

Kwaliteitsverslag 2021

Kwaliteitsverslag 2021 Eilandzorg
Juni 2022
Kwaliteit & Beleid

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

info@eilandzorg.com
www.eilandzorg.com



Eilandzorg

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Terugkijken 2021	4/5
3. Kwaliteit, Veiligheid en Randvoorwaarden Ondergebracht in onze kernwaarden:	6 t/m 22

Wederzijds respect	“De Bedoeling” / Geestelijke ondersteuning Wet Zorg en Dwang Leefcirkels / Levensboek	pag. 6 pag. 7 t/m 9 pag. 10
Vertrouwen	Leiderschap , Governance / Communicatie / Medicijndispensers Wij(k)hulp / Clientbespreking	pag. 11 pag. 12
Persoonlijke aandacht	HR-proces / Activiteitenbegeleiding Gastvrijheid / Zorgassistenten / gastvrouwen Smartglasses / Kleine teams...dichtbij de client	pag. 13 pag. 14 pag. 15
Deskundigheid	Verpleegkundige route / Leren en verbeteren Medicatieveiligheid / Digitaal aftekenen Rapporteren / Hulpmiddelen / Palliatieve zorg	pag. 16 pag. 17 pag. 18
Mantelzorg participatie	Inhuizing / Caren / “Samen”	pag.19

METINGEN

Externe audit	pag. 20
Cliënttevredenheid	pag. 20 t/m 22
- Wijk en WMO	
- Intramuraal (Somatiek, PG, PGB/WLZ Mitt Hem)	

Inleiding

*“In het hart van Zierikzee bevindt zich Eilandzorg Schouwen-Duiveland.
Binnen de zorgorganisatie staat kwaliteit van leven voorop.
Bij Eilandzorg behoudt de cliënt regie over het eigen leven, zorg is aanvullend.*

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 team-ondersteuners en gefaciliteerd door de staf- en ondersteunende functies van het bedrijfsbureau. 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 op Schouwen-Duiveland thuiszorg via de wijkverpleging en de WMO.

Het kwaliteitsverslag 2021 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 2021 (waarin ook het verslag van Raad van Toezicht, Cliëntenraad en Ondernemingsraad), de half jaar evaluatie kwaliteitsplan 2021, rapportages cliënttevredenheidsonderzoeken, rapport externe audit en het eindverslag van 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 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...



Terugkijken 2021

Ook in 2021 was de wereld nog in de greep van corona, Eilandzorg zat er middenin. In het najaar van 2020 had Eilandzorg te maken met 2 forse uitbraken in locatie De Wieken, waarvan de directe gevolgen tot in februari 2021 merkbaar waren voor de cliënten/bewoners, hun naasten en de medewerkers. Helaas waren er ook een aantal overlijdens te betreuren. Daarbij ontstond onder het personeel een hoog verzuim, veelal Corona gerelateerd, wat leidde tot personeelskrapte.

Groot was de opluchting toen in januari 2021 bleek dat er een vaccin tegen corona was en dat deze eerst beschikbaar kwamen voor de kwetsbare doelgroepen, zoals de ouderen.

Eilandzorg was in februari 2021 de eerste organisatie in Zeeland die de cliënten/ bewoners van locatie De Wieken gevaccineerd hebben in nauwe samenwerking met de huisartsen van Schouwen-Duiveland en de specialist ouderengeneeskunde. Iets om trots op te zijn!

Daarna zijn er nog een aantal vaccinatierondes gevolgd. Langzaamaan betekende dit ook weer een samenleving die “opener” werd, waar meerdere bezoekers welkom waren en waar ook de activiteiten en samenkomsten in grotere groepen plaats konden vinden, tot grote opluchting en tevredenheid van cliënten/bewoners, naasten en medewerkers.

Hoewel de pandemie eind 2021 nog niet onder controle was, heeft Eilandzorg doorgebouwd daar waar dat mogelijk was.

In juli 2021 is het in 2019 opgestarte project “Samen...vooruit”, van “Waardigheid en Trots op Locatie” afgerond. De eindscan laat mooie resultaten zien. Zo zijn cliënten/bewoners tevreden over de zorg die zij ontvangen, ervaren zij dat ze een stem hebben in hun zorg- en welzijnswensen en ook familie/mantelzorgers zijn tevreden over de betrokkenheid. Medewerkers laten weten dat zij een groei zien binnen de zelforganiserende teams, verbeteringen zien bij het gevoerde HR-beleid en dat processen duidelijker zijn.

De verdere implementatie van de nieuwe cliëntroute, de cliëntbesprekingen en implementatie van de Wet Zorg en Dwang hebben vorm gekregen in 2021 en de doorontwikkeling wordt opgenomen in het Jaarplan 2022: “Verder werken aan een sterke basis”.

In 2021 is een medewerker Zorgvernieuwing aangesteld, zodat innovaties, waaronder Set-Covid 19, opgestart konden worden en daarnaast subsidies voor zorgvernieuwingsprojecten zijn aangevraagd en gehonoreerd. Diverse technische innovatieve projecten zijn opgepakt bij de wijkverpleging en Mitt Hem, zoals de medicijn dispenser CMed, die bijdraagt aan een langere zelfstandigheid van de cliënt in de thuissituatie. Ook de Airwalk, een “heupairbag” en Smartglass zijn als pilots ingezet bij Eilandzorg en de Momo-Bedsense is bij de intramurale cliënten ingezet, die bijdraagt aan een ongestoorde nachtrust.

De innovaties bevorderen zelfstandigheid van cliënten/bewoners, ondersteunen de zorgverlening en efficiëntie van de inzet van medewerkers.

Ook is opnieuw in 2021 het kwaliteitscertificaat behaald, in 2022 volgt de tweede jaarlijkse externe audit hiervoor.

In de strategische notitie 2021-2025 beschrijft Eilandzorg, waar zij staat, welke ambitie zij heeft en hoe zij zich verder wil ontwikkelen, vanuit haar visie “de Bedoeling” waarbij de cliënt/bewoner bepaalt hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt; persoonlijk en heel gewoon. De vertaling van de strategische doelen krijgen hun opvolging in de diverse jaarplannen; te beginnen met die van 2022; wij bouwen verder aan een sterke basis.

Conclusie 2021

Met alle betrokkenen bij Eilandzorg kijken wij ook nu terug op een bewogen jaar.

In 2021 speelde corona nog een dominante rol in onze samenleving, door de kwetsbaarheid van ouderen en de beperkingen die het voorkomen van besmettingen meebracht.

De opluchting was groot toen begin 2021 de eerste, van wat later bleek een reeks, vaccinaties gezet konden worden, als bescherming tegen het coronavirus.

De zorg, het verbeteren van de zorg en de voorbereiding op de toekomst van vergrijzing en ontgroening zijn onverminderd doorgegaan. Wij hebben als Eilandzorg een stip op de horizon gezet.

Meer ruimte is ontstaan voor de uitdagingen van de (nabije) toekomst; één van veel ouderen en steeds minder beschikbaar personeel. Samen denken wij hierover na en maken keuzes; want 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. Gewoon, en heel persoonlijk...



Als leidraad voor het kwaliteitsverslag worden de ontwikkelingen en/of resultaten van de gestelde doelen uit het kwaliteitsplan 2021 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.*

“De Bedoeling”

Kwaliteitstraject Samen...vooruit

Het kwaliteitstraject van Waardigheid en Trots op Locatie heeft in 2021 een doorloop gekend, omdat door de Coronaperiode in 2020/2021, de implementatie van de thema's en de processen binnen de zorgteams vertraging heeft opgelopen. Begin juni heeft de eindscan plaatsgevonden, waar staat Eilandzorg nu na 1,5 jaar werken aan verbeteringen en ontwikkelingen aangaande de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In juli heeft de eindevaluatie plaatsgevonden met de manager en coach van waardigheid en Trots.

Een greep uit de terugkoppeling van de scanners, manager en coach van Waardigheid en Trots:
“Eilandzorg kan terugkijken op de afgelopen 1,5 jaar op een organisatie met cliënten en medewerkers, die enorm veel voor hun kiezen hebben gehad, maar dat tegelijkertijd een gevoel van samen overheerste en ondanks alles of misschien ook wel dankzij alles, heel veel bereikt heeft!! Het Waardigheid en Trots programma heeft medewerkers gestimuleerd en geënthousiasmeerd om de kwaliteit van zorg en het wonen en leven van cliënten verder te ontwikkelen. Over het algemeen is Eilandzorg tevreden over de nu bereikte resultaten, maar men vindt ook dat op een aantal punten nog verdere ontwikkeling nodig en ook mogelijk is”.

Op basis van de scan en evaluatie heeft Eilandzorg aangegeven nog ondersteuning te willen, van de coach, bij een viertal activiteiten, welke gericht zijn op implementeren en borgen.

Dit betreft de implementatie van de cliëntroute. Deze route gaat meer structuur en duidelijkheid in de teams aanbrengen (wie is waar verantwoordelijk voor) en in de uitvoering van de zorg (methodische cyclus in primair proces). Implementatie van de Wet Zorg en Dwang. Bewustzijn van medewerkers over inzet van WZD, heeft directe impact op de (veiligheid van) cliënten.

In 2021-2022 wordt intervisie ingezet voor de teamondersteuners, zodat zij zich kunnen profileren in hun rol, om de teams optimaal te laten functioneren. De verpleegkundigen intra- en extramuraal starten eind 2021 met deskundigheidsbevordering. Zodat zij nog beter in hun rol gezet kunnen worden rondom kwaliteit van zorg. De acties, verbeteringen en ontwikkelingen zijn verwerkt in het jaarplan 2022.

Geestelijke ondersteuning

Corona heeft op een aantal afdelingen een grote impact gehad, bewoners zijn ziek geworden, een aantal zijn overleden, medewerkers kwamen ziek thuis te zitten. Voor iedereen is het een tijd geweest die onzekerheid en onduidelijkheid met zich mee heeft gebracht en voor sommige mensen heeft dat een grote emotionele en lichamelijke belasting betekend.

In 2021 heeft de WOL- coach, samen met de teamondersteuners en zorgmanager, gesprekken gevoerd met de teams over deze ervaringen. Wat het heeft gedaan met iedere individuele medewerker, maar ook met de teams en welke extra ondersteuning nog nodig was. Nazorg is opgepakt door zorgmanager, teamondersteuner en HRM.

Ook is er gereflecteerd op wat deze periode voor cliënten heeft betekend. Een verwarrende periode, bezoekenregelingen waardoor cliënten weinig familie/naasten konden ontvangen en bij besmettingen meer op het eigen appartement moesten verblijven. De geestelijk verzorger veel gesprekken kunnen voeren met de cliënten en hun naasten/familie (kerkelijk en niet kerkelijk) en heeft ook aandacht voor levensvragen gehad. Dit is zeer gewaardeerd door cliënten alsook familie en naasten.

Wet Zorg en Dwang

JAARVERSLAG ANALYSE 2021 Wet Zorg en Dwang

Het toepassen, verminderen en voorkomen van onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) van kracht geworden. De Wzd vervangt de Wet BOPZ. De Wet zorg en dwang (Wzd) gaat uit van het principe 'nee, tenzij', Eilandzorg onderschrijft dit principe. Dit betekent dat zorg voor mensen met een psychogeriatrische aandoening (bijvoorbeeld dementie) en mensen met een verstandelijke beperking op vrijwillige basis plaatsvindt, tenzij het vanwege een ernstig nadeel, niet kan.

Altijd moet eerst geprobeerd worden de situatie met vrijwillige zorg (= met instemming of zonder verzet van de cliënt) op te lossen. Pas als dat niet mogelijk is, mag onvrijwillige zorg worden toegepast. 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.

In 2021 heeft Eilandzorg:

- Beleidsplan Wzd geschreven wat in voorjaar 2022 wordt voorgelegd aan MT ter vaststelling en aan Clientenraad ter instemming
- E-learnings uitgezet voor zorgmedewerkers
- Wzd informatie verstrekt onder de zorgprofessionals, cliënten, familie / vertegenwoordigers
- Het stappenplan, casus-checker en alternatievenbundel geïmplementeerd
- Analyse Wzd over het jaar 2020 aangeleverd aan IGJ
- Evaluatie en jaargesprekken gevoerd met de cliëntvertrouwenspersoon van LSR
- Tevens is er in het najaar 2021 een Wzd Commissie samengesteld.

De Commissie is als volgt ingedeeld:

Functie /discipline	Rol binnen Wzd
ZORGVERANTWOORDELIJKE	Specialist Ouderengeneeskunde (behandelaar vanuit Allévo)
WZD- FUNCTIONARIS	Specialist Ouderengeneeskunde (Allévo)
DESKUNDIGE ANDERE DISCIPLINE	Aandachtsvelder WZD (Verpleegkundige namens de contactverzorgenden)
NIET BIJ DE ZORG BETROKKEN DESKUNDIGE	Staf Kwaliteit & Beleid, of Teamondersteuner, of Vpk andere afdeling/locatie.
EXTERN DESKUNDIGE	een SOG, psychiater, GZ psycholoog, of Vpk andere organisatie

De Specialist Ouderengeneeskunde, de Verpleegkundige /aandachtsvelder Wzd en Staf Kwaliteit & Beleid overleggen cyclisch om de week. Onderwerpen die ter tafel komen zijn o.a. casuïstiekbespreking, overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen, aanlevering (digitale) analyses IGJ, beleid, Wzd informatie voor medewerkers, etc.

Evaluaties, inzetten/afschalen maatregelen, bespreken alternatieven (vanuit de alternatievenbundel van Vilans) worden uitgevoerd volgens het stappenplan, hier sluiten desbetreffende disciplines aan. Sinds 2020 is een cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) Wzd van de LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap) aan ons verbonden. Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats, deze informatie wordt verwerkt in het Jaarverslag Wzd van de Cvp en wordt besproken in de Wzd-Commissie en met de manager Zorg. Ter kennisgeving wordt deze voorgelegd aan MT en Cliëntenraad.

In 2021 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 2021 zijn er geen signalen afgegeven aan Eilandzorg.

Medewerkers in de thuiszorg 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. Medewerkers 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 cliëntvertrouwenspersoon staat ervoor open om met medewerkers hierover de dialoog te voeren en casuïstiek te bespreken.

Registraties en gegevens periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

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
Medicatie	Gemalen indicatie	1	0
Toezicht	Camera, bewegingsmelder	2	0
Beperkingen bewegingsvrijheid	Polsbandje Gesloten afdelingsdeur	2	8
Totaal		5	8

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

Tabel 2. Beëindiging van de maatregel

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

Evaluaties zijn opgevolgd volgens stappenplan.

Tabel 3. Stijging/daling 2021 t.o.v. voorgaand jaar in %

Categorie maatregel	aantal	%
Medicatie	-1	-100 %
Toezicht	-2	-100 %
Beperkingen bewegingsvrijheid	+6	+300 %

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	
	aantal	%	aantal	%
Medicatie	1	20 %	0	0 %
Toezicht	2	40 %	0	0 %
Beperkingen bewegingsvrijheid	2	40 %	8	100 %

Toelichting maatregel gesloten afdelingsdeur

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.

Daarnaast geeft het wandelen over de afdelingsgang voor sommige bewoners afleiding en rust, echter wanneer de toegankelijke ruimte te groot is, kan dit zorgen voor desoriëntatie en raken ze ontredderd. Doordat de afdelingsdeur gesloten is, houdt dit de loopruimte overzichtelijk en is de afstand om vrij rond te lopen passend bij deze bewoners.

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 om de week besproken in het Wzd-overleg. 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. Familie / vertegenwoordigers kunnen meelesen in het cliëntdossier, middels Caren.

Conclusie reflecteren en leren

In de organisatie wordt gewerkt volgens het stappenplan:

- In het cliëntdossier is ruimte ingericht om Wzd maatregelen apart te beschrijven en hierop te rapporteren en evalueren.
- Het rapporteren is verbeterd, rapportages zijn uitgebreider.
- Evaluaties worden structureler uitgevoerd (mede door het gebruik van het stappenplan)
- Door een overzicht bij te houden van vrijheidsbeperkende maatregelen afdeling/cliënt, is er beter inzicht in maatregelen en alternatieven. 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 IGJ.
- Betrokkenheid van de diverse disciplines, zorgmedewerkers is vergroot
- Wzd wordt besproken tijdens cliëntbesprekingen met cliënt, familie/ vertegenwoordiger

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 betreffende het bezig zijn met vrijheidsbeperkende maatregelen en de Wet Zorg en Dwang.

Maatregelen toepassen waar nodig, verminderen /aanpassen / stop zetten daar waar het kan. En om maatregelen te voorkomen, actief en creatief blijven zoeken naar alternatieven.

Clientenraad

De Cliëntenraad van Eilandzorg heeft in 2021 kennis gemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van LSR. Dit is een prettig gesprek geweest, er is veel informatie gedeeld over de Wet Zorg en Dwang en welke rol de Cvp en de Cliëntenraad hierin heeft. De Cliëntenraad heeft in 2021 kennis genomen van het "Jaarverslag analyse 2020 Wet Zorg en Dwang" van Eilandzorg. Daarnaast hebben zij het Jaarverslag n.a.v. het jaarlijkse evaluatiegesprek met de cliëntvertrouwenspersoon, staf 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. In 2022 ontvangt de Cliëntenraad het "Jaarverslag analyse 2021 Wet Zorg en Dwang". Daarnaast staat de digitale aanlevering Wzd aan de IGJ, over het eerste half jaar 2022, als bespreekpunt op de agenda van de Cliëntenraad.

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-clënten 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

In 2021 is er verder gewerkt aan de implementatie van de leefcirkels. In zowel 2020 als in 2021 heeft ten eerste Corona ervoor gezorgd dat de definitieve inzet van de leefcirkels op zich laat wachten. de maatregelen die we hebben moeten inzetten om besmettingen te voorkomen hadden prioriteit, De veiligheid voor de cliënten stond voorop. Ten tweede hebben in 2021 controles en evaluaties van het systeem plaatsgevonden door leverancier Colijn. Dit is goed verlopen, waardoor de leefcirkels bij een aantal cliënten als pilot konden worden ingezet, cliënten konden zich vrij bewegen op de afdelingen, binnen locatie De Wieken.

Er is een plan van aanpak opgesteld voor implementatie leefcirkels op de afdelingen/ met de teams. De projectleider Zorgvernieuwing is hiervoor ingezet om dit proces te begeleiden. De Wet Zorg en Dwang wordt hierin meegenomen.

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. Ook familie en mantelzorgers worden ook geïnformeerd. Dit wordt verder in 2022 uitgerold, is tevens opgenomen in het jaarplan 2022.

In het tweede kwartaal van 2021 zijn alle cliënten gescreend. Eilandzorg (locatie De Wieken) staat nu geregistreerd als accommodatie, dit geeft als resultaat dat cliënten kunnen blijven wonen in hun appartement, ook als blijkt dat cliënt gaandeweg onder art. 21 komt te vallen. Cliënten hoeven dan niet meer intern te verhuizen, dit geeft meer rust, veiligheid, en geborgenheid voor zowel cliënt als familie, maar ook voor de medewerkers.

Levensboek

Door een levensboek te maken met elke cliënt, samen met familie, wordt de mogelijkheid gecreëerd om belangrijke momenten uit het leven te herbeleven. Hierdoor leer je de cliënt beter kennen, kun je makkelijker het gesprek aangaan, en leer je het gedrag te begrijpen van de cliënt. In 2021 is gestart met Levensboek, mee te nemen in het cliëntgesprek, zodat dit de juiste plek krijgt binnen het proces. Medewerker Welzijn voert gesprekken met (nieuwe) cliënten. Zij vertellen hun levensverhaal en deze informatie wordt in het zorgplan verwerkt. Op deze manier leren we de cliënt beter kennen, weten we waar welk gedrag vandaan kan komen en welke zorg de cliënt wenst/nodig heeft. Zo kunnen we de connectie maken tussen zorg en welzijn. Om verbetering aan te brengen rondom afspraken en beleid betreffende Intake/Inhuizing, is de cliëntroute ontwikkeld. Dit proces geeft de route aan van Intake, Aanvang Zorg en Voortgang Zorg. Het levensboek is hiervan een belangrijk onderdeel. De cliëntroute wordt in 2022 verder doorontwikkeld en de levensboeken krijgen voor elke cliënt individueel meer invulling, zodat zorg en welzijn op de best mogelijke manier afgestemd zijn op de wens van de cliënt.



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

Leiderschap / Governance

Door duidelijkheid te creëren over de betekenis van missie, visie en ambitie van Eilandzorg, zijn ook rollen, taken en verantwoordelijkheden bij verschillende disciplines helderder. Door rollen te beschrijven maar vooral ook doordat er meer verbinding is tussen de verschillende lagen/onderdelen van de organisatie. Rolbeschrijving contactverzorgende en teamondersteuner, verduidelijking omtrent verpleegkundige route, beschrijving van het proces cliëntroute, heeft hier zeker aan bijgedragen.

Zowel de bestuurder als de zorgmanager zijn en tonen zich betrokken bij medewerkers en cliënten. Dit is zichtbaar en voelbaar, doordat zij beiden op de afdelingen komen en medewerkers en cliënten dagelijks spreken. Medewerkers weten de bestuurder en Zorgmanager te vinden bij vragen en zorgen. Dit is zeker in tijden van Corona zeer gewaardeerd, dit kwam naar voren bij de reflectiegesprekken die de WOL-coach heeft gevoerd met de teams.

Verbinding en afstemming tussen zorgteams en het bedrijfsbureau is verbeterd door de inzet van de Facilitair Manager.

Communicatie

In 2021 hebben de diverse overlegvormen, ondanks dat corona nog onder ons was, structureel doorgang kunnen vinden. Tijdens de Coronaperiode was het vnl. overleg met het crisisteam, is er een communicatieplan opgesteld en is er veel correspondentie onder alle betrokkenen van Eilandzorg geweest.

De teams kunnen efficiënter vergaderen, doordat ze in kleinere teams werken. In deze overleggen worden algemene (organisatorische) zaken besproken en er is cliëntoverleg, waarbij het kleine team belangrijke zaken bespreekt over de groep cliënten van hun afdeling.

Communicatie binnen de teams en van bedrijfsbureau naar medewerkers en vice versa is verbeterd, de verpleegkundigen en teamondersteuners dragen bij aan informatieverspreiding binnen de teams. In 2022 wordt verder gewerkt aan communicatie op het gebied van persoonlijke email adressen. Dit wordt meegenomen in het IT project.

Medicijndispensers

Om de cliënt minder afhankelijk van de thuiszorg te maken, meer regie over hun eigen leven te hebben en de medewerkers efficiënter te laten werken, is vanaf januari het project “medicijndispensers” in de Wijk gestart. De medicijndispenser is de CMed en is ingezet bij elke cliënt die zelfstandig medicatie in kan nemen. In het eerste kwartaal is het project voorbereid, informatie is verstrekt aan cliënten en zijn medewerkers geschoold middels “Train de Trainer” dagen. Voor het project is een projectleider Zorgvernieuwing aangesteld, om het project in goede banen te leiden en de nodige (innovatie)subsidie aan te vragen.

In het tweede kwartaal zijn de eerste cliënten gestart met CMed in de wijk en ook op locatie Mitt Hem. In de daarop volgende maanden is geïnventariseerd welke cliënten hiervoor nog meer in aanmerking kwamen.

Op locatie De Wieken zijn ook cliënten die vallen onder Wijkverpleging, namelijk cliënten Huren met Zorg. Hiervan zijn een aantal cliënten die ook met de CMed goed overweg kunnen en hierdoor een stuk zelfstandigheid kunnen behouden.

De medewerkers ervaren meer efficiëntie in het werk, binnen de routes ontstaat meer ruimte om te plannen en cliënten ervaren meer zelfstandigheid omtrent medicatie.

Monitoring van het gebruik van de CMed wordt gedaan door de wijkverpleegkundigen.

Wij(k)hulp

In samenwerking met SMWO (Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio) en thuiszorgorganisaties Curadomi en Irizzorg, is Eilandzorg een pilotproject van 1 jaar gestart voor de inzet van twee wijkhulpen in de wijk Poortambacht. In de wijk zijn er situaties waarbij bewoners met inzet van eenvoudige hulp, zelfstandig kunnen wonen en leven. Deze hulp ligt in veel gevallen op huishoudelijk en praktisch gebied en is niet structureel. Het is hulp die, als het snel kan worden ingezet ook snel weer afgeschaald kan worden. Door korte praktische hulp en eventueel doorverwijzen naar andere organisaties (bijvoorbeeld maatschappelijk werk, vrijwilligers, kerkgroepen, voorliggende voorzieningen enz..) wordt de zelfredzaamheid gestimuleerd. In de komende jaren zal samenwerking nodig zijn en blijven om oplossingen te zoeken/bieden in de toenemende vergrijzing, de krapte op de arbeidsmarkt en het beheersbaar houden van de zorgkosten.

Cliëntbespreking

Medio 2020 is met kleine zorgteams, ondersteund door de teamondersteuners van de betreffende afdeling en de coach van Waardigheid en Trots een start gemaakt met de cliëntbespreking Nieuwe Stijl. Het doel was afstemming over de zorg, d.m.v. het voeren van de dialoog, met verschillende zorgprofessionals die betrokken zijn bij de cliënt. De zorg- en begeleidingsbehoeften van de cliënt vormen het uitgangspunt. In 2021 is dit verder ontwikkeld en hebben teamondersteuners samen met de contactverzorgenden de cliëntbesprekingen anders ingericht. Elke contactverzorgende heeft haar eigen groep cliënten waarvoor zij cliëntbesprekingen ingepland en waarna het zorgleefplan wordt aangepast dan wel aangevuld waar nodig.

Een verbetering die al is ingezet is dat onderwerpen als Meldingen incidente, Wet Zorg en Dwang, levensboek / welzijn nu standaard op de bespreklijst staan. Dit levert op dat de zorgmedewerkers beter inzicht hebben welke zorg de cliënt nodig heeft en de cliënt ervaart dat de zorg of welzijn die zij ontvangen past bij wat zij wensen. In 2022 wordt deze ontwikkeling voortgezet.



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

HR-proces

In december 2019 is gestart (vanuit W&T) met de verbetering van het HR proces (werving & selectie, binden & boeien, persoonlijke ontwikkeling en ziekteverzuim) waardoor duurzaam personeelsbeleid ontstaat ten behoeve van vitale organisatie. Doel is betere ondersteuning en versterking van de zelfstandige teams, waardoor deze minder belast worden en er meer ruimte ontstaat voor aandacht voor de cliënt.

Het strategisch beleidsplan is de onderlegger voor de diverse bouwstenen. Denk hierbij aan werving & selectie, ziekteverzuim, introductie, vitaliteit, loopbaanbeleid en uitstroom.

Manger Zorg en medewerker HR hebben de Team-ontwikkelfases in kaart gebracht, hierin wordt aangegeven onder elke bouwsteen hoe een team zich daarin kan ontwikkelen, het laat zien in welke fase een team zit, zodat ook de juiste ondersteuning geboden kan worden vanuit de diverse disciplines binnen de organisatie.

Dit is gekoppeld aan de teambarometer, die speciaal voor de teams is ontwikkeld. De vragen uit de teambarometer zijn in 2021 uitgezet onder zorgmedewerkers, hieruit kwam naar voren dat het meetinstrument nog aanpassing behoeft om beter aan te sluiten bij de medewerkers.

De bouwstenen introductie, voortgangsgesprekken en werving & selectie zijn inmiddels beschreven. De doorontwikkeling van de verschillende bouwstenen zorgt ervoor dat er meer concrete verbeterplannen zijn waardoor er toegewerkt kan worden naar een goede uitvoering van het HR beleid. De voortgangsgesprekken die de zorgmanager voert met de medewerkers worden als een positieve ontwikkeling gezien. Dit wordt structureel voortgezet in 2022.

Het ziekteverzuim is aan de hoge kant in 2021, dit is veelal te relateren aan Corona. De zorgmanager en HRM zijn actief geweest op het gebied van ziekteverzuim. Intensievere gesprekken zijn gevoerd met zieke medewerkers, meer begeleiding bij terugkeer op de werkvloer, aandacht voor corona gerelateerde klachten, etc. Dit heeft een positief effect gehad op medewerkers, zij voelden zich meer gehoord, ontvingen meer aandacht. En de teamtaakhouders ziekteverzuim zijn ontlast van de verzuimgesprekken, doordat deze taak terug naar zorgmanager en HRM zijn gelegd.

Voor werving & Selectie werd er voor toekomstige nieuwe medewerkers, voor de corona periode, open huis gehouden. Mensen konden kennis maken met de organisatie. Dit bleek zeer effectief, dit heeft eind 2021 geen doorgang kunnen vinden, omdat in deze periode corona weer de kop opstak. Dit zal in 2022 weer opgepakt gaan worden.

Activiteitenbegeleiding

Eilandzorg heeft vele activiteiten, die bijdragen aan het welzijn van onze cliënten. Deze hebben in 2021 niet altijd doorgang kunnen vinden door de maatregelen die we hebben moeten treffen omtrent Corona. Dit betrof vnl. activiteiten waaraan ook omwonenden deelnamen. Voor onze intramurale cliënten hebben de koffietafel-gesprekken doorgang kunnen vinden, waarbij activiteiten

besproken worden en er ruimte is om nieuwe ideeën aan te dragen. Zo is er een groep cliënten aan de gang gegaan met klassieke muziek.

In 2021 is een commissie Welzijn gevormd, zij hebben structureel welzijnsoverleg. De commissie bestaat uit de vier activiteitenbegeleiders, een gastvrouw en twee zorgmedewerkers van afdeling Somatiek en PG. Elke week verschijnt de activiteitenkalender, voor alle cliënten een divers aanbod, zij kunnen zelf bepalen waarbij zij aan willen sluiten. Extra aandacht wordt besteed aan speciale dagen, zoals Pasen, Koningsdag, Kerst, enz....

Als ontwikkelpunt stond beschreven dat welzijn meer integraal onderdeel uit moet maken van de zorg en niet alleen aandacht krijgt tijdens de activiteitenbegeleiding. Door de activiteiten die ingezet zijn op het thema Welzijn en het thema Persoonsgerichte zorg zijn hier grote stappen in gezet. Er wordt meer vanuit de cliënt en de behoeften van de cliënt gewerkt en gesproken over de afstemming van de zorg. Dit is terug te zien in de cliëntbesprekingen Nieuwe Stijl en de inzet van het levensboek. Daarnaast draagt de nieuwe cliëntroute bij aan aandacht voor en het welzijn van de cliënt, omdat cliëntgericht werken hierin centraal staat.

De vrijwilligerscoördinatie is bij de activiteitenbegeleiding ondergebracht. Hierdoor zijn er korte lijnen ontstaan en kunnen vrijwilligers snel benaderd en gekoppeld worden, voor het organiseren of het ondersteunen bij diverse activiteiten. Vrijwilligers zien en spreken onze cliënten en weten welke wensen er zijn voor activiteiten, zowel bij de individuele cliënt als in geroepsverband. In 2021 zien we dat de vrijwilligers, de activiteitenbegeleiding en de zorg meer op elkaar aansluiten. Deze ontwikkeling wordt in 2022 voortgezet.

Gastvrijheid

Om de zorg ook te ontlasten in de avonden en weekenden is in 2021 receptie uitgebreid naar 7 dagen bezetting. Van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur en in de weekenden van 10.00 uur tot 17.00 uur. De uitbreiding biedt meer ondersteuning voor de zorgmedewerkers. Bijvoorbeeld door o.a. telefoontjes aannemen/informatie verwerken, collega's bellen, uitwerken van papieren / documenten en allerlei andere administratieve werkzaamheden, maar ook het ontvangen van leveranciers en het aannemen van boodschappen, etc. Zorgmedewerkers zijn ontzorgt, ze hebben meer tijd en ruimte binnen hun werkzaamheden, die ten goede komt aan de zorg, zoals het ongestoord aandacht bieden aan de cliënt.

Zorgassistenten

In 2021 heeft er optimalisatie van toezicht, extra aandacht en lichte ADL ondersteuning binnen de PG afdelingen plaats gevonden. 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 zorgassistenten ontlasten de zorg ook door lichte ADL werkzaamheden uit te voeren, hierdoor hebben de zorgmedewerkers meer tijd en ruimte voor hun zorgtaken rondom de cliënt. Hierdoor is er meer rust en regelmaat voor zowel de cliënt als de zorgmedewerker.

Gastvrouwen

Het welzijn van de cliënten optimaliseren, dit doel is in 2021 gesteld.

De gastvrouwen leveren een waardevolle bijdrage aan het welzijn van onze cliënten. Extra aandacht, een praatje, sfeer brengen aan de dag, wordt gewaardeerd door onze cliënten.

Om dit nog meer aan te kunnen bieden en de kennis en contacten die de gastvrouwen met onze cliënten hebben ten volle te benutten, is in 2021 op bepaalde (piek)momenten de diensten van de gastvrouwen verdubbeld. Dit heeft tevens de werkdruk verlaagd, in coronatijd was dit vooral op organisatorisch gebied.

De gastvrouwen ondersteunen de zorgmedewerkers ook tijdens de maaltijden. Cliënten waarderen de extra aandacht die gegeven kan worden.

In het derde en vierde kwartaal van 2021 hebben de gastvrouwen de trainingen omgaan met onbegrepen gedrag en signalering gevolgd. De scholing richt zich specifiek op het werken in de praktijk en sluit aan op het niveau. Dit is meegenomen in het scholingsplan 2022.

Smartglasses

Eind 2020 is Eilandzorg een pilot gestart in samenwerking met Viazorg, betreffende de inzet van de Smartglass. Eilandzorg heeft deze pilot ingezet op Ergotherapie, Wondzorg en Praktijkbegeleiding. In 2021 heeft een evaluatie plaatsgevonden. Leerlingen hebben de Smartglasses uitgetest. Hieruit kwam naar voren dat de smartglasses te weinig van pas kwam en dit niet opweegt tegen de kosten. Het beeld wat je ziet op je scherm is te beperkt en je mist ook de houding en non-verbale reactie van degene die de bril draagt. De smartglasses heeft als doel iemand op afstand mee laten kijken bij de uitvoer van de zorghandeling en daarvan leren. Maar dit kan ook door de handeling te filmen en dit te delen met meerdere collega's op het tijdstip wat uitkomt. Het project loopt in 2022 in de Wijk. Zowel de medewerker als de cliënt moet hiervan voordelen ervaren, dit zal worden geëvalueerd de uitkomst bepaald of het gebruik van de Smartglass gecontinueerd wordt.

Kleine teams...dichtbij de cliënt

De Wijk:

In 2021 is het wijkteam in 3 kleinere teams opgesplitst. Dit heeft opgeleverd dat medewerkers efficiënter kunnen werken, omdat de routes beter ingepland kunnen worden. Medewerkers hebben een kleinere groep cliënten, waarbij ze meer kennis hebben van de persoonlijke situatie en hierdoor passende persoonlijke aandacht kunnen geven. De cliënten hebben vaker een vertrouwd gezicht bij de zorg en/of hulp momenten, dit komt de cliënttevredenheid ten goede.

Daarnaast is voor de Wijk een SOW-regeling (Subsidieregeling Ondersteuning Wijk) aangevraagd. Eilandzorg gaat aan de slag met het project "Zorgplan = planning = realisatie". De projectleider Zorgvernieuwing pakt dit project op samen met de wijkverpleegkundigen. Eind 2021 is een start gemaakt met een plan van aanpak, na goedkeuring zal in 2022 het project worden uitgezet. Dit is opgenomen in het jaarplan 2022.

De Wieken (SOM/PG):

In 2021 is afdeling Somatiek opgesplitst in 2 teams, 2x twee gangen. Afdeling PG was al eerder opgesplitst in 4 teams, 4 gangen.

Het werken in kleinere zorgteams, het zorgen voor een kleinere groep cliënten, resulteert in efficiënter werken, korte lijnen, meer aandacht voor de cliënt, kortom meer kwaliteit op de werkvloer. Cliënten zien vaker een vast gezicht (eigen contactverzorgende), de medewerker leert de cliënt echt kennen waardoor zij beter kan inspelen op wens/vraag van de cliënt en medewerkers hebben meer ruimte om hun deskundigheid goed in te kunnen zetten.



Oplossingsgericht werken. Vakmanschap. Professionaliteit.

Kennis en vaardigheden. Houding. Volgen van protocollen en werkwijzen.

Verpleegkundige route

Het doel van het inzetten van de verpleegkundige route is het beter borgen van kwaliteit van zorg door structurele aanwezigheid van verpleegkundige op de werkvloer. De specialisatie van verpleegkundige komt ten goede aan alle cliënten van de Wieken, wanneer zij structureel aanwezig is op de werkvloer, en zowel de cliënten van PG als van Somatiek kent.

De Verpleegkundige route is in februari 2021 van start gegaan en is halverwege tweede kwartaal geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat de werkzaamheden/taken van de verpleegkundigen bijdrage aan kwaliteitsverbetering en het bied meer uitdaging en deskundigheid voor de verpleegkundigen.

De verpleegkundige route is zo ingedeeld dat de verpleegkundigen een deel van hun diensttijd op de afdeling werkzaam zijn en daarnaast zijn zij aanspreekpunt voor o.a. de paramedici en bieden zij ondersteuning aan collega's en IG'ers in hun dagelijkse werkzaamheden. Maar ook extra hulpbieden bij gecompliceerde zorg, helpen bij initiëren bij crisisopname, hulp bieden bij Triage Specialist Ouderengeneeskunde (evt. ook handelingen overnemen) en hulp bieden bij zorgleefplannen schrijven van cliënten van de PG-afdeling behoort bij hun takenpakket .

De inzet van de verpleegkundige route geeft meer rust 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.

Om de verpleegkundige nog beter in hun rol te zetten rondom kwaliteit van zorg is in het vierde kwartaal van 2021 gestart met deskundigheidsbevordering d.m.v. het leertraject kwaliteitsverpleegkundige via Waardigheid en Trost op Locatie. Dit leertraject loopt door in 2022 en is opgenomen in het jaarplan 2022.

Leren en verbeteren

Leren en verbeteren is een meer integraal onderdeel van het werken op locatie de Wieken geworden. De invoering van de cliëntbespreking Nieuwe Stijl, het ontwikkelen van de cliëntroute en teamoverleg gericht op verbetermogelijkheden. Tevens heeft de rolverduidelijking van de contactverzorgende hier ook een bijdrage aan geleverd. De toepassing van de methodische cyclus behoeft nog aandacht.

In de teams is de rol van de teamondersteuner nog niet altijd helder, in het kwaliteitstraject van Waardigheid en trots is duidelijk geworden wat hun rol moet zijn om de teams optimaal te laten functioneren. Om de teamondersteuners te helpen dit te realiseren is vanaf september 2021 intervisie ingezet, begeleidt door de coach van Waardigheid en Trots. Er wordt gewerkt aan het zelfstandig voeren van intervisie. Dit loopt in 2022 door en zal worden geëvalueerd.

In het scholingsplan zijn klinische lessen meegenomen, waarin een aantal onderwerpen (half) jaarlijks vast rouleren en andere vrij in te delen zijn op basis van cliëntgerichte onderwerpen per team (denk aan Medicatieveiligheid, Wet Zorg en Dwang, MIC/MIM). De klinische lessen hebben niet allemaal doorgang kunnen vinden, door het vertrek van de scholingscoördinator. Hiervoor is een vacature uitgezet. Het scholingsplan is verwerkt in het jaarplan 2022.

Medicatieveiligheid

In het IGJ rapport eind 2020, blijkt dat Medicatieveiligheid meer onder de aandacht is bij de medewerkers, dat er goede afspraken zijn met de apotheek en dat toedienlijsten beter gehanteerd worden. Toch blijft Medicatieveiligheid een aandachtspunt, waarbij kwaliteitsverbetering te behalen valt. Het overleg met de contactverzorgenden en de Specialist Ouderengeneeskunde (SOG), op het gebied van inzet / gebruik medicatie, is verbeterd. Medicatie wordt om de week besproken tijdens de zorgleefplanbesprekingen met de contactverzorgenden en de SOG. Het thema medicatie is geïntegreerd in het scholingsplan. In 2021 is E-learning uitgezet betreffende het thema Medicatieveiligheid. De klinische lessen hebben geen doorgang kunnen vinden door Corona, in 2022 wordt dit thema weer opgepakt.

Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

De MIC-Commissie heeft in 2021 een aantal speerpunten geformuleerd, deze punten waren vooral toegespitst op de implementatie van CMed en NCare, MIC-incidenten structureel bespreken en verbeteren van de aanspreekcultuur binnen de teams.

Omdat de incidenten door de teamtaakhouder kwaliteit inzichtelijk worden gemaakt, samen met de staffunctionaris kwaliteit, is het makkelijker om dit binnen de kleine teams te bespreken, ook de teamondersteuner is meer betrokken. Hierdoor is de “aanspreekcultuur” binnen de teams verbeterd. Er is meer overleg en casuïstiek bespreking, waardoor gericht actie ondernomen kan worden, afspraken beter gerapporteerd worden en hierdoor incidenten ook voorkomen kunnen worden.

De MIC-incidenten worden ook structureel besproken tijdens de cliëntbesprekingen Nieuwe Stijl. Dit betekent dat de MIC structureel op de agenda staat. Hierdoor hebben contactverzorgenden inzicht op incidenten, specifiek per cliënt, waardoor de juiste maatregel ingezet kan worden op het gebied van medicatie en/of valincidenten.

Digitaal aftekenen

Om Medicatieveiligheid te optimaliseren en te borgen is er in 2020 onderzoek gedaan naar een systeem om medicatie digitaal af te tekenen en te bestellen.

In het eerste kwartaal is een samenwerking gestart met NCare. Hierin hebben de voorbereidingen plaatsgevonden, tezamen met de voorbereidingen van de CMed medicijndispensers. Beide projecten komen voort uit de SOW-regeling.

De projectcoördinator Zorgvernieuwing is ook voor het project NCare ingezet. In het tweede kwartaal hebben medewerkers scholing “train de Trainer” gevolgd.

In juni is gestart met een eerste groep cliënten in de wijkverpleging, eerste met handmatige registratie, enkele maanden later kon het digitaal ingezet worden. In september hebben de medewerkers van locatie De Wieken de benodigde trainingen gevolgd, zodat ook intramuraal NCare ingezet kon worden. Evaluatie vindt plaats in 2022, dit is meegenomen in het jaarplan 2022.

NCare is een systeem dat vast legt wie, wanneer, welke medicatie aan welke patiënt toedient en maakt het werk van de zorgverleners eenvoudiger en controleerbaar. Het bewaakt ook vergeten toedieningen. Er is altijd een actueel medicatie overzicht, je hebt geen losse papieren meer nodig en opmerkingen blijven bewaard in het systeem. De app verhoogt daarmee de kwaliteit van de zorg. Medewerkers ervaren minder werkdruk, dubbele controles op afstand werkt heel efficiënt en het bestellen van medicatie vindt plaats direct vanuit het systeem, waardoor foutgevoeligheid is verminderd.

Rapporteren

Door structureel overleg en evaluatiemomenten kunnen afspraken gerapporteerd worden in het zorgleefplan. Hierdoor krijgt het cliëntdossier meer inhoud en is er zicht op wensen van en de nodige zorg voor de cliënt. In 2021 is deze nieuwe aanpak voortgezet, waardoor eind 2021 de cliëntbesprekingen Nieuw Stijl een integraal onderdeel zijn van de methodische cyclus. Tevens komen in de cliëntbesprekingen de risicosignalering m.b.t. Medicatieveiligheid en valpreventie aan bod. In 2022 wordt rapporteren verder doorontwikkeld met de teams.

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 daarnaast kunnen de medewerkers op een verantwoorde en Arbo technisch goede manier hun werk uitoefenen, wat bijdraagt aan minder lichamelijke klachten/en uitval. In 2022 wordt een gezonde, efficiënte en veilige werkomgeving 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.*

Palliatieve zorg

In 2020/2021 was de bedoeling dat een verpleegkundige zou starten met de opleiding palliatief verpleegkundige (opleiding voor de begeleiding van cliënten wanneer genezing niet meer mogelijk is), via het lerend netwerk Zeeuwse Zorgschakels. Helaas heeft dit door corona geen doorgang kunnen vinden. Evenals de training palliatieve zorg, die gepland stond voor de verpleegkundigen Individuele Gezondheidszorg (hierna IG'ers).

In 2022 zal er opnieuw aandacht zijn voor palliatieve zorg door het opleiden van een palliatief verpleegkundige. Ook de IG'ers gaan de palliatieve training volgen, zodat zij als aandachtsvelders het thema palliatieve zorg verder kunnen uitdragen binnen de teams. Hiervoor 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.



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

Inhuizing

Het intakegesprek maakt onderdeel uit van het inhuizingsproces, hierin worden wensen, behoeftes, mogelijkheden en verwachtingen met elkaar besproken. Eilandzorg biedt de cliënt veel mogelijkheden op het gebied van zorg, welzijn en wonen. Om dit goed in te richten voor de cliënt, is het belangrijk dat het inhuizingsproces goed verloopt.

In februari 2021 heeft de projectgroep (vanuit kwaliteitstraject Waardigheid en Trots) een brainstormdag gehad over de cliëntroute met als doel het verduidelijken van alle processen die hierbij horen, met als belangrijkste onderdeel het inhuizingsproces.

De afvaardiging van zorgmedewerkers van de diverse afdelingen zijn betrokken geweest bij de invulling van de processen Intake, Aanvang Zorg en Voortgang Zorg. Vooral bij de procesvorming rondom Intake hebben zij de nodige input gegeven. Studenten van de Hoge school zijn betrokken geweest bij de opbouw van de processen, middels advisering en voorbeelden van o.a. stroomschema's.

De processen zijn in formats gezet, deze formats zijn zo ontwikkeld dat het medewerkers helpt om de processen goed te kunnen doorlopen. De aanhangende documenten van deze processen zijn verder ontwikkeld en zijn geplaatst in het KMS, zodat deze documenten goed vindbaar zijn voor de medewerkers. Voor de intake gesprekken worden inhuizingsmappen ontwikkeld, zodat deze kunnen worden gebruikt door de verpleegkundige en de contactverzorgende die het intakegesprek voorbereiden en afnemen, bij de cliënt thuis. Voor de cliënten worden mappen ontwikkeld, voorzien van de nodige informatie betreffende de processen aanvang zorg, intake, de daadwerkelijke inhuizing en voortgang van de zorg. In 2022 wordt het inhuizingsproces verdere geïmplementeerd binnen de organisatie.

Caren

Deze digitale dossieromgeving biedt mantelzorgers/familieleden de mogelijkheid om mee te kijken in het zorgleefplan, zonder de regie van de cliënt over te nemen. De cliënt bepaalt wie er allemaal mee kunnen kijken in het dossier. Deze manier van communiceren is door de mantelzorgers /familie goed ontvangen. Ook voor de medewerkers biedt Caren de mogelijkheid om makkelijk en snel met mantelzorgers /familie informatie uit te wisselen. Daarom willen we in 2022 Caren onder de aandacht blijven houden voor zowel de cliënt, als de mantelzorgers/ familie en de medewerkers.

“Samen”

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 een vaste plek binnen de nieuwe cliëntroute in het proces Intake gekregen. Middels huisbezoeken, die in 2022 worden opgepakt door de verpleegkundigen en/of contactverzorgenden, kunnen we kennismaken met de cliënt en de mantelzorgers in de thuissituatie en ontdekken hoe we de cliënt een zo goed mogelijk verblijf kunnen bieden. Eilandzorg vindt het belangrijk dat mantelzorgers een actieve rol (blijven) kunnen vervullen rondom de zorg en welzijn van hun naasten, binnen de grenzen van hun mogelijkheden. Tijdens de cliëntbesprekingen komt mantelzorgparticipatie vast op de agenda te staan.

METINGEN

Externe audit

Certificatie in de Zorg

Eind juni vond de jaarlijkse externe audit plaats door bureau Certificatie in de Zorg. Eilandzorg heeft het kwaliteitscertificaat voor het jaar 2021 weer in ontvangst mogen nemen. De auditor heeft gesprekken gevoerd met medewerkers van De Wieken, uit de Wijk, en Mitt Hem, om zo een goed beeld te krijgen van de voortgang en ontwikkelingen bij Eilandzorg en hoe we het Coronajaar zijn doorgekomen.

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. Eilandzorg heeft goede vooruitgang geboekt op de uitdagingen die er lagen voor 2021, zeker ook omdat Corona een grote rol hierin heeft gespeeld. Het kwaliteitsproject Samen...vooruit heeft doorgang kunnen vinden, weliswaar op een andere manier dan gepland, maar hierin zijn zichtbaar stappen gezet, zoals bijvoorbeeld de Cliëntbespreking Nieuwe stijl, procesherziening Cliëntroute en voortgangsgesprekken. Daarnaast is de inzet van innovatie te prijzen, mooi te zien dat dit projectmatig opgepakt wordt, zodat het goed in de organisatie uitgezet kan worden.

Door verbeteringen op facilitair gebied, een betere ondersteuning in de dagelijkse praktijk door de verpleegkundige dienst en meer aandacht voor welzijn door de inzet van o.a. gastvrouwen, laat Eilandzorg zien dat de verbeteracties in het teken staan van verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning van de medewerker in het primair proces.

De aandacht die medewerkers geven aan de cliënten, de betrokkenheid die zij tonen en het enthousiasme waarmee zij verder gaan met de ontwikkelingen en voortgang geeft vertrouwen in de kwaliteitsontwikkeling van Eilandzorg”.

Voor de audit in 2022 staan o.a. de volgende thema's op de agenda: teamontwikkeling, rapporteren op doelen, palliatieve zorg en de Wet Zorg en Dwang.

De verbeterpunten uit de audit en verdere ontwikkelingen zijn verwerkt in het jaarplan 2022.

Cliënttevredenheid

Cliëntonderzoek

In de periode juni-juli 2021 is het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen onder de cliënten uit de Wijk en de WMO. In samenwerking met Qualiview, onderdeel van Qualizorg.

Voor de cliënten uit de Wijk is de landelijke meting PREM uitgezet. Voor de WMO is dit een Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden.

Algemene waardering voor Eilandzorg, de aanbevelingsvraag (NPS-score) is voor de Wijk een 9 en voor de WMO een 8,7.

Voor de Wieken en Mitthem wordt er in het 4^{de} kwartaal een enquête uitgezet met vragen op Facilitair gebied. Hierin hebben veel veranderingen en verbeteringen plaatsgevonden afgelopen jaar, we willen graag van onze cliënten weten hoe zij dit tot nu toe hebben ervaren en waar nog verbeterpunten zijn.

Bij de cliënten van de Wieken (SOM en PG) en cliënten WLZ/PGB van Mitt Hem is middels de SCAN van Waardigheid en Trots de cliënttevredenheid gemeten.

De uitkomst van alle cliëntonderzoeken zijn besproken met de teams en Teamondersteuners, als ook de Cliëntenraad, de verbeterpunten worden meegenomen in het jaarplan 2022.

Toelichting op Cliënttevredenheidsonderzoek Wijk en WMO 2021

Besproken met MT, Raad van Toezicht, Cliëntenraad, Ondernemingsraad

Overzicht cijfers aanbeveling en NPS 2021 Eilandzorg

Prem / Wijk

Aantal benaderde cliënten: 114
 Aantal ingevulde vragenlijsten: 47
 Totaal respons: **41,2%**

CTO / WMO

Aantal benaderde cliënten: 196
 Aantal ingevulde vragenlijsten: 115
 Totaal respons: **58,7%**

Algemene waardering voor Eilandzorg

Jaar	Gemiddelde aanbeveling	Gemiddeld cijfer voor wijkzorg	NPS-score
2021	9,0	x	+61,4
2020	8,4	8,9	+76,9 +38,4*
2019	8,8	x	+90,5 +57,1*
2018	8,4	9,0	+84,2 +34,3*

Algemene waardering voor Eilandzorg

Jaar	Gemiddelde aanbeveling	Gemiddeld cijfer voor hulp bij huishouding	NPS-score
2021	8,7	8,5	+51,0
2020	8,7	8,7	+77,9 +54,4*
2019	x	x	x
2018	8,6	x	+80,9 +44,1*

* NPS-score op basis van aangepaste berekening 2021 (% cliënten die een 9 of 10 geven , minus % criticasters, die een 0 of 6 geven)
 x Geen uitvraag geweest

Tevredenheid

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 en de persoonlijke zorg van de zorgverleners. De wijk scoort hoog op de indicatoren wensen, gemak en gezondheid. Cliënten zijn tevreden over de schoonmaakwerkzaamheden, medewerkers werken netjes. Cliënten worden goed betrokken bij (werk)afspraken rondom huishoudelijke hulp.

Verbeterpunten:

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

Cliënten WMO

Als verbeterpunt moeten de evaluaties structureel opgepakt worden. Op deze manier kan de best passende hulp en ondersteuning ingezet worden.

Informatie delen vanuit zorgmap, rechten/plichten en algemene informatie bespreken tijdens startgesprek.

Cliënten Wijk

Als verbeterpunt wordt door de cliënten gevraagd om zorg op vaste tijden, van vaste medewerkers. Af en toe werd ook extra tijd genoemd.

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 het eerste jaar (2021) enkel gebruikt voor het leren en ontwikkelen.

22% van onze cliënten geeft voor kwaliteit van leven het cijfer 6 of 7 en 39% geeft hiervoor een 8. Over de mate van gezondheid geeft 17,5% het cijfer 5 of 6 en 22,5% geeft een 7 of een 8.

De leeftijdsdoelgroep van onze cliënten in de Wijk is het hoogst tussen de 85 en 94 jaar (47,8%), gevolgd door cliënten tussen de 75 en 84 jaar (30,4%)

=====

De eerste scan uit 2019 van het kwaliteitstraject Samen...vooruit (Waardigheid & Trots op locatie) in vergelijking met de scan van 2021 laat zien dat cliënten tevreden zijn over de zorg die zij ontvangen, ervaren dat zij een stem hebben in hun zorg en welzijnswensen, ook familie/mantelzorgers zijn tevreden over de betrokkenheid.

Cliëntervaringsonderzoek 2021

Intramurale cliënten, naasten, WLZ/PGB cliënten

In mei 2021 heeft Waardigheid en Trots een kwaliteitsscan uitgezet onder alle cliënten van locatie De Wieken en de WLZ/PGB cliënten van Mitt Hem. Dit betrof een totale kwaliteit uitvraag, waarvan het Cliëntervaringsonderzoek een onderdeel was. Uit dit onderdeel zijn onderstaande 6 deelvragen gefilterd. Deze vragen behoren bij de uitvraag kwaliteitsindicatoren 2021.

Het Cliëntervaringsonderzoek is 100% uitgezet. Als werkwijze is gekozen voor interviews afnemen onder de cliënten. De respons is 100%, alle cliënten hebben meegewerkt aan het onderzoek.

Aantal respondenten:

36 cliënten locatie De Wieken, afdeling Somatiek / PG en naasten

2 cliënten WLZ / PGB, locatie Mitt Hem

Locatie totaalscore: 8,1 (gemiddelde totaalscore op locatieniveau, gebaseerd op 6 vragen)

Vraag 1: Onderwerp Afspraken:

Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?

38 cliënten, gemiddeld cijfer: 8,1

Vraag 2: Onderwerp Verpleging:

Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

38 cliënten gemiddeld cijfer: 7,7

Vraag 3: Onderwerp Omgang medewerkers:

Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?

38 cliënten, gemiddeld cijfer: 8,1

Vraag 4: Onderwerp Kwaliteit van leven:

Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?

38 cliënten, gemiddeld cijfer: 8,1

Vraag 5: Onderwerp Luisteren:

Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?

38 cliënten, gemiddeld cijfer: 7,7

Vraag 6: Onderwerp Accommodatie:

Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

38 cliënten, gemiddeld cijfer: 8,6