

Kwaliteitsverslag

Eilandzorg

WMO

Hulp bij het Huishouden

2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
- Terugblik 2020	
2. De bedoeling	4
3. Wat heeft Eilandzorg te bieden	5
- Huishoudelijke Hulp	
- Huishoudelijke Zorg	
- Individuele begeleiding thuis	
- Begeleiding thuis	
- Begeleiding thuis Speciaal	
4. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht	5
5. Hoe komt de hulp/zorg tot stand	6/7
- Eilandzorgmap	
- Zorg arrangement (leveringsovereenkomst)	
- Het ondersteuningsplan / Rapportages / Evaluaties	
- praktijkvoorbeelden	
6. Kwaliteitsmetingen	7/8
- Meting cliënttevredenheid	
- Medewerkerstevredenheid	
- Klachten en inspraak	
- Externe audit	
7. Kwaliteitssystemen	9
- Het elektronisch cliëntsysteem (ONS/Nedap)	
- Het kwaliteitsmanagementsysteem	
8. Deskundigheid	9/10
- Scholing	
- Zelforganiserend team	
- Integrale zorg en samenwerking	



1. Inleiding

In het hart van Zierikzee treft u Eilandzorg Schouwen-Duiveland, een relatief kleine, maar brede, zorgorganisatie. Bij Eilandzorg werken we vanuit “de bedoeling”. Eilandzorg hanteert hiervoor 5 kernwaarden: wederzijds respect, vertrouwen, persoonlijke aandacht, deskundigheid en mantelzorgparticipatie.

Bij ons staat kwaliteit van leven voorop. De cliënt behoudt de regie over het eigen leven, de zorg is aanvullend. De cliënt bepaalt zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt. Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk, omdat we werken met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak.

Eilandzorg heeft een ‘platte’ organisatiestructuur; In 2015 is er gekozen om te werken met zelforganiserende teams. Het team Huishoudelijke Hulp is in juni 2018 als zelforganiserend team gestart, er zijn 48 gediplomeerde medewerkers.

Zij worden gefaciliteerd door de staf- en ondersteunende functies van het bedrijfsbureau. Er is een Manager Zorg en een Manager Facilitair en een Directeur/Bestuurder.

Terugblik 2020

Het jaar 2020 was een jaar waarbij de zorgverlening, ook hulp bij het huishouden, anders is verlopen doordat we te maken kregen met de Corona pandemie. Begin 2020 wisten wij nog weinig van het virus af, en de schrik zat er goed in nadat bleek dat de besmettelijkheid hoog was.

Vanaf het begin hebben wij als Eilandzorg de maatregelen van het RIVM gevolgd en zijn cliënten, medewerkers, mantelzorgers op de hoogte gehouden.

Dit betekende ook voor onze cliënten WMO een periode van grote alertheid en meeliften op de diverse maatregelen om besmettingen van cliënten en medewerkers te voorkomen.

In de beginperiode, zeker tijdens de lockdown, gaven sommige cliënten aan geen hulp bij huishouden te willen ontvangen, bang voor besmettingen. Vaak namen familie of mantelzorgers deze hulp dan over. De hulpen hebben in deze tijd wel altijd contact gehouden met cliënten, want aandacht voor sociaal contact (telefonisch) was heel belangrijk. Daarnaast hebben zij ook ander vorm van hulp geboden, bijvoorbeeld wanneer een cliënt klachten had en hierdoor de deur niet uit kon, werden de boodschappen gehaald en voor de deur gezet.

Covid-19 heeft ook invloed gehad op de continuïteit van hulp; door klachten / besmettingen bij zowel cliënten als medewerkers is het zorgen voor continuïteit van hulp best een uitdaging geweest, zeker in periodes waarbij de besmettingsgraad op Schouwen-Duiveland hoog was. Medewerkers vielen uit door een doorgemaakte Corona-besmetting of de verplichte thuisquarantaine als sprake was van een Corona-contact. Hierdoor heeft o.a. structureel werkoverleg en scholing in 2020 deels geen doorgang kunnen vinden.

Maar ondanks Corona zijn er zeker ontwikkelingen en uitdagingen geweest waar we in 2020 aan gewerkt hebben. Het kwaliteitsverslag geeft weer op welke manier wij werken aan kwalitatief goede hulp en begeleiding. Dit doen wij aan de hand van de kwaliteitseisen die in dit verslag zijn uitgewerkt. Deze eisen komen uit het kwaliteitskader Oosterschelderegio bij de uitvoering van de WMO.

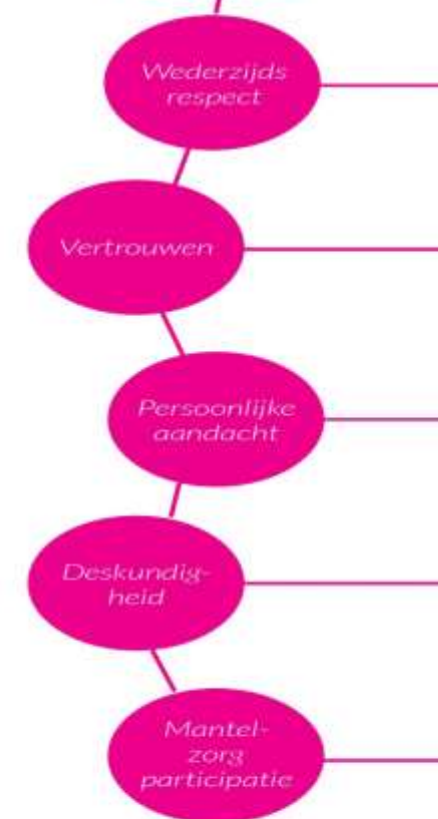
Het kwaliteitsverslag wordt ter inzage op de website van Eilandzorg geplaatst.



De bedoeling

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, de zorg is aanvullend. De cliënt bepaalt bij Eilandzorg zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt.

Deze klantgerichte aanpak is mogelijk omdat we werken met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak. Door de kleine zelfstandig werkende teams, zijn cliënten verzekerd van meer individuele aandacht. Gewoon, en heel persoonlijk.



Leveren van diensten (zorg, wonen en welzijn) in overeenstemming met de wens van de cliënt.

De cliënt in regie is het uitgangspunt. We gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid, wensen en mogelijkheden van de cliënt. We moeten ons houden aan wet, en regelgeving en rekening houden met de context waar in iemand woont en leeft.

Voorbeeld: Cliënt bepaalt zelf of hij/zij afwassen wil worden.

Elkaar in de waarde laten zonder te (ver)oordelen. Iemand is zoals die is, iedereen heeft zijn eigen normen en waarden en kiest zijn eigen levensinvulling en overtuiging.

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

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

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

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

3. Wat heeft Eilandzorg te bieden

Huishoudelijke Hulp

Indien cliënten vanwege lichamelijke klachten problemen hebben met het schoon en leefbaar houden van hun huis, dan komen zij in aanmerking voor huishoudelijke hulp. In 2020 hebben de meeste cliënten WMO van Eilandzorg (86%) deze indicatie.

Huishoudelijke Zorg

In het geval van huishoudelijke zorg, ondersteunen wij de cliënt zoveel mogelijk, in overleg met familie en eigen netwerk, bij het organiseren en uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden. Dit is in sommige gevallen (in 2020 zijn dit 2 cliënten) gecombineerd met individuele begeleiding in het huishouden (Hzib). De HZR betrof in 2020, 13% van alle cliënten WMO.

Individuele begeleiding thuis

- *Begeleiding thuis*

Individuele begeleiding thuis is bedoeld voor mensen die langdurige, noodzakelijke begeleiding nodig hebben die gericht is op het behoud van zelfredzaamheid, regie over eigen leven en het aanbrengen van structuur in het huishouden. Ook kan er hulp geboden worden bij het plannen van de dagelijkse activiteiten en het aanleren of behouden van bepaalde vaardigheden. Indien nodig, biedt Eilandzorg tevens de nodige ondersteuning aan de mantelzorger(s). Zo'n 50% van de cliënten van locatie Mitt Hem ontvangen Begeleiding thuis. Cliënten met NAH kunnen op deze wijze, met de juiste zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen.

- *Begeleiding thuis speciaal*

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

4. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht

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

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

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

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

In 2020 zien we naast een groei aan medewerkers van 41 naar 48 ook een groei aan cliënten van gemiddeld 150 in 2019 naar gemiddeld 182 in 2020.

Dit alles sluit aan bij de werkwijze vanuit 'De Bedoeling' van Eilandzorg.



5. Hoe komt de hulp /zorg tot stand

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

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

Eilandzorgmap

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

Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst)

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

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

Het ondersteuningsplan

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

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

In 2020 zijn door Corona de structurele jaarlijkse **evaluaties** met de cliënten, die meestal in het najaar worden afgenomen, uitgesteld naar september/oktober 2021.

Individueel is er wel geëvalueerd, hiervan hebben we een paar voorbeelden:

- Dit betreft een cliënt met zorg. Mevrouw krijgt wekelijks hulp bij huishouden en ervaart het als zeer prettig dat steeds dezelfde hulp komt. De hulp weet wat er moet gebeuren en houdt ook in de gaten welke grotere werkzaamheden aan de beurt zijn. Toch zou mevrouw het wel fijn vinden om beter inzicht te krijgen in welke taken de hulp wel en niet mag doen.
Genomen actie: De Hulp heeft nogmaals met mevrouw het ondersteuningsplan doorgenomen om te kijken waar er onduidelijkheden zijn.
- Cliënt is tevreden, omdat ze haar hulp vertrouwd en is blij met de hulp die gegeven wordt. Zij heeft verder geen bijzonderheden. Het ondersteuningsplan voldoet nog.
- Dit betreft een cliënt met HZIB. De hulp is samen met mevrouw aan de slag gegaan met de gestelde doelen (o.a. structureren van huishoudelijke taken).

Na een aantal maanden was de ervaring dat een aantal doelen behaald waren, maar dat verdere benodigde ondersteuning op andere vlakken lagen en niet paste binnen HZIB.

Genomen actie: De hulp, de cliëntondersteuner en de cliënt hebben de doelen geëvalueerd. Daarna is de cliëntondersteuner, samen met de cliënt, gaan zoeken naar passende ondersteuning. In overleg met consulent WMO is HZIB omgezet naar HHN.



6. Kwaliteitsmetingen

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

Belangrijk is dat dit bijdraagt aan 'De Bedoeling' en de kernwaarden.

De cliënt- en medewerkerstevredenheid zijn metingen die direct kunnen lijden tot verbetering in hulp en/of zorg. Bureau de Bok, een gecertificeerd onderzoeksbureau, verzorgt voor ons al enige jaren de cliënttevredenheidsonderzoeken. Onze cliënten worden ook gevraagd hun mening te geven via Zorgkaart Nederland.

Meting Cliënttevredenheid

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).

Hieruit zijn de volgende resultaten gekomen:

1. De Net Promotor Score (NPS) is +77,9. Het gemiddelde aanbevelingscijfer is een 8,7. In 2019 was dit cijfer een 8,6.
2. De cliënten zijn over onze WMO medewerkers en de hulp die zij geven zeer tevreden. Medewerkers hebben aandacht voor de cliënt, ze doen goed hun werk en er vindt overleg plaats over op welke manier de hulp het beste past. Medewerkers zijn bekwaam, beleefd, betrokken en betrouwbaar. Ze hebben respect voor de cliënt en stimuleren eigen regie.
3. De cliënten vinden het belangrijkste van hulp krijgen: a. Het leven kunnen leven met de hulp die zij krijgen / b. Dat er goed wordt schoongemaakt / c. Dat de hulp goed aansluit bij de wensen / d. Tijd is voor een praatje.

Verbeterpunten: 1. Meer contact vanuit de organisatie (informerend hoe het gaat), 2. minder verschillende gezichten, een vaste hulp zou fijn zijn, 3. Meer hulp uren, 4. hulp passend bij de hulpvraag.

In het tweede kwartaal van 2021 zal een nieuwe meting cliënttevredenheid plaatsvinden.

Medewerkerstevredenheid

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

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode oktober/november, op dat moment was de besmettingsgraad op Schouwen-Duiveland hoog en hadden we in de Wieken een flinke Covid-19 uitbraak. Dit heeft waarschijnlijk mede geresulteerd in een hele lage respons. Hierdoor is in de meting de WMO niet apart vermeld kunnen worden. En kan er ook geen objectief vergeleken worden met het MTO uit 2017. Maar Eilandzorg vond het wel belangrijk dat het onderzoek doorgang kon vinden. Alle medewerkers zijn daarom uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. 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.

Uit het onderzoek blijkt:

Werkbeleving: werkdruk was soms hoog, mede door Covid-19 periode. Werkzaamheden door minder medewerkers moeten uitvoeren, hierdoor ervaren sommige overbelasting.

Mogelijkheid tot veranderen: Medewerkers geven aan het fijn te vinden om in een zelforganiserend team te werken. Ondersteuning vanuit bedrijfsbureau hierin is en blijft wenselijk.

Bevlogenheid: Medewerkers halen waardering uit hun werk. "De hulp aan kunnen bieden voor de cliënt, zodat zij zo lang mogelijk eigen regie in eigen woonomgeving kunnen uitvoeren, daar doe je het voor".

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

Aantrekkelijkheid werk: Het zelfstandig werken geeft mij meer verantwoordelijkheidsgevoel, meer eigenaarschap, waardoor ik zaken wil, kan en mag oppakken.

Verbeterpunten: Cliënten vragen soms om meer uren. Vragen om andere werkzaamheden te doen dan is afgesproken, waarvoor tijd is ingeregeld. Hierover met cliënten in gesprek gaan is belangrijk, bespreken op welke wijze de hulp het beste aangeboden kan worden, zodat het past bij de hulpvraag van de cliënt.

In het algemeen heeft Eilandzorg medewerkers die zich gewaardeerd voelen, uitdaging vinden in het werk en graag bij ons werken. De uitkomsten worden besproken in de teams en er wordt gekeken welke speerpunten belangrijk zijn en waar verbetering nodig is. 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.

Klachten en inspraak

Klachten kunnen altijd besproken worden met de medewerkers. Zo kunnen communicatieproblemen misverstanden en ontevredenheid snel worden rechtgezet en/of verholpen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt dan is er een klachtenreglement en een klachtenformulier beschikbaar of de cliënt kan een brief schrijven naar de klachtenfunctionaris van Eilandzorg. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar voor de cliënt en te lezen op onze website www.eilandzorg.com

In 2020 zijn er geen klachten ontvangen van cliënten WMO.

Externe Audit

Eilandzorg is sinds 2011 gecertificeerd. Auditbureau "Certificatie in de zorg" verzorgt de externe audit voor de gehele organisatie van Eilandzorg. In 2020 hebben wij weer voor 3 jaar het kwaliteitskeurmerk behaald. Dit mooie resultaat is behaald dankzij de inspanning van onze medewerkers. De jaarlijkse audit staat medio 2021 gepland.



7. Kwaliteitssystemen

Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS

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

Het kwaliteitsmanagementsysteem

Medewerkers worden betrokken bij het opstellen of beoordelen van documenten. Hierbij worden richtlijnen in de Wet- en regelgeving meegenomen. In 2020 zijn het stappenplan, een inventarisatiedocument, het ondersteuningsplan en het evaluatieformulier verbeterd en aangepast. Deze documenten zijn te vinden in het Kwaliteitsmanagement-systeem en toegankelijk voor de medewerkers om ermee te kunnen werken.



8. Deskundigheid

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

Scholing

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

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.

Zelforganiserend team

Het doel van een Zelforganiserend team is dat de cliënt ondersteund wordt in zijn vraag door een medewerker die voldoende mandaat heeft om afspraken te kunnen maken over de uitvoering van zorg en welzijn. In 2018 is er een start gemaakt voor het team Huishoudelijke Hulp om te groeien naar Zelforganiserend. Uit de kwaliteitsmetingen, zoals het CTO en MTO van 2020, komt naar voren dat medewerkers positief zijn over het zelfstandig kunnen werken en zo alles voor de cliënt te kunnen betekenen. Cliënten geven aan tevreden te zijn over de zelfstandigheid van de medewerker en dat zij meedenken in het (aan)bieden van de juiste hulp, passend bij de hulpvraag.

De werkzaamheden die de medewerkers o.a. zelf oppakken zijn; vervanging regelen, vergaderingen beleggen, kwaliteit bewaken. En ze hebben inzicht in de bezetting en de gerelateerde inzet per dag. Hierin worden zij ondersteund door de medewerkers van het bedrijfsbureau.

Integrale zorg en samenwerking

Om te komen tot integrale dienstverlening is het belangrijk dat er regelmatig overleg met de cliënt, de behandelaars, de begeleiders en andere betrokken (zorg) organisaties is.

In 2019 is een start gemaakt m.b.t. leveren van integrale zorg en het hiervoor afstemmen met de andere disciplines die bij een individuele cliënt komen. In een aantal complexere situaties is contact gezocht met de wijkverpleging of casemanager dementie.

De intentie is dat er eerst intern bij Eilandzorg gekeken wordt naar “één gezin, één plan, één regiehouder”. Om dit ook vorm te geven m.b.t. de Hulp bij het Huishouden is in 2019 onderzoek gedaan waar Hulp bij het Huishouden het beste binnen Eilandzorg gesitueerd kan worden.

In 2020 zou een start gemaakt worden om de wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden dichterbij elkaar te brengen. Door de drukte die Covid-19, ook in de wijkverpleging, met zich meenam is dit alleen in individuele cliëntsituaties gelukt. We hopen in de loop van 2021 dit weer op te pakken.

Voorbeeld van individuele cliëntsituatie:

- Hulp bij huishouden ziet dat de cliënt achteruitgaat, ze vindt pillen onder de magnetron en ziet overal kaarsjes staan, waarbij cliënt aangeeft dat ze hierop kookt. Bij de hulp gaan hierdoor de alarmsignalen af.

Genomen actie: We weten dat de cliënt ook wijkverpleging van een andere organisatie krijgt. De hulp belt de betreffende wijkverpleegkundige, zodat deze situatie voor deze cliënt op de juiste wijze verder opgepakt kan worden.

Na goedkeuring van de gemeente is eind 2020 Eilandzorg, samen met Iriz thuiszorg en Curadomi thuiszorg gestart met het project “Wij(k) Samen”. Vanwege de toenemende vergrijzing, krapte op de arbeidsmarkt en oplopende kosten, moet toekomstgericht worden gekeken hoe burgers geholpen kunnen worden om zelfredzaam te worden en te blijven. En hoe zorgverleners kunnen blijven voldoen aan de zorgvraag voor mensen die hiervan echt afhankelijk zijn. Doel is om in de wijk, met inzet van korte praktische hulp, te voorkomen dat er opgeschaald wordt, en dus voorkomen dat een beroep op maatwerkvoorziening wordt gedaan. Eind 2020 zijn de digitale startbijeenkomsten geweest, is via media het project bekend gemaakt in de wijken en is digitaal contact geweest met diverse partijen (WMO consultants, WMO ondersteuning, SMWO, enz..).



Ervaring van onze cliënten;

“Ze is gezellig en aardig, behulpzaam en werkt schoon”

“Tijd voor persoonlijke aandacht en het werk, dat we samen wenselijk achten, wordt gedaan”

“Hulp komt altijd ruim op tijd, bovendien is ze erg attent en beleefd”

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

“Het persoonlijke contact en het begrip voor omstandigheden, wordt als zeer prettig ervaren”

Reactie van onze medewerkers

“Cliënten zijn het belangrijkste, daar doe je het voor”

“De regie die de cliënten hebben, waarbij ik mag ondersteunen vind ik een mooi gegeven”

“Het contact met de cliënten en het blij maken van hen, maakt de werkzaamheden leuk en geeft mij voldoening.”