuis wordt Eilandzorg aangeraden. De beschikbaarheid van hulp/zorg speelt ook een rol.

Vanuit de gemeente WMO worden cliënten in contact gebracht met Eilandzorg

Door overname van RST zijn cliënten bij Eilandzorg terecht gekomen, cliënten zijn tevreden over hoe dit is verlopen, hoe de hulp/zorg is overgenomen.

Voor onze bewoners is De Wieken een mooie locatie, kleinschalig verpleeghuis in de binnenstad van Zierikzee. Sommige kennen het van vroeger, familie van bewoners wonen dichtbij en vinden het fijn hun naasten dicht in de buurt te hebben. Eilandzorg staat goed bekend, een aantal bewoners heeft eerst in een aanleunwoning gewoond en nu in een appartement van De Wieken.

“Het geduld van de medewerksters wordt vaak op de proef gesteld, maar ze blijven altijd volhouden!”

“Enorm dankbaar dat de huishoudelijke hulp bij ons is gekomen. Deze hulp had eerder mogen komen.”

“Er is altijd iemand aanwezig, ze is niet meer eenzaam.”

“Dat ik mag doen wat ik fijn vind”.