



Vanzelfsprekend Veelzijdig!



Kwaliteitsjaarverslag 2020

Juni 2021

Stichting Vredewold
Pulvertorenstraat 1
9351 BP LEEK
0594-552626
KvK 41009570
www.vredewold.nl
info@vredewold.nl

Ieder mens geeft vanuit zijn eigen kracht richting aan zijn leven. Hij leeft in een omgeving die hij zelf verkiest en op een manier zoals hij dat zelf het liefste wil.



www.vredewold.nl

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk

blz.

Inleiding	3
Pijler 1 Kwaliteit en Veiligheid. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Pijler 2 Kwaliteit en Veiligheid. Wonen en Welzijn	6
Pijler 3 Kwaliteit en Veiligheid. Veiligheid	7
Pijler 4 Kwaliteit en Veiligheid. Leren en werken aan kwaliteit	9
Pijler A Randvoorwaarden. Leiderschap, governance en management	11
Pijler B Randvoorwaarden. Personeelssamenstelling	12
Pijler C Randvoorwaarden. Gebruik van hulpbronnen	14
Pijler D Randvoorwaarden. Gebruik van informatie	15

Inleiding

Vredewold is een lokaal gewortelde instelling voor ouderenzorg. Zij heeft het goed op met klanten uit haar eigen omgeving.

Vredewold wordt gekenmerkt door een grote betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers die vaak lang verbonden zijn aan de organisatie. Vredewold is trots op haar naam, haar verleden en heeft vertrouwen in de toekomst.

Nadat in 2019 Vredewold is bezocht door de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) is zij nog nadrukkelijker gericht op ontwikkeling van en sturing op kwaliteit en veiligheid.

Daarbij is zij ondersteund door het kwaliteitstraject 'Waardigheid en Trots op Locatie' (WOL). Uitkomsten van beide (IGJ en WOL) zijn opgenomen in kwaliteitsjaarplannen voor 2020 en de jaren daarna.

Ook die plannen zijn ingericht op de pijlers van het Kwaliteitskader VWT, evenals dit verslag. Het jaar 2020 is gekenmerkt en beïnvloed door de komst van Corona. Dit heeft een zware wissel getrokken op de organisatie.

Desondanks heeft Vredewold – ook samen met WOL – geprobeerd zoveel mogelijk gericht te zijn op de verbetering van kwaliteit en veiligheid. Daarvan vindt u in dit verslag een weergave.

Waar zijn wij van:

Missie

Wij bieden in het Westerkwartier veelzijdige diensten aan op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Wij zijn laagdrempelig, handelen gedreven en adequaat vanuit een overzichtelijke organisatie. Vredewold heeft krachtige professionele en vrijwillige medewerkers.

Wij investeren veel in persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling. We hebben oog voor de mens en kennen een hoge kwaliteit van dienstverlening.

Vredewold is gericht op samenwerking met andere organisaties om tot optimale dienstverlening te komen. We hebben goed contact met onze omgeving en zijn een actieve speler in de toekomst.

Visie

We handelen vanuit de visie dat ieder mens vanuit zijn eigen kracht richting aan zijn of haar leven geeft. Hij leeft in een omgeving die hij zelf verkiest en op een manier zoals hij dat zelf het liefste wil. De cliënt is en blijft te allen tijde het uitgangspunt. Dit betekent dat de cliënt zelf bepaalt waar hij verblijft: in een huiskamer, op het eigen appartement, of elders.

Daarnaast bepaalt de cliënt zelf wat een dag voor hem de moeite waard maakt.

Kortom: waar wordt de cliënt blij van? Wat maakt zijn dag goed? Als het niet lukt de wens van de cliënt te 'lezen', worden familie en naasten betrokken.

Visie op personeelssamenstelling

Vredewold vindt het belangrijk de personeelssamenstelling af te stemmen op de wens en de zorgbehoefte van de cliënt. Dit betekent dat diverse functionarissen worden gepositioneerd rondom de cliënt, met als doel de kwaliteit van leven van de cliënt te vergroten. Er wordt continu geïnvesteerd in deskundighedsontwikkeling.

Onze zorgmedewerkers beschikken minimaal over niveau 2; deze medewerkers werken altijd in nabijheid van minimaal niveau 3 IG. De contactverpleegkundigen hebben minimaal niveau 4.

Binnen deze groep zijn 5 van de contactverpleegkundigen met de beschikking over niveau 5/6 zijn ingezet als kwaliteitsverpleegkundigen om de deskundigheid en kwaliteit naar een hoger plan te brengen.

Visie op persoonsgerichte zorg

Eind 2019 is een start gemaakt met het ontwikkelen van een visie met middenkader en een deel van het MT middels een visiebijeenkomst rond dit thema. Daar is verkend welke waarden belangrijk zijn en wat deze waarden daadwerkelijk betekenen voor ons dagelijks handelen (do's en don'ts).

De bedoeling was destijds om deze verkenning ook te doen met de bestuurder en gehele MT omdat het goede gesprek hierover helpt om inhoud te geven aan de kernwaarden van Vredewold en helder wordt hoe je hier in de dagelijkse praktijk (werkdilemma's) mee om kan gaan. Dit heeft door wisselingen van bestuurder en teamleiders beperkt vervolg gekregen. Met het nieuwe zorgmanagement is in juni 2020 wederom een visiebijeenkomst gehouden. Daarin stond centraal: 'we zijn betrokken en betrouwbaar'. Uit de bijeenkomst is de volgende (concept) visie gekomen:

'Vredewold stelt de mens centraal met respect voor eigenheid en oog voor eigen regie. Daarbij geloven we in de kracht van het samen doen met familie, vrijwilligers en medewerkers. Wij zijn betrokken en betrouwbaar'

Formeren van vertrouwd veelzijdige teams

Om beter vorm te geven aan persoonsgericht werken, vanuit nabijheid, is er de behoefte om te werken vanuit kleinere integrale teams. Vanuit deze vertrouwde veelzijdige teams, waarin de verschillende disciplines: zorg, welzijn, huishouding en voeding één team vormen, die werken vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een vaste groep cliënten begeleiden. Teamleiders zijn in het najaar van 2020 met de teams bezig geweest om de opzet van kleinere teams uit te werken en te formeren. Daarnaast zijn in samenwerking met de planning en de teams nieuwe basisroosters ontwikkeld. De nieuwe teams zullen 1 februari 2021 operationeel zijn.

Persoonsgerichte zorgplannen volgens de Mikzo systematiek

In Vredewold zijn de zorgplannen sinds 2019 opgesteld op basis van de Mikzo classificatiemethode (Meetinstrument Kwaliteit van Zorg). Mikzo draagt bij aan planmatig werken, persoonsgerichte zorg en gaat uit van zelfredzaamheid en niet van ziekte. Het zorgplan van de cliënt is het fundament van waaruit de zorg wordt verleend. In februari 2020 is, in samenwerking met de collega kwaliteitsmedewerkers uit het lerend netwerk, een audit georganiseerd op persoonsgericht zorg. Het goed toepassen van de Mikzo systematiek bleek naar aanleiding van deze audit nog steeds een aandachtspunt. Deze punten zijn opgepakt en daarnaast is ervoor gekozen om 1 van de kwaliteitsverpleegkundigen verantwoordelijk te maken voor het bewaken en borgen van de kwaliteit van de Mikzo zorgplannen, zij doet dit met ondersteuning van een superuser Mikzo die hier in 2019 ook al actief mee was. Ook zal vanuit deze rol aandacht besteed worden aan het goed implementeren van welzijn en het levensverhaal van de bewoner.

Versterking eigen behandelteam

Sinds januari 2020 is een Specialist Ouderenzorg (SO) in dienst (0,5 Fte) voor de afdelingen met behandeling in het kader van project "Behandelnetwerk Westerkwartier" (onderdeel regionale project Grensverleggend Zorgen).

Binnen dit project streeft Vredewold samen met Het Hooge Heem en de NNCZ naar het realiseren van een intensievere samenwerking tussen huisartsen en SO's in de regio Westerkwartier. Het doel is optimaal gebruik te maken van elkaars expertise, nu de zorgzwaarte van de bewoners is toegenomen.

Het uitgangspunt is dat de huisarts de hoofdbehandelaar blijft en dat de SO kan worden geconsulteerd door de huisartsen, physician assistants en de teams.

In januari 2020 zijn de nieuwe SO en GZ-psycholoog aangeschoven bij de Hagro-vergadering om dit te bespreken met de huisartsen. Eerste ervaringen in de samenwerking tussen huisarts-SO-teams zijn in 2020 opgedaan. Vanaf 1 september 2020 is de SO aangesteld voor 12 uur per week voor het hele huis en eveneens voor 12 uur per week bij Het Hooge Heem, dit ter voorbereiding op het aflopen van het detacheringscontract met Zonnehuisgroep Noord per 1 januari 2021. Samen met Het Hooge Heem is gekeken hoe de behandeldienst verder kan worden vormgegeven, waaronder ook de ANW-dienst/achterwacht.

Invoering Multi Disciplinair Overleg (MDO) binnen de afdelingen zonder behandeling

Met de huisartsen zijn afspraken gemaakt om cliënten bij aanvang zorg en 1x per jaar te bespreken tijdens een MDO, waarbij de cliënt/familie aanwezig is. Dit wordt voorbereid door de contactverzorgende (CV-er). Afspraken en MDO-planning zijn uitgewerkt in het MDO-invoeringsplan.

De eerste MDO's hebben al plaatsgevonden en de eerste ervaringen zijn niet positief: sommige huisartsen komen niet ondanks goede afstemming over planning en sommige CV-ers bereiden het MDO onvoldoende voor, hetgeen de kwaliteit van het MDO niet ten goede komt. Daarom is besloten de nieuwe MDO werkwijze begin 2021 te evalueren. Ook de betrokken huisartsen sluiten daarbij aan. Voor goede kwaliteit van (medische) zorg is het essentieel dat de huisarts aanschuift. Tussentijds zullen noodzakelijke incidentele MDO's doorgang vinden wanneer dit in het belang van het zorgproces is.

Aandacht voor welzijn en eigen regie

In het nieuwe Mikzo zorgleefplan zijn vragen rond welzijn en eigen regie opgenomen: Wat heeft de cliënt nodig om zich goed te voelen en lekker in zijn vel te zitten? Hier is extra aandacht aan besteed tijdens de Mikzo-overleggen met de Contactverzorgenden (CV-ers). Daarnaast is als hulpmiddel bij het invullen van de vragen rond welzijn en eigen regie een welzijnskaart ontwikkeld, deze is aanwezig op de teamposten. In de team overleggen is ook aandacht besteed aan persoonsgericht werken en eigen regie. Begin 2020 zal er vanuit het lerende netwerk een audit worden gedaan op persoonsgericht werken in relatie tot de zorgplannen.

Plannen ontwikkeld voor extra huiskamers

Op de afdelingen zonder behandeling zijn er vier huiskamers en twee ontmoetingsruimtes, dat is ongeveer één huiskamer op 25 bewoners. Gezien de veranderende groep cliënten, meer dementieel beeld, is behoefte aan meer nabijheid en groepswonen met een eigen huiskamer en een klein team vaste medewerkers rondom/voor deze groep. Dit is ook de setting binnen de afdelingen met behandeling. In afstemming met de manager bedrijfsvoering en teamleider facilitair hebben de teamleiders zorg gekeken welke ruimtes geschikt zijn als huiskamer en welke ruimtes evt. extra gecreëerd kunnen worden. Gezien de beperkte investeringsruimte is gekozen voor drie extra huiskamers in kantoren op de BG en vergaderruimtes op de 1e etage. Dit is in het eerste kwartaal van 2020 gerealiseerd.

Huiskamers, gangen en inrichting passend bij de doelgroep

Passend bij de belevingsgerichte zorg is gekeken hoe de huiskamers, gangen, inrichting beter herkenbaar gemaakt kunnen worden met behulp van kleuren, licht en goede akoestiek. Daarbij is gebruik gemaakt van het eerder voor de verpleegafdeling uitgevoerde omgevingspsychologisch onderzoek (Fiona Vos 2016). Zorgmedewerkers hebben gezellige hoekjes gecreëerd met voor de cliënt bekende en vertrouwde spullen. Daardoor zijn er op de afdeling voor cliënten meer mogelijkheden om zich af te zonderen in nabijheid of juist met een klein groepje cliënten (of met bezoek) bij elkaar te kunnen zitten. Daarnaast zijn er op enkele huiskamers en appartementen aanpassingen gedaan zoals bijvoorbeeld het aanbrengen van kleur op de muur.

Aanvulling van de zorgteams met woonondersteuners

Binnen de zorgteams is in het afgelopen jaar de functie van woonondersteuner geïntroduceerd. De woonondersteuner heeft een 'welzijnsfunctie', hij/zij voert lichte zorgtaken uit en ondersteunt het team in alle voorkomende werkzaamheden op het gebied van zorg en welzijn. Om woonondersteuners hun rol goed te kunnen laten vervullen is in kwartaal 4 een incompany training gegeven door ROC Friese Poort. Om maatwerk te kunnen leveren is de inhoud van de training samengesteld door ROC Friese Poort en Vredewold. Een aantal disciplines van Vredewold hebben binnen deze training gastlessen verzorgd, dit droeg bij aan het vertalen van opgedane kennis naar de praktijk.

Schoonmaak van ruimtes

De interieurverzorging is in 2020 geëvalueerd en anders ingeregeld zodat dit aan de nieuwe normen voldoet. Hiermee kan op een verantwoorde wijze gedurende de week op basis van normen schoon gemaakt worden.

Risico-inventarisatie en evaluatie

In de profielvragenlijst van het nieuwe Mikzo zorgplan zijn vragen over alle mogelijke risico's opgenomen: incontinentie, vallen, huidletsel/decubitus, ondervoeding/overgewicht, medicatiefouten (BEM), pijn en depressie. Deze zijn gekoppeld met het zorgplan, zodat bij een mogelijk risico de CV-er dit vertaalt in een doel en actie (professionele afweging). Met de implementatie van Mikzo is het structureel in kaart brengen van risico's goed geborgd. Voor de cliënten met behandeling wordt het zorgplan, de risico's, doelen en acties 2x/jaar geëvalueerd tijdens het MDO en bij episodes. Zoals aangegeven zijn voor de cliënten zonder behandeling de MDO's opgestart en om genoemde redenen ook weer gestaakt. Eind 2020 is wederom gekeken naar het proces. Tussentijds zullen de mogelijke risico's geëvalueerd worden zoals dat voorheen gebeurde met behulp van monodisciplinair overleg (CV-er met cliënt/familie), risicoscorelijsten en klinische blik van de verpleegkundige.

Methodisch werken met het nieuwe Mikzo zorgplan

De CV-ers zijn tijdens het omzettingsproces van de oude zorgplannen naar de nieuwe zorgplannen opnieuw geattendeerd op methodisch werken: "Heldere doelen en acties formuleren". CV-ers waren al verantwoordelijk voor de evaluatie van het zorgplan (doelen en acties). De invoering van het MDO voor de afdelingen zonder behandeling zou dit evaluatieproces verder professionaliseren. De CV-ers hebben ook een rol in het coachen van de medewerkers in hun team bij het methodisch werken. Tijdens alle teamoverleggen in 2019 zijn door de kwaliteitsdeskundige knelpunten geïnventariseerd in het werken met het nieuwe zorgleefplan. Met deze signalen en suggesties zou in 2020 een plan worden gemaakt voor verbeteren en het borgen van methodisch werken. Door de perikelen rondom Corona is dit blijven liggen. Dit zal in de loop van 2021 worden opgepakt, onder andere door de kwaliteitsverpleegkundige met aandachtsveld Mikzo.

Incidentie ziekenhuis-opnamen

Eind 2019 heeft een triage training plaatsgevonden om zodoende in 2020 vraagstukken rondom calamiteiten bij cliënten zonder behandeling gestructureerd te kunnen beantwoorden en acties in te zetten. Daarnaast is een eerste stap gezet in het verbeteren van de incidentie opnamen in het ziekenhuis door dit onderwerp bespreekbaar te maken. CV-ers zijn geattendeerd op dit onderwerp en bespreken dit nu eerder met bewoners en naasten. Daarnaast is aandacht geweest omtrent het voorkomen van incidenten door onder andere Prisma analyses van de MIC en een scholing aangaande de Wet Zorg en Dwang (WZD). Om ook de Advanced Care Planning (ACP) goed op orde te krijgen is gekozen om een van de kwaliteitsverpleegkundigen dit als aandachtsgebied te geven. Zij is inzichtelijk aan het maken waar de verbeterpunten zitten en zal dit medio 2021 duidelijk hebben. Naar aanleiding hiervan zal een plan van aanpak volgen. Ook de rol en verantwoordelijkheid van de huisarts zal hierbij nadrukkelijk benoemd worden.

Procedure het nieuwe melden weer terug naar MIC

Vredewold is een lerende organisatie, in het kader daarvan is in 2019 de MIC-procedure (Melding Incidenten Clienten) onder de loop genomen en aangepast naar de MOG-procedure. De gedachte hierachter was het laagdrempeliger maken om tot een melding te komen van een ongewenste gebeurtenis. Begin 2020 is deze procedure weer teruggedraaid naar de MIC. De MIC-procedure zoals deze was sloot beter aan bij het uitvoeren van een Prisma analyse en cijfermatige analyse. Hiertoe zijn twaalf medewerkers geschoold om een Prisma-analyse uit te voeren.

Ook is in 2020 een van de kwaliteitsverpleegkundigen aandachtsvelder MIC geworden en is de MIC-commissie nieuwe leven ingeblazen. Verwachting is dat zij kartrekker wordt in het analyseren van de MIC-meldingen. Naast haar komen nog een aantal zorgmedewerkers als aandachtsvelder MIC. Hiertoe is ook een profielschets aandachtsvelder MIC opgesteld. Vanuit deze werkgroep zal ook nagedacht worden over hoe de analyses in de teams het best tot hun recht komen.

Medicatieveiligheidsbeleid

Omtrent de medicatieveiligheid is in 2020 de lijn van 2019 voortgezet. Het plan van aanpak en de daaruit voortkomende actiepunten zijn waar nodig verder uitgewerkt of afgerond in het afgelopen jaar. De gehanteerde werkwijze met instructiekaarten met “do’s en don’ts” bleek een goede wijze om zorgmedewerkers scherp te houden en is voortgezet.

Medicatiereviews zijn in overleg met de apotheek en huisarts geherintroduceerd. Aandacht voor de dubbele controle, het correct gebruik van NCare heeft geleid tot het voorkomen van medicatiefouten.

Ook nieuwe zaken zoals herziening van en het gebruik van medicatiekarren zijn op de agenda gezet en afgehandeld. Met de apotheek is een werkbaar proces opgestart om de medicatie reviews van de cliënten zonder behandeling uit te voeren. Voor de cliënten met behandeling is de SO hier verantwoordelijk voor.

Actualisatie bevoegd en bekwaam

Oorspronkelijk waren deze gegevens per team beschikbaar bij de toetsers en teamleiders. Het overzicht organisatie breed ontbrak. In 2019 is van alle zorgmedewerkers intramuraal de bekwaamheid in kaart gebracht m.b.v. het resultaatoverzicht verpleegtechnische handelingen (toets resultaten), overzicht van de gevolgde e-learnings in de afgelopen drie jaar en de punten uit het V&VN kwaliteitsregister (eigen bekwaamheidspaspoort). Bekwaamheid op de afdelingen met behandeling bleek grotendeels op orde, op de afdelingen zonder behandeling liep deze achter. Er is een beroep gedaan op medewerkers die achterbleven om aan de slag te gaan met deskundigheidbevordering. Hier is in veel gevallen gehoor aangegeven.

In 2020 is beleid gemaakt hoe om te gaan met ‘achterblijvers’. Daarnaast is in 2020 een meer klantvriendelijker en meer omvattend leermanagementsysteem aangekocht. Dit zal in het voorjaar van 2021 geïmplementeerd worden.

Wet Zorg & Dwang (WZD)

De in 2019 ingezette voorbereidingen resulteerden in 2020 in actuele overzichten van de WZD-interventies. Daarnaast is door de WZD-functionaris, de kwaliteitsdeskundige en CV-ers van roulerende afdelingen geëvalueerd op de verschillende ingezette interventies. In de loop van 2020 is door de kwaliteitsdeskundige de WZD overgedragen aan 1 van de kwaliteitsverpleegkundigen. Zij is verantwoordelijk als kartrekker voor het instrueren van de aandachtsvelders WZD per team. Hiervoor is een profielschets opgesteld.

Verbetertraject

Het kwaliteitsverbetertraject dat in 2019 is ontwikkeld en ingezet, is verder uitgewerkt in 2020. Het verbeterteam dat is geformeerd, heeft nadat voor elk aandachtsgebied een opstart is gemaakt, zijn taken gedelegeerd naar de verschillende werkgroepen. Kartrekkers van deze werkgroepen zullen de kwaliteitsverpleegkundigen worden, in sommige werkgroepen zal een teamleider nauw betrokken zijn.

Kwaliteit in structuur en verbinding

In najaar 2020 is gekozen voor het aanstellen van 5 HBO-V'ers als kwaliteitsverpleegkundigen binnen de afdelingen zonder behandelingen. Zij zijn verdeeld over de verschillende teams en hebben ieder een eigen aandachts/deskundigheidsgebied gekregen: MIC, Medicatieveiligheid, IPC/Corona, WZD, ZLP, MDO en Welzijn. Zij krijgen een belangrijke rol in de kwaliteitsontwikkeling en -borging en als kwaliteitscoach naar de collega's en teams van hun eigen afdeling. Samen hebben zij 1 Fte per week om zich bezig te houden met de doorontwikkeling van deze kwaliteitsonderwerpen. Om rol en positie goed vorm te geven zijn zij in een aantal trainingssessies begeleid door de W&T coach. In het najaar 2020 zijn al een aantal belangrijke stappen gezet in het borgen van de kwaliteit. Zo zijn er onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundigen aandachtsvelders aangesteld voor onder ander WZD en MIC. Hiermee is een start gemaakt om ook op de afdelingen zaken beter in te bedden.

Reflecteren en leren van elkaar tijdens overdrachten, teamoverleggen en cliëntbesprekingen.

Door alle perikelen rondom de Corona zijn in veel gevallen teamoverleggen, en andere vormen van overleg, niet fysiek, maar daar waar mogelijk met videovergaderingen doorgegaan. Wel zijn noodzakelijke incidentele bewonersbesprekingen fysiek doorgegaan. Echter heeft dit gemaakt dat het "leren van elkaar" en het lerend netwerk te weinig tot hun recht zijn gekomen. Wel is er uitwisseling geweest binnen het Lerend Netwerk over bijvoorbeeld Corona richtlijnen en protocollen.

De kwaliteitsverpleegkundigen nemen sinds eind 2020 deel aan "Netwerk Kwaliteit" vanuit Waardigheid & Trots. Eens per maand vindt een kwaliteitsteamoverleg plaats, deelnemers hieraan zijn de zorgmanager, kwaliteitsdeskundige, teamleiders, kwaliteitsverpleegkundigen en de Waardigheid & Trots coach.

Lerend netwerk met Het Hooge Heem, Westerholm en het Derkshoes

Kwaliteitsfunctionarissen van Het Hooge Heem, Westerholm en Derkshoes hebben een auditprogramma ontwikkeld, gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en HKZ-kwaliteitssysteem. De vier organisaties van het Lerend Netwerk gaan in 2020 aan dit programma meewerken, waarbij de organisaties bij elkaar audits uit gaan voeren. Zoals aangegeven heeft dit niet ten volle benut kunnen worden. Wel is in februari een audit geweest ten aanzien van de Zorgleefplannen. Hier is reeds melding van gemaakt. Daarnaast hebben de bestuurders hebben regelmatig overleg (1x/ 2-3 maanden).

Uitwisseling met De Zijlen

Vredewold heeft contact gelegd met Stichting De Zijlen, een zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking (ook gevestigd in Leek). Na een eerste ontmoeting en bij elkaar in de keuken kijken, zijn er acties uit gezet. Een daarvan is leren van elkaars specifieke expertise die relevant is voor de zorg. De verpleegkundig specialist in opleiding werkt een deel van haar praktijken bij De Zijlen. Verder is contact geweest tussen beide afdelingen 'opleiding en advies' om te onderzoeken, waar samen kan worden opgetrokken.

Afgesproken is dat in de breedte van de gemeente Westerkwartier in 2021 verder vorm te geven, gezamenlijk met alle institutionele zorgaanbieders.



Pijler A. Randvoorwaarden: Leiderschap, Governance & Management

‘Hoe willen we vanuit visie één en ander anders organiseren’ t.b.v. het welbevinden van de cliënt én van goed werkgeverschap. Hoe maken we de beweging van een hiërarchische en vanuit controle gestuurde organisatie naar een organisatie waar eigenaarschap, vertrouwen en samen leren en verbeteren centraal staat? Hiervoor zijn in het najaar 2019 drie sessies geweest: een beleidsdag, een visiebijeenkomst belevingsgerichte zorg en themamiddag visie op leiderschap. De uitwerking van deze bijeenkomsten zal in 2021 verder vorm krijgen.

Vertrek bestuurder en teamleiders

Na bestuurlijke onrust begin 2020 zijn in het voorjaar de bestuurder en twee intramurale teamleiders vertrokken. Halverwege 2020 is het MT en het middenkader weer op sterkte. Gekozen is om weer een manager zorg aan te stellen, aangezien “zorg” de belangrijkste pijler is binnen Vredewold.

Het MT bestaat nu uit de interim-bestuurder, manager zorg, manager bedrijfsvoering en manager HR en heeft wekelijks overleg. Alle teamleider-functies zijn weer bekleed, te weten: 3 teamleiders intramuraal, 1 teamleider extramuraal en 1 teamleider dagbesteding. Daarnaast is per afdeling een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld om de kwaliteit van zorg nog naar een hoger niveau te tillen en de coördinatie van de zorg met partijen buiten Vredewold te verbeteren.

Samenwerking Het Hooge Heem

De Zonnehuisgroep Noord heeft met ingang van 1 januari 2021 het contract voor de levering van behandeldiensten opgezegd. Dit heeft er onder andere toe geleid dat Vredewold, in samenwerking met Het Hooge Heem, een specialist ouderengeneeskunde heeft aangesteld. In deze samenwerking wordt ook verder gekeken hoe, ook in samenwerking met externe partijen, de behandeldienst verder vorm kan worden gegeven.

Aanpak werkdruk en ziekteverzuim

Voor de aanpak van de werkdruk en ziekteverzuim en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid zijn afgelopen jaar de volgende activiteiten ondernomen:

- De teamleiders hebben een training 'voeren verzuimgesprekken' gevolgd en hebben 1x/kwartaal gestructureerd SMT-overleg met bedrijfsarts. (SMT: sociaal medisch team)
- Verzuimcoördinator binnen HRM is nu duurzaamheidsadviseur (heeft aanvullende opleiding verzuimreductie afgerond). Zij heeft 1-2x/maand gesprekken met de leidinggevenden om alle zieke medewerkers door te nemen en samen naar oplossingen te kijken.
- Zieke medewerkers werden vaker op andere taken ingezet die zij wel konden doen, zodat medewerkers snel weer terug waren binnen Vredewold in de hoop herstel te bevorderen. Teamleiders voerden proactief gesprekken met medewerkers die dreigden uit te vallen. Uren werden soms aangepast of er werd coaching en/of maatschappelijk werk aangeboden.
- Er is een brochure over ziekteverzuim gemaakt en verspreid naar alle collega's.
- Naar aanleiding van de mobiliteitsscan van onze cliënten (nov. 2019) is in beeld gebracht of er de juiste en genoeg hulpmiddelen in huis zijn en of ze goed benut worden. Aan de hand hiervan zijn hulpmiddelen aangeschaft.
- Tegelijk met de aanschaf is ook extra ingezet op scholing hoe de hulpmiddelen op een juiste wijze ingezet kunnen worden en zijn zogenaamde "ergo-coaches" geworven. Zij zullen per afdeling kartrekker zijn als het gaat om inzet en gebruik van hulpmiddelen.
- De denktank "Werkplezier" bestaande uit een aantal medewerkers, is gaan kijken naar oplossingen en ideeën om het werkplezier te vergroten, waarmee wordt geprobeerd de werkdruk en ziekteverzuim te verlagen.

Personele inzet afstemmen op ZZP-mix/zorgbehoefte en professionaliseren 'roosteren'

Medewerkers ervaren een hoge werkdruk. Er is een analyse gemaakt of de huidige formatie in de teams passend is bij de ZZP-mix/zorgbehoefte en vervolgens een formatieplaatsenplan gemaakt. Dit plan is gebruikt bij het formeren van de kleinere teams. Daarbij is goed gekeken naar de teambezetting en de diensten om zo een passend basisrooster te maken op basis van externe planningsadviseurs (Project Werken volgens basisrooster).

De toekomst zal uit moeten wijzen of door de kleinere teams de werkdruk zal verlagen.

Extra inzet opvullen openstaande vacatures

Er zijn actief nieuwe medewerkers geworven: 6 fte voor de flexpool, 10 fte woonondersteuners en daarnaast voor de reguliere vacatures, die ontstaan omdat medewerkers de organisatie verlaten. Omdat het steeds moeilijk is om gediplomeerde krachten te werven is tevens vol ingezet op het aannemen van BBL-ers (Beroeps Begeleidende Leerweg) en BOL-ers (Beroeps Opleidende Leerweg)

Jaargesprekken

Het oude format van functioneringsgesprekken was niet meer passend bij het huidige personeelsbeleid. Daarom is een nieuw format voor jaargesprekken ontwikkeld gebaseerd op de zeven bronnen van arbeids-vreugde. Teamleiders voeren nu jaargesprekken met hun medewerkers, daarin komen ook fysieke en mentale belasting aan de orde: gezonde werk/privé balans, kun je het aan, hoe is de sfeer, hoe bevalt je rooster. Door Corona is dit proces met vertraging op gang gekomen.

Scholingsplan voor 2020/2021

Het scholingsplan is door de teamleiders, manager HRM en opleidingsfunctionarissen voor 2020 ontwikkeld, aansluitend bij de behoefte en de ontwikkelingen binnen Vredewold en de ouderenzorg.

Echter, zowel landelijk als binnen Vredewold, zijn veel scholingen uitgesteld of vertraagd ten gevolge van Corona. Het scholingsplan van 2020 zal dan ook een vervolg krijgen in 2021.

Scholing dementie en onbegrepen gedrag voor woonondersteuners

De rol en functie van woonondersteuner (oorspronkelijk welzijn, huishouding, voeding) is nieuw binnen de teams. Zij hebben een training van acht dagdelen gevolgd om hun rol goed te kunnen vervullen, waarbij in twee dagdelen aandacht is besteed aan dementie en het omgaan met onbegrepen gedrag. De GZ-psycholoog was hier als gastdocent bij betrokken.

Evaluatie e-learningstelsysteem

Het huidige Infolearnsysteem is geëvalueerd en blijkt niet te voldoen:

- E-learningen zijn ingericht op leren door vragen te beantwoorden. Theorie vooraf ontbreekt (komt daarmee niet tegemoet aan de verschillende leerstijlen).
- Overzichten per team over gevolgde e-learningen zijn lastig te genereren.

Daarom is besloten een oriëntatie te starten naar een nieuw Leer Management Systeem (LMS) dat deze mogelijkheden wel biedt.

In 2021 zal een nieuw meer omvattend LMS in gebruik worden genomen.

ICT & Persoonlijke mailadressen

In 2019 is overgegaan naar het werken “in de cloud”. Inmiddels hebben alle medewerkers hun eigen persoonlijke werkmail. Daarmee is een grote stap gezet naar onder andere het beter werken volgens de AVG-wetgeving, ieder personeelslid is middels een beveiligde mailomgeving bereikbaar. Ervaren wordt dat de mail beter wordt gelezen en medewerkers mede hierdoor beter op de hoogte zijn. Daarnaast heeft in 2020 het Wifi-netwerk een verbetering doorgeemaakt. Hiermee is het netwerk toekomstbestendig gemaakt.

Vindbaarheid organisatie gebonden protocollen/procedures

Vredewold is overgegaan naar Afas voor het onderbrengen van interne protocollen/procedures. Deze manier van werken is gebruiksvriendelijker. Daarnaast zijn de procedures terug te vinden in het computersysteem op een door iedereen te benaderen schijf. Hiermee is de vindbaarheid van deze protocollen/procedures aanzienlijk verbeterd. Voor de zorg gerelateerde protocollen wordt gebruik gemaakt van Vilans.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Van 25 november tot 5 december 2019 heeft Vredewold met behulp van OMapp een intern tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten of naasten. De inhoudelijke zorg, betrokkenheid en deskundigheid werden als positief ervaren. Aandachtspunten waren communicatie naar familie, de rapportages en het eten (niet gaar of niet warm). In 2020 is opnieuw een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door ZorgFocuz. Door middel van interviews zijn er 44 reviews geplaatst op ZorgkaartNederland. Hieruit is een tevredenheidsscore van 8.1 gebleken.

Kwaliteitsinformatie samenbrengen uit ONS met behulp van de Zorgmonitor van Accordis

Het teamdashboard is verder ontwikkeld met indicatoren voor kwaliteit: MIC, VBM, evaluatie zorgleefplannen en ook stuurinformatie: cliënten, ZZP-mix, bedbezetting, formatie, inzet en ziekteverzuim. Dit wordt nu getest door de teamleiders en kwaliteitsdeskundige en verder verfijnd. Koppeling met de stuurinformatie uit Afas is in ontwikkeling.

Cliënttevredenheid/ NPS score

In november/december 2019 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met 125 respondenten. Het onderzoek heeft geleid tot een NPS score van 7.8.

Er is in 2020 aan alle deelnemers van het cliënttevredenheidsonderzoek gevraagd om een beoordeling achter te laten op ZorgkaartNederland, dit heeft tot geleid tot 44 reviews en een gemiddelde score van 8.1

Administratieve lasten: geen registratie onnodige gegevens

Ondanks de in 2019 gevolgde schrapsessie en daaruit volgend het schrappen van een aantal overbodige registraties, worden de administratieve lasten nog steeds als hoog ervaren. De hieruit voortgekomen suggesties en aandachtspunten worden meegenomen en opgepakt.

Inzicht in bekwaamheid en bevoegdheid van medewerkers

Gedurende 2020 is extra aandacht geweest voor het inzichtelijk maken van de bevoegdheden, bekwaamheden en kennis. Waar nodig is gestuurd op het bijscholen/toetsen van medewerkers als het gaat om de genoemde punten.

Communicatie

Communicatiekanalen worden veelvuldig gebruikt, echter lijkt het of de regie en coördinatie hierin wat ontbreken. Medewerkers worden veelal geïnformeerd via Intranet wat steeds beter wordt gelezen. Daarnaast is er met regelmaat een nieuwsbrief vanuit de directie en verstrekken de teamleiders regelmatig een nieuwsbrief.



Vredewold Leek
Pulvertorenstraat 1
9351 BP Leek

Telefoon: 0594-552626
E-mail: info@vredewold.nl