

Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg 2020

WilgaerdenLeekerweideGroep

Label Wilgaerden

Voorwoord

In dit verslag verantwoordt label Wilgaerden van WilgaerdenLeekerweideGroep (WLG) zich voor de activiteiten in 2020 die voortvloeien uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het was een bijzonder moeilijk jaar, in de eerste plaats voor de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Een deel van hen kreeg te maken met een uitbraak van het coronavirus in de locatie en alle cliënten kregen te maken met de maatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen, zoals een beperkte bezoeksregeling. Veel cliënten misten daardoor contact met hun dierbaren en vaste vrijwilliger. Ook hebben we een zwaar beroep gedaan op onze medewerkers. Zij maken een loodzware tijd door vanwege het vele extra werk dat van hen werd en wordt gevraagd door het hoge verzuim. Ze verdienen een dikke pluim, omdat ondanks alle hectiek de cliënten toch op hen konden blijven rekenen. Zij zijn onze helden. Datzelfde geldt voor onze vrijwilligers die door alle maatregelen een poos niet of minder konden worden ingezet, maar onze organisatie en de cliënten desondanks trouw blijven.

Corona had tot gevolg dat we niet alle in het Kwaliteitsplan 2020 beschreven ambities hebben kunnen realiseren zoals we dat van plan waren. Verschillende activiteiten moesten worden uitgesteld of liepen vertraging op. Toch hebben we ook in 2020 goede stappen kunnen zetten in ons streven om de zorg nog beter aan te laten sluiten bij de behoeften en wensen van elke individuele cliënt. We willen dat een ieder zoveel als mogelijk zijn leven kan leiden zoals hij of zij dat wil. In alles wat we doen staat het welzijn van de cliënt centraal.

We hopen dat u dat in dit verslag zelf kunt constateren en wensen u veel leesplezier.



1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Warm welkom

De overstap van zelfstandig wonen naar wonen in een verpleeghuis is een ingrijpende gebeurtenis. In 2020 is na een succesvolle proef met huisbezoeken in 2019 in de meeste locaties ouderenzorg van WLG gewerkt aan een warm welkom voor nieuwe bewoners. Dit welkom begint, als dat mogelijk is, met een bezoek aan huis aan de persoon die in een locatie met wonen en zorg komt wonen. Omdat mensen ook wel vanuit het ziekenhuis of een andere zorginstelling (bijv. voor eerstelijnsverblijf of crisisplaats) overkomen of heel ver van de locatie afwonen, lukt dat niet altijd. Dan wordt gekeken naar alternatieven om kennis te maken met de cliënt en diens naasten, bijv. met behulp van beeldbellen. Tijdens het huisbezoek krijgen we een beeld van de thuissituatie, het levensverhaal van de cliënt en diens verwachtingen en behoeften. Dit is erg belangrijk om goed in te kunnen spelen op de persoonlijke situatie en wensen van de cliënt: hoe wil deze het graag? Ook wordt met de naaste familie besproken hoe zij kijken naar de op handen zijnde verhuizing en welke rol zij in de zorg gaan spelen. Tijdens het bezoek wordt het zorgleefplan voor een deel aangemaakt. Degene die het huisbezoek brengt, is als dat haalbaar is ook degene die aanwezig is bij de inhuizing, de cliënt rondleidt door de locatie en begeleidt in het restaurant. Vaak neemt deze persoon ook de rol van contactverzorgende op zich en verleent zij de eerste zorg. Voor de cliënten betekent dit dat zij in de eerste moeilijke dagen begeleid worden door een voor hen vertrouwd gezicht.

De bevindingen hiermee zijn zeer positief. Het warm welkom helpt ons persoonsgerichte zorg beter gestalte te geven, beter rekening te houden met de persoon achter de cliënt en diens wensen en steeds de focus te hebben op diens welzijn. Voor kleinere locaties lukt het niet altijd de gehele begeleiding tijdens de overgang van thuis naar de locatie in één hand te leggen, maar het doel is hetzelfde. We merken dat cliënten en familieleden het huisbezoek en warm welkom zeer waarderen.

Zorg met compassie

Met de fusie van Wilgaerden en Leekerweide is een nieuwe visie op zorg en ondersteuning geformuleerd, die als volgt kernachtig is samengevat: *WLG zorgt ervoor dat ik IK kan blijven op ieder moment van mijn leven, ongeacht de situatie en de vragen die ik heb.* WLG is deskundig in opvoedings-, ontwikkelings- en ouderdomsproblematiek en in vragen rondom het behoud van zelfstandigheid. WLG ondersteunt op ieder levensdomein, in iedere levensfase. WLG biedt daartoe een fijnmazig netwerk van voorzieningen in de regio Noord-Holland Noord. Er is altijd wel een woonlocatie in de buurt en WLG ondersteunt mensen ook thuis.

In 2020 is onder leiding van een projectleider een cultuurprogramma gestart. Wat is het DNA van WLG? Gekeken is naar de verschillende kernwaarden en zorgmethodieken die binnen de zorg en ondersteuning van ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking worden gebruikt. Verbindend Werken en Organiseren wordt de basis van waaruit iedereen binnen WLG gaat werken, onder de naam 'zorg met compassie'. Compassie is een kernwaarde. Belangrijke elementen voor de ouderenzorg zijn persoonsgerichte zorg en eigen regie van de cliënt. In verschillende deelprojecten wordt binnen WLG invulling gegeven aan zorg met compassie, de wijze waarop verschilt per werksoort en doelgroep. Eind 2020 zijn in twee locaties, Sint Nicolaas en Avondlicht, voorbereidingen getroffen voor inspiratiebijeenkomsten en scholing van de teams. In het voorjaar van 2021 worden de scholingen hier in de vorm van een 'roadshow' gegeven, daarna volgen alle andere locaties.

2. Wonen en welzijn

Dementievriendelijk wonen

Sommige locaties zijn in de huidige vorm eigenlijk niet zo geschikt voor mensen met dementie. De afgelopen jaren zijn huiskamers aangepast en nieuwe huiskamers gerealiseerd. Ook tuinen en terrassen krijgen aandacht, het is fijn als mensen naar buiten kunnen en kunnen ontspannen en bewegen in een relatief veilige omgeving. Bij het ontwerp van nieuwe locaties wordt rekening gehouden met de behoeften en wensen van mensen met dementie. Bijvoorbeeld door te zorgen voor een veilige omgeving waarin zij veel bewegingsvrijheid krijgen. Een goed voorbeeld is Weidehof, welke in 2020 in gebruik is genomen. Weidehof heeft de beschikking over een prachtige binnentuin met veel zitjes, waarvan veel gebruik wordt gemaakt. Ook het interieur van de locatie is zo ingericht dat het voor mensen met dementie prettig wonen en rondwandelen is. Zo kunnen bewoners rondjes wandelen en hebben alle gangen een andere kleur. De ingang is minder zichtbaar, waardoor het meer trekt om naar de volgende gezellige gang te wandelen dan de uitgang te zoeken. Daarnaast zijn er kleinschalige woongroepen met hun eigen huiskamer gerealiseerd, waar bewoners in hun eigen woongroep kunnen samenleven.



Corona

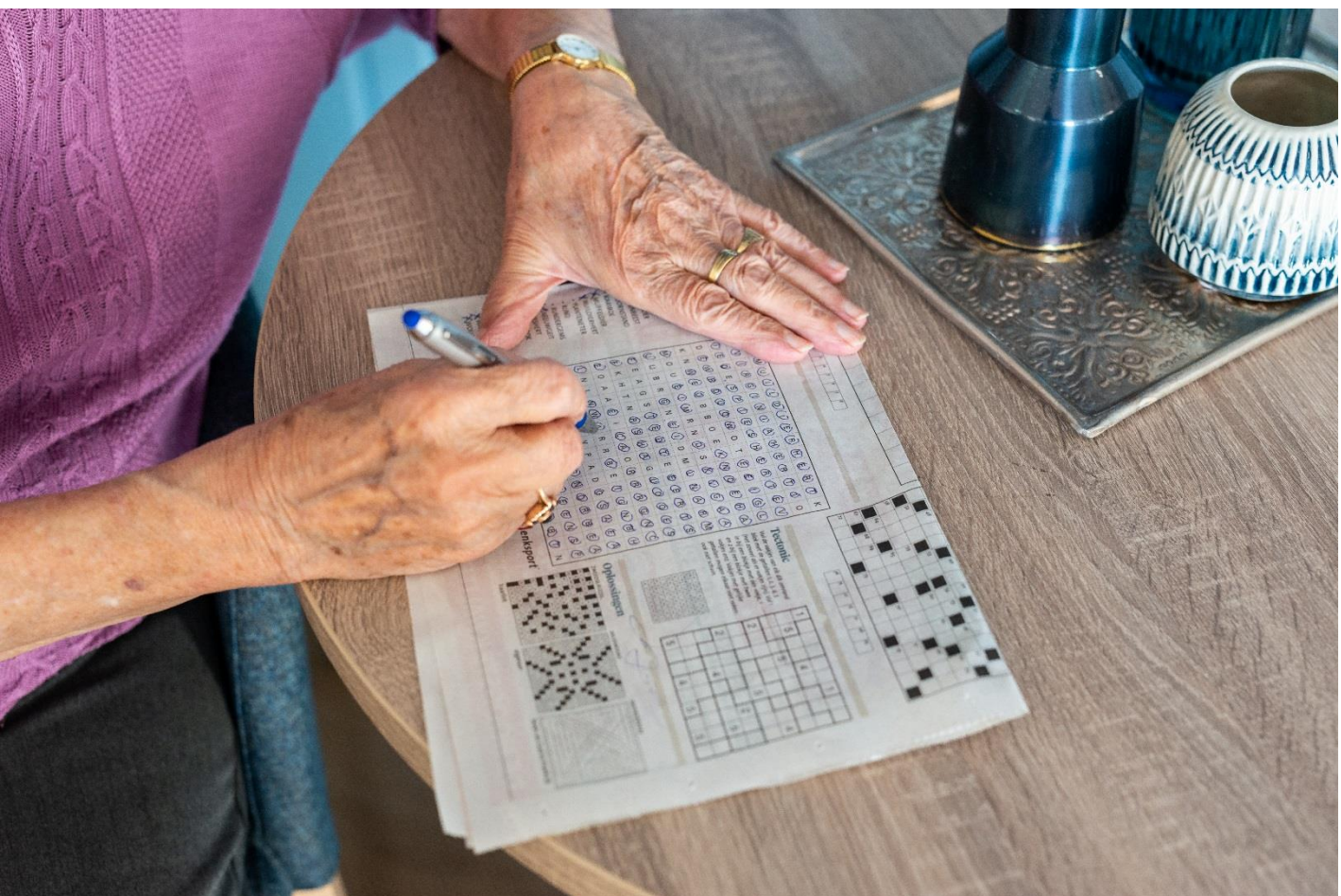
Corona heeft de bewegingsvrijheid van cliënten sinds maart 2020 ernstig beperkt. Door de maatregelen gericht op het voorkomen van verspreiding van het virus is het bezoeken van cliënten fors beperkt en ook hebben we het een poos zonder een groot deel van onze vrijwilligers moeten stellen. Dat had natuurlijk effect op het welzijn van cliënten en gaf onrust bij familieleden. Tegelijkertijd zorgde de lockdown op de locaties ervoor dat er intensiever contact was tussen medewerkers en familie, doordat zij voor informatie over hun familielid voornamelijk waren aangewezen op de medewerkers. Er is veel geïnvesteerd op de locaties om het contact met de familie te onderhouden, bijvoorbeeld door op locaties met uitbraken regelmatig de stand van zaken te delen en een luisterend oor te bieden aan naasten en familie. Dit heeft de band tussen medewerkers en naasten van cliënten op veel plekken versterkt.

De eenzaamheid van cliënten is door onze medewerkers zo goed mogelijk opgevangen door het bieden van welzijnsactiviteiten op maat als groepsactiviteiten niet mogelijk waren en door extra aandacht voor gezelligheid en het eten. Onze medewerkers hebben hun best gedaan cliënten daarmee een goede daginvulling te bieden, zo goed en zo kwaad als dat ging. Activiteiten waren meer één op één, waardoor de teams de cliënten nog beter hebben leren kennen.

Ook ondersteunden medewerkers en vrijwilligers cliënten bijvoorbeeld met beeldbellen met familie. Meer rust in de locaties had soms onbedoeld ook positieve effecten, bijvoorbeeld in de zin van minder prikkels en daardoor minder onrust bij cliënten met dementie. De kleinschalige activiteiten waren voor bewoners soms prettiger, omdat zij makkelijker mee konden doen.

Corona heeft er ook voor gezorgd dat er veel aandacht is geweest voor Advance Care Planning. Het bespreken van behandelwensen werd door de pandemie nog belangrijker dan deze al was. Hiervoor is dan ook volop aandacht geweest op de locaties om ook in de laatste levensfase zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners en hun naasten.

Sommige locaties zijn hard getroffen door uitbraken van het virus. Zo zeer dat veel cliënten zijn overleden. Dit had een enorme impact op de andere cliënten, maar ook op onze medewerkers. Coaches hebben teams en medewerkers zo goed mogelijk opgevangen. Deze ondersteuning was hard nodig en werd door medewerkers zeer gewaardeerd.



3. Veiligheid

Hygiëne en infectiepreventie

In 2020 is een hygiënecommissie gestart met deelnemers uit zowel de gehandicaptenzorg als de ouderenzorg. Alle commissieleden zijn hygiënecontactpersonen op de locaties van de organisatie. Zij zorgen ervoor dat datgene wat besproken is in de commissie bekend wordt op de locaties en brengen tegelijkertijd informatie en vraagstukken mee vanuit de locaties naar de commissie. Corona heeft ervoor gezorgd dat de hygiënetrainingen die in 2020 gepland stonden, verplaatst worden naar 2021. Tegelijkertijd heeft corona er voor gezorgd dat op locaties wordt ervaren hoe belangrijk hygiëne en infectiepreventie zijn en zijn collega's zeer gemotiveerd om hierin te leren en proactief aan de slag te gaan.

In 2020 hebben op acht locaties binnen WilgaerdenLeekerweideGroep hygiëne QuickScans plaatsgevonden, uitgevoerd door Tensen & Nolten. Hieruit zijn een aantal verbeteracties naar voren gekomen. Op het gebied van scholing zal infectiepreventie een vast onderdeel gaan worden van het scholingsaanbod en komt er extra aandacht voor handhygiëne. Op facilitair gebied zijn een aantal praktische verbeterpunten geformuleerd, zoals de aanschaf van po spoelers waar nodig. Er wordt naar aanleiding van de Quickscans een procedure melding infectieziekten voor personeel opgesteld en het geldende legionellabeleid wordt vastgelegd in een beheersplan. Op teamniveau komt er bijvoorbeeld aandacht voor het stickeren van geopende zalven. Het advies de audit jaarlijks terug te laten keren is overgenomen.

Implementatie Wet zorg & dwang (Wzd)

Per 1 januari 2020 werd de Wet zorg & dwang van kracht, waarbij 2020 gold als overgangsjaar. De strekking van de wet is: onvrijwillige zorg, nee tenzij.... Dit is een principe dat WLG omarmt, uitdaging is steeds te kijken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. Een werkgroep begeleidt de implementatie van de nieuwe wet binnen label Wilgaerden met ondersteuning van een beleidsadviseur en een Wzd functionaris van label Leekerweide. Medio 2020 is het Wzd beleid voor label Wilgaerden vastgesteld en een Wzd module in het ECD in gebruik genomen. Voor de scholing is de aandacht in eerste instantie vooral gericht geweest op de locaties waarin zorg met behandeling wordt geboden (afdeling Hazelaar van Avondlicht en de Wilgenhof, in de tweede helft van 2020 kwam daar de Weidehof bij) en de verpleegkundig specialist regiebehandelaar is. Voor de scholing verder kan worden uitgerold was het noodzakelijk de rollen van de functies die een rol spelen bij onvrijwillige zorg nader te duiden. Leden van de werkgroep hebben met materiaal van Vilans een scholing voor teams ontwikkeld, die wordt voorafgegaan door een verplichte e-learning. Het coronavirus bemoeilijkt daarna de uitrol van scholingen over de locaties, daar deze het meest effectief fysiek in kleine groepen kan worden gegeven. De scholingen schuiven door naar 2021.

WLG participeert met veel enthousiasme in de pilot Wzd van de beweging radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. WLG doet binnen de pilot ervaring op met de verpleegkundig specialist (VS) in de rol van Wzd functionaris (zie hoofdstuk 5). Gebleken is al dat inbreng van de VS van grote meerwaarde is als het gaat om afwegingen m.b.t. inzet van middelen en maatregelen. Medewerkers worden zich door evaluaties van zorg en in cliëntbesprekingen meer bewust van de strekking van de nieuwe wet en het belang ervan. Als gevolg hiervan wordt het gebruik van bijv. bedhekken en sensoren teruggedrongen en beter gekeken naar passende alternatieven.

4. Leren en werken aan kwaliteit

In gebruik nemen meld- en verbetermodule

In maart 2020 is de meldmodule in gebruik genomen door de medewerkers op de intramurale locaties van Wilgaerden. In de meldmodule wordt het leren van incidenten ondersteund door de melding door te sturen aan een aangewezen aandachtsvelder van het team waar het incident heeft plaatsgevonden. Deze aandachtsvelder handelt de MIC-melding af, waarbij specifiek aandacht is voor de opgestelde verbetersuggestie. Ook zorgt de aandachtsvelder ervoor dat de MIC meldingen worden besproken in de teams. Hiervoor gebruiken zij de informatie (inclusief mogelijkheid tot uitdraaien van grafieken/diagrammen) uit de meldmodule.

In de meldmodule is tevens een analysefunctie ingebouwd. Op het moment dat er sprake is van een ernstig incident (letsel of overlijden) stuurt het systeem de melding behalve naar de aandachtsvelder ook door aan de gekoppelde (kwaliteits)verpleegkundige van het team. Deze krijgt de opdracht de melding te beoordelen en zo nodig een verdere incidentanalyse uit te voeren. Om verpleegkundigen in het uitvoeren van deze incidentanalyses (gericht op het zoeken naar de basisoorzaken en vervolgens het opstellen van verbeteracties) te ondersteunen, hebben in 2020 vier trainingen Incidentanalyse verzorgd door Triaspect plaatsgevonden. De verpleegkundigen zijn getraind in het doen van 'prisma light' onderzoek. Deze werkwijze draagt bij aan het leren en verbeteren op locatie.

Tegelijk met het introduceren van de meldmodule is een incidentonderzoeksteam opgestart. Dit team bestaat uit een kwaliteitsfunctionaris en beleidsadviseur Zorg & Kwaliteit en dient als vraagbaak voor medewerkers op de locaties op het gebied van incidenten en calamiteiten. Ook ondersteuning in het in gebruik nemen van de meldmodule behoort tot de taken van dit team. Dit zorgt ervoor dat het leren en verbeteren op basis van MIC meldingen naar de werkvloer verplaatst.

In november 2020 is gestart met het bouwen van de verbetermodule die op de meldmodule aansluit. In deze module kunnen de opgestelde verbeteracties door het team op basis van MIC meldingen en teamoverleg ingevoerd worden. Vervolgens ondersteunt de verbetermodule de teams in de PDCA cyclus van de verbeteractie: zij kunnen taken toewijzen aan collega's en een einddatum meegeven. Als de verbeteractie is uitgevoerd, wordt gevraagd naar een evaluatiedatum waarop de verbeteractie geëvalueerd en zo nodig aangepast gaat worden. De verbetermodule zal medio 2021 worden geïmplementeerd en maakt de cyclus van het leren en verbeteren van MIC meldingen compleet.

Groeiende inbreng expertise van behandelaren

Eén van de beoogde synergievoordelen van de fusie van Wilgaerden en Leekerweide is dat daarmee het Expertise en behandelcentrum 360 (Ebc360) ook wordt ingezet voor de ouderenzorg. Dat is hard nodig nu de complexiteit van de zorg alsmaar toeneemt en de verzorgingshuizen van Wilgaerden verpleeghuizen zijn geworden, nu dat onderscheid niet meer wordt gemaakt. De cliënten van Wilgaerden hebben het afgelopen jaar al kunnen profiteren van de expertise van behandel disciplines die door de fusie met Leekerweide beschikbaar kwam op de locaties ouderenzorg. Op de locaties waar zorg met behandeling wordt geboden was de specialist ouderengeneeskunde al behandelaar. Daarenboven is de formatie van het Ebc360 o.a. uitgebreid met een aantal gedragsdeskundigen, die op de locaties adviseren over en ondersteunen bij het omgaan met onbegrepen of probleemgedrag en afwegingen aangaande onvrijwillige zorg. Ook zien we dat vaker fysiotherapeuten,

ergotherapeuten, logopedisten en diëtisten van het Ebc360 worden ingezet. Hiermee is een flinke kwaliteitsslag gemaakt. De meerwaarde komt onder meer tot uiting in het multidisciplinaire gedragsoverleg en nieuwe behandelingsperspectieven. Procesbeschrijvingen dragen er aan bij dat de inbreng van behandelaren in de zorg wordt geoptimaliseerd.

De toenemende complexiteit van zorg is voor WLG aanleiding het aantal locaties en afdelingen waar

zorg met behandeling kan worden geboden uit te breiden. Daarmee kan worden voorkomen dat cliënten die behandeling nodig hebben, moeten verhuizen naar een andere locatie. Het Zorgkantoor biedt WLG de ruimte om het aantal plaatsen met behandeling stapsgewijs uit te breiden, als de accommodatie hiervoor geschikt –te maken- is. Er zijn plannen om nieuwe behandelafdelingen in te richten in Westerhaven, Avondlicht en het Noorderlandhuis.



5. Leiderschap en governance

Radicaal vernieuwen in lerend netwerk

WLG participeert in de beweging radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. De beweging gaat er kortgezegd vanuit dat relaties belangrijker zijn dan regels en dat in al ons doen en laten het welzijn van de cliënt voorop moet staan. Het in hoofdstuk 1 beschreven warm welkom vloeit voort uit onze deelname. Een ander voorbeeld is dat we indien mogelijk ook aan nieuwe cliënten voor onze dagbesteding een huisbezoek afleggen, om in beeld te brengen hoe deze zo goed mogelijk op de persoon afgestemd kan worden en waarmee we rekening moeten houden. Het beter leren kennen van de mens achter de cliënt speelt ook een rol bij de inrichting van ons nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). We willen dat medewerkers in één oogopslag kunnen zien hoe de cliënt het wil.

WLG neemt actief deel aan een van de pilots Wet zorg & dwang (Wzd) radicale vernieuwing: “de verpleegkundig specialist als Wzd functionaris”. In de Wzd is deze rol voorbehouden aan een specialist ouderengeneeskunde, orthopedagoog of gezondheidssycholoog. Met de pilot wil WLG samen met Brentano, Innoforte en de V&VN aantonen dat de verpleegkundig specialist heel goed de rol van Wzd functionaris kan vervullen. Als regiebehandelaar is de verpleegkundig specialist nauw betrokken bij de behandeling en de zorg voor cliënten en weet zij als geen ander wat wel en niet bij de cliënt past en waarmee het welzijn van de cliënt het best gediend wordt. De pilot loopt door tot medio 2021 en wordt begeleid door een onderzoek van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Op deze wijze vormt WLG een nieuw lerend netwerk met Brentano en Innoforte.



WLG maakt verder actief deel uit van het kwaliteitsnetwerk van brancheorganisatie Actiz, waarin kennis wordt gedeeld met andere VVT organisaties.

Professionele Adviesraad (PAR)

De PAR is in 2020 uitgebreid met inbreng vanuit Leekerweide en de uren van de leden worden vergoed, om zo betere randvoorwaarden te creëren voor de leden. De PAR beleefde door de pandemie echter een moeilijk jaar. Verschillende malen moest het overleg worden afgeblazen omdat medewerkers het veel te druk hadden op de locatie waar ze werken. Ook vertrokken enkele leden naar een andere werkgever. Dit heeft ertoe geleid dat eind 2020 de handdoek in de ring is gegooit.

De Raad van Bestuur hecht zeer aan een adviesraad van professionals om hen hiermee invloed te geven op de koers en het beleid van WLG. Momenteel wordt onderzocht hoe een nieuwe PAR, breed samengesteld met professionals van Wilgaerden en Leekerweide, kan worden gevormd en de draad weer kan worden opgepakt. Overigens worden professionals ook op andere wijze betrokken bij het beleid van WLG. Denk aan de vele vaste commissies en tijdelijke werkgroepen, waarin professionals hun inbreng leveren.

6. Personeelssamenstelling

Personele bezetting sluit kwantitatief en kwalitatief aan op gevraagde zorg

Ook in 2020 konden we de kwaliteitsmiddelen goed gebruiken om de personele bezetting beter aan te laten sluiten op de zorg en ondersteuning die cliënten nodig hebben. Uitbreiding van de formatie van verzorgenden en verpleegkundigen is nodig om de toenemende complexiteit van de zorg het hoofd te bieden maar ook om meer aandacht te kunnen hebben voor de wensen en het welzijn van cliënten. Voor dat laatste zijn ook cliëntassistenten (zij assisteren in de huiskamers), helpenden (zij kunnen een aantal taken van verzorgenden overnemen) en huishoudelijk medewerkers (zij krijgen meer tijd voor hun werk, zodat ze ruimte hebben om aandacht te hebben voor de cliënt) van grote waarde. Ten opzichte van 2018 is de formatie toegenomen met bijna 80 fte. De grootste stijging betrof niveau 4 (verpleegkundigen) met 43 fte. Een overzicht is opgenomen in **bijlage 1**.

Door het als gevolg van corona stijgende verzuim (medewerkers met klachten moesten in afwachting van de testuitslag thuisblijven of vielen doordat ze besmet bleken voor langere tijd uit) hebben we het afgelopen jaar vaker gebruik moeten maken van medewerkers van het eigen flexbureau en uitzendkrachten. Voor werving van nieuwe medewerkers konden door corona niet alle gebruikelijke middelen worden ingezet, denk bijv. aan beurzen en markten. De arbeidsmarktcampagne is daardoor op een iets lager pitje gezet. Fijn is wel dat een aantal medewerkers opleidingen volgen voor functies als verzorgende IG, verpleegkundige, helpende (plus) of cliëntassistent. Daar plukken we nu al en zeker in de komende jaren de vruchten van. Wat ook positief is dat onder invloed van de WAB (Wet Arbeidsmarkt in Balans) medewerkers met min-max contracten werden uitgenodigd voor een vast aantal uren te kiezen, conform het gemiddeld aantal gewerkte uren over de afgelopen 12 maanden. Ook kregen medewerkers die part time werken waar daar ruimte voor was de mogelijkheid meer uren te werken. Een deel van de medewerkers heeft hier gebruik van gemaakt.

Verder wordt aandacht besteed aan een warm welkom voor nieuwe medewerkers. Hiervoor is een 'on boarding app' ontwikkeld. Aan de hand van de app maken zij kennis met de nieuwe organisatie, de visie, opleidingsmogelijkheden, gedragscodes, enz. De app draagt bij aan het binden van medewerkers aan de organisatie en de visie op zorg en ondersteuning.

Duurzame inzetbaarheid van medewerkers (professionaliseren, vitaliteit en mobiliteit)

Het afgelopen jaar is veel in het werk gesteld om onze medewerkers overeind te houden. De confrontatie met de ernstige gevolgen van het virus hakten er bij veel medewerkers flink in. De organisatie heeft een zestal coaches ingezet om medewerkers en teams een luisterend oor te bieden en met raad en daad bij te staan. Er zijn ook professionele coaches van buiten de organisatie ingezet, bijvoorbeeld in locatie Westerhof die zwaar werd getroffen door een grote uitbraak. Ook werd medewerkers regelmatig een hart onder de riem gestoken door een leuk presentje van de raad van bestuur.

Duurzame inzetbaarheid is al langer een leidraad voor het personeelsbeleid. Zo wordt gekeken hoe medewerkers met fysieke klachten toch werkzaam kunnen blijven in de zorg. Dat kan bijv. door medewerkers in te zetten als cliëntassistent op de huiskamers voor een zinvolle daginvulling, een aantal uren voor plannen en roosteren ten behoeve van het team of voor begeleiding van studenten. Zo wordt hun fysieke belasting beperkt en blijven ze inzetbaar in de zorg.

7. Gebruik van hulpbronnen

Nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD)

In 2019 is de keus gemaakt over te stappen naar een nieuw ECD, dat de medewerkers beter ondersteunt in persoonsgerichte zorg en methodisch werken en ook gebruiksvriendelijker is. Een selectieteam van medewerkers van verschillende zorgdisciplines heeft na uitvoerige oriëntatie op mogelijke ECD's (o.a. door bezoeken aan zorgorganisaties die ermee werken) begin 2020 advies uitgebracht aan het MT. In het voorjaar van 2020 is dit advies overgenomen en besloten ONS van Nedap in 2021 te implementeren binnen de intramurale zorg van label Wilgaerden.

In 2020 is door een expertgroep van medewerkers van verschillende zorgdisciplines en ondersteunende diensten achter de schermen gewerkt aan de inrichting van het ECD en de voorbereiding van de implementatie. Vanwege Covid 19 helaas in een lager tempo dan gepland. In verschillende locaties wordt gewerkt aan de ICT-technische randvoorwaarden. De organisatie ligt nu op koers om in de loop van dit jaar ONS na een pilot in Westerhaven en Weidehof in alle locaties in gebruik te nemen. Dit zal de nodige inzet van onze medewerkers vragen: voor alle cliënten zullen door onze contactverzorgenden na een korte scholing in het nieuwe ECD nieuwe zorgleefplannen worden aangemaakt om met een schone lei verder te kunnen gaan. De gewenning aan een nieuw ECD vraagt veel van onze medewerkers, zeker nu corona nog niet is overwonnen. Ook vraagt de implementatie veel inspanningen van onze ondersteunende diensten. We weten echter waarvoor we het doen. Met Caren (cliëntenportaal) gaan we tegelijk met ingebruikname van Ons de naaste familie -als de cliënt dat goed vindt- de mogelijkheid bieden mee te lezen en te schrijven in het ECD.

eHealth verrijkt onze mogelijkheden

In 2020 is binnen WLG een eHealth beleid geformuleerd en vastgesteld. De organisatie grijpt eHealth aan om de zorg en ondersteuning aan cliënten kwalitatief te verbeteren en te vernieuwen. eHealth biedt veel toepassingen die bijdragen aan het welzijn van cliënten en aan hun bewegingsvrijheid, veiligheid en participatie. Denk bijvoorbeeld aan zorgproepsystemen, sensoren, track & trace, beeldcontact en allerlei vormen van (zorg)domotica en robotica. Maar ook voor de behandeling biedt eHealth zeer waardevolle nieuwe toepassingen.

WLG heeft niet de schaal en mogelijkheden om voorloper te zijn in het gebruik van eHealth, maar wil wel nuttige toepassingen die zich in de praktijk bewijzen zo snel mogelijk adopteren. Er is daarom een actieplan opgesteld om stapsgewijs uitvoering te geven aan de voornemens die in het beleid zijn opgenomen. Medewerkers vanuit de zorg, het Ebc 360 en ondersteunende diensten pakken deze acties op. Scholing en het aanleren van digitale vaardigheden is een belangrijk aandachtsgebied in het beleid. Een ander thema is het maken van zorgvuldige afwegingen bij de inzet van zorgdomotica en borgen van de risico's. Verder is het plan opgevat om in samenwerking met het onderwijs de komende jaren een expertiseteam te formeren en een 'zorginnovatie en techniek lab' te starten. Voor het onderwijs biedt dit aansprekende mogelijkheden voor stages en leerteams en voor WLG is het een omgeving waarin nieuwe toepassingen kunnen worden uitgetoetst en op hun merites worden beoordeeld, om ze daarna in gebruik te nemen.

8. Gebruik van informatie

Leren van cliëntervaringen

WLG hecht veel waarde aan het peilen van meningen van cliënten over het woon- en leefklimaat en de geleverde zorg en ondersteuning. Tijdens de halfjaarlijkse evaluatie van zorg wordt de cliënt een aantal vragen voorgelegd, waarvan de antwoorden worden vastgelegd in het ECD. De uitkomsten van deze tevredenheidsmeting zijn vergelijkbaar met die van 2019 en worden vermeld in **bijlage 2**.

WLG stimuleert cliënten en familieleden een review te schrijven op Zorgkaart Nederland. In 2019 zijn alle cliënten en contactpersonen aangeschreven en dat heeft toen veel nieuwe reviews opgeleverd. In 2020 zijn er weinig nieuwe reviews over onze intramurale locaties bijgekomen, wel kwamen er veel nieuwe reviews over de wijkverpleging van WLG. Dit jaar gaan we tijdens de evaluatie van zorg een flyer van Zorgkaart Nederland uitreiken om cliënten en familieleden te stimuleren een nieuwe review te schrijven. Doel is voor elke locatie een representatief aantal reviews te kunnen tonen.

In 2019 heeft WLG op drie locaties ervaringen opgedaan met zogenaamde focusgroep gesprekken. Voor deze gesprekken worden 8 à 12 cliënten en naaste familieleden uitgenodigd. De onderwerpen worden door de locatie gekozen, het betreft thema's waarover men meer diepgaand het gesprek wil voeren. Cliënten en naasten kunnen ook onderwerpen inbrengen. Het gesprek wordt geleid door een professioneel gespreksleider en duurt ongeveer anderhalf uur. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, zodat de uitkomsten kunnen worden gedeeld en in de teams kunnen worden besproken. Het gesprek leidt dikwijls tot verbeteracties en deze krijgen aandacht in de nieuwsbrief van de betreffende locatie. In 2020 hebben helaas geen focusgesprekken plaatsgevonden vanwege corona. In het najaar van 2021 zullen weer focusgesprekken worden georganiseerd.



Andere informatiebronnen

In de maanden augustus en september 2020 heeft de externe **audit** door Certificatie in de zorg plaatsgevonden. In vier dagen hebben de auditoren op verschillende locaties van Wilgaerden gesproken met collega's uit de zorg, huishouding en begeleiding, de ondersteunende diensten en het managementteam. De audit verliep in een positieve sfeer waarbij veel verschillende medewerkers de auditoren mee hebben kunnen nemen in hun werkzaamheden. Medewerkers die graag willen verbeteren en zich willen ontwikkelen op het gebied van deskundigheid en bekwaamheid. Opvallend waren de pragmatische insteek, het kostenbewustzijn en ruimte om zelf te handelen. Verbeteracties, projecten en nadere invulling van gefuseerde ondersteunende diensten worden vanuit de inhoud opgepakt. De aanpassingen in het middenkader zijn dit jaar van start gegaan en in het slagen ervan is vertrouwen vanuit het auditteam. Bij de woonzorglocaties wordt gezien dat het aantal verpleegkundigen flink is toegenomen, wat werkt als drijvende kracht voor verbetering van de kwaliteit van zorg. De certificering is op basis van de bezoeken verlengd, verbeterpunten worden met de betrokkenen opgepakt.

In 2020 zou de waarderende manier van auditen zoals bij de externe audit worden doorgezet naar de interne audits binnen de organisatie. Hiertoe zou een intern auditteam samengesteld worden met medewerkers vanuit zowel de gehandicaptenzorg als de ouderenzorg die een training zouden krijgen op het gebied van auditen. Vanwege corona is ervoor gekozen de samenstelling van het interne auditteam en daarmee de start van de interne audits uit te stellen, daar er geen training voor het opleiden van de interne auditoren kon worden aangeboden door de geldende maatregelen.

WilgaerdenLeekerweideGroep ziet **klachten** als een belangrijke informatiebron (zie **bijlage 3** voor het totaal aantal klachten in 2020). Op het gebied van verzorging gingen de klachten over het aanpassen van de zorg zonder hierin de bewoner en/of naasten mee te nemen of het niet leveren van zorg volgens afspraak. Op het gebied van communicatie/bejegening is het niet altijd duidelijk wie het aanspreekpunt is en voelen naasten zich niet altijd betrokken bij de zorgverlening. Het huisbezoek, zoals opgenomen in het kwaliteitsplan, kan hierbij van meerwaarde zijn voor bewoner en naasten, omdat zij daarmee vanaf het begin af aan betrokken worden bij de zorgverlening. Het is daarnaast van belang verwachtingen over welke zorg geleverd kan worden in zowel de Wlz als wijkzorg helder te maken en een duidelijk aanspreekpunt voor bewoner en naasten aan te wijzen, ook bij langdurige afwezigheid. Nieuw het afgelopen jaar waren klachten over het coronabeleid, in het bijzonder bezoeksregelingen.

Alle klachten zijn door de klachtenfunctionaris besproken met de klager en betreffende medewerker/afdeling. Door corona werd het wel gemist om met de partijen aan tafel te kunnen zitten en de klacht breed te kunnen bespreken. Ook het proactief bezoeken van de teams door de klachtenfunctionaris is door corona dit jaar niet mogelijk geweest.

Bijlage 1. Overzicht inzet aantal fte per niveau 2018 – 2020

Zorgpersoneel verpleeghuis in loondienst	Realisatie gemiddeld aantal FTE zorgpersoneel		mutatie FTE 2020
Tabel R1/2: Realisatie loondienst	2018	2020	2020
	(1)	(2)	(3 = 2-1)
Niveau 1	17,00	28,39	11,39
Niveau 2	41,00	57,67	16,67
Niveau 3	211,00	194,01	-16,99
Niveau 4	9,00	52,14	43,14
Niveau 5	7,00	10,27	3,27
Niveau 6	4,00	8,71	4,71
Behandelaar	-	0,01	0,01
Overig zorgpersoneel	14,00	0,01	-13,99
Leerlingen	27,00	58,43	31,43
1.1 Totaal FTE loondienst	330,00	409,64	79,64
2.1 Totaal extra loonkosten loondienst			

Bijlage 2. Clientervaringen gemeten in Cura

De rapportcijfers van cliënten zijn gebaseerd op ongeveer 500 waarderingen per vraag.

Vragen per locatie en waardering over 2020

Locatie omschrijving	Houden onze zorgverleners rekening met wie u bent en wat uw gewoonten zijn?	Kunt u hier uw leven leiden en de dag doorbrengen zoals u dat zelf wilt?	Geven onze zorgverleners u de aandacht die u nodig heeft?	Heeft u invloed op de wijze waarop dagelijks de zorg wordt verleend?	Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van onze zorgverleners?	Kunt u Wilgaerden bij uw vrienden en familie aanbevelen?
Avondlicht	7,8	7,6	7,7	7,8	7,9	7,8
Bosmanstaete	8,1	7,8	7,9	7,9	8,1	8,2
Horstenburgh	7,9	7,9	7,9	8,0	8,3	8,4
Rustenburcht	7,9	7,9	8,2	8,2	8,4	8,5
Wilgenhof	8,1	7,3	7,5	7,6	8,2	7,9
Noorderlandhuis	7,8	7,2	7,7	7,6	8,0	7,6
Sint Nicolaas	7,6	7,5	7,6	7,3	7,7	7,3
Westerhaven	8,0	7,8	8,0	8,0	8,1	8,2
Westerhof	7,7	7,7	7,6	7,8	8,1	7,9
Weidehof/Zandhove	8,2	7,6	8,0	8,1	8,3	8,0
Wilgaerden	7,9	7,6	7,8	7,9	8,1	8,0

Bijlage 3. Overzicht klachten 2020

Klachten 2020	Verzorging			Eten			Was			Huisvesting			Anders			Communicatie/ Bejegening			Totaal
Locatie	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	
Avondlicht		2	6	2			1			1	2			1		3	2	2	22
De Bosmanstaete														1					1
Brinkpark																			
Herfstzon																			
Hollandse cirkel																			
De Horstenburgh		2																	2
Kersenboogerd	3																1	1	5
Het Noorderlandhuis		1	1					1		1			3	1	1	1	3	1	14
Perelaar													2				1		3
Rozenstaete																			
De Rustenburcht		1								1			1						3
Sint Nicolaas																			
Vijverstate																			
Westerhaven			1	1			1				3		1	2	1				10
Westerhof																1			1
De Wilgenhof							1							1			1		
Algemeen															1				1
Totaal	3	6	8	2	1		2	2		3	5		7	6	3	5	8	4	65