

Kwaliteitsverslag Seniorenpartner de Wijngaerd 2020



Inleiding

2020 is voor ons allen een jaar geweest dat we niet snel zullen vergeten. Het begon rustig in januari en februari; nieuwe plannen werden opgestart en verder vormgegeven. Er lagen allerlei ideeën en verbeteracties klaar op de plank.

En toen werd het maart... en deed Covid-19 zijn intrede.

De wereld veranderde in no time: afstand en quarantaine werden een begrip in ons dagelijkse leven. Wie had in 2019 kunnen bedenken dat elkaar de hand schudden een taboe zou worden, elkaar vastpakken of troosten en omhelzen niet meer mocht?

En toch werd dat onze nieuwe werkelijkheid.

Ook de Wijngaerd kreeg te maken met deze nieuwe werkelijkheid. Tijdens de 1^e Lockdown mochten onze bewoners op basis van het landelijk besluit geen bezoek meer ontvangen van familie en naasten. We hoeven hier niet uit te leggen dat dit verdriet en eenzaamheid met zich mee heeft gebracht. Meteen na de 1^e lockdown heeft de Wijngaerd besloten dat deze situatie onwenselijk is voor onze bewoners en voor de manier waarop wij tegen zorg aankijken; samen met de zorgprofessionals en de vrijwilligers vormen de familie en naasten van de bewoners het team, het 'huishouden' om de bewoners heen die gezamenlijk zorg dragen voor onze bewoners. Familie en naasten nemen hierin een niet te vervangen plaats in. Gelukkig konden we bij de 2^e lockdown onze deuren wel open houden voor bezoek van een beperkt aantal familie en naasten.

Voor onze medewerkers is het een jaar geweest waarin zij onder extra druk hun werk hebben uitgeoefend. Tijdens een belronde uitgevoerd bij alle medewerkers van de Wijngaerd bleek dat zij zich het meest zorgen maakten over het welzijn en de gezondheid van onze bewoners. Daarnaast was er natuurlijk een vergroting van de werkdruk door zieke collega's of collega's die tijdelijk in quarantaine moesten.

De Wijngaerd heeft alles op alles gezet om de richtlijnen van het RIVM op te volgen en de medewerkers hier voldoende over te informeren en in te begeleiden. Vanaf het eerste moment is een taskforce opgezet; een crisisteam wat de gehele coronacrisis heeft gemanaged. Door de korte lijnen met de taskforce hebben onze medewerkers zich tijdens de hele crisis goed gehoord, geïnformeerd en gefaciliteerd gevoeld.

Aan het eind van 2020 kunnen we zeggen dat 2 bewoners en 6 zorgmedewerkers van het verpleeghuis besmet zijn met het corona virus. Zij zijn gelukkig allen weer opgeknapt.

We kunnen spreken over een intensief 2020 met lastige momenten, maar waarin ook veel mooie initiatieven zijn ontstaan.

In dit verslag nemen we u mee naar dit bijzondere jaar, waarin we u laten zien hoe we ondanks en dankzij de coronacrisis hebben gewerkt aan kwaliteitsverbetering aan de hand van de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.





missie en visie van de Wijngaerd

MISSIE

de Wijngaerd is uw betrouwbare partner
die u als inwoner van de gemeente
drimmelen ondersteunt en voor u zorgt
bij het ouder worden op uw manier

VISIE

De Wijngaerd ziet ieder
mens als een geheel van psychische,
lichamelijke en sociale aspecten die nauw met
elkaar samenhangen en elkaar
beïnvloeden. Dit betekent dat lichamelijk,
psychisch en sociaal welzijn met
elkaar verweven zijn



Ieder mens is een
unieke persoonlijkheid die niet los gezien kan
worden van een eigen leefbeeld en achtergrond, met
eigen wensen en
behoeften.

Wij gaan uit van eigen regie en eigen vermogen en
vullen daar waar nodig aan met zorg en
ondersteuning

de Wijngaerd respecteert het recht op vrijheid
zoals:

het recht op bewegingsvrijheid,
het recht op wel/niet innemen van medicatie,
het recht op wel/ niet eten en drinken,
het recht op een eigen dagindeling,
het recht op wel/ niet verzorgd willen worden



We gaan uit van de vraag die de cliënt/
bewoner en
familie stelt en de wensen/ behoeften die
zij hebben. Samen gaan we op zoek naar
een passende oplossing.

Ons doel is het creëren van zoveel
mogelijk aangename momenten per dag.

WAT HEEFT DE WIJNGAERD BEREIKT IN 2020?

Seniorenpartner
DE WIJNGAERD
Aangenaam!



2020 stond in het teken van corona.
We hebben hard gewerkt aan het bestrijden van dit virus,
maar we hebben nog veel meer gedaan!

"ER IS DOOR ALLE MEDEWERKERS VAN DE WIJNGAERD KEIHARD GEWERKT OM ONZE BEWONERS EN CLIENTEN TIJDENS DEZE CORONA CRISIS OPTIMALE ZORG TE BIEDEN. IK BEN DAARVAN DIEP ONDER DE INDRUK EN WIL JULLIE ALLEN BEDANKEN VOOR JULLIE ENORME INZET EN LOYALITEIT".



BAS VOS



Voor de bewoners/clienten

- Er zijn muziek en entertainment middagen voor bewoners en clienten georganiseerd in de tuinen
- Er zijn digitale feestelijkheden zoals bingo, Sinterklaas, kerst georganiseerd
- De kerkdiensten werden digitaal uitgezonden op de woningen
- De woningen zijn voorzien van beweegboxen
- Er is een babbelbox voor bezoek geplaatst
- Bewoners konden beeldbellen met familie
- Er vonden wekelijks beweegsessies in de tuinen plaats
- Maaltijden zijn aan huis bezorgd
- Er is extra materiaal aangeschaft om 'buiten naar binnen' te halen (Qwiek, beleefTV)

Op het gebied van kwaliteitsverbetering

- Er is 2 keer een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd
- Er is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd
- TuV heeft een externe audit uitgevoerd en ons kwaliteitscertificaat is verlengd
- Het handboek Qlink is ingevoerd
- Het kwaliteitssysteem Klivia is ingevoerd
- De PREM meting in de wijk is uitgevoerd
- De interne audits zijn uitgevoerd: hygiëne, HACCP, kwaliteit, medicatie
- Door de zorgteams zijn 120 verbeterpunten ingevoerd waarvan er 82 zijn opgelost

Voor de medewerkers

- systeem Lets Talk en FIT is ingevoerd in de zorgteams
- Thema Werkgeluk is maandelijks in de sirenemail belicht
- Alle medewerkers zijn persoonlijk gebeld om te vragen naar hun welbevinden
- De inzet van de vitaliteitscoach is gerealiseerd
- De teams hebben online coachingsessies gevolgd

Voor de organisatie

- Er is een crisisteam Taskforce ingesteld en crisismanagement is uitgevoerd
- Het crisisteam heeft een crisisplan opgesteld en uitgevoerd
- Thuiswerken is optimaal gerealiseerd dmv de aanschaf van telefoons, laptops en digitaal vergaderen
- Evaluatie van het zelforganiseren is uitgevoerd
- Er is een ONS stuurgroep ingesteld om het gebruik van ONS te optimaliseren
- Er zijn ONS key-users aangesteld
- Er is een stuurgroep ICT ingesteld om de verdere digitalisering te coördineren
- We hebben het telefoniesysteem vervangen
- We zijn gestart met het project Wonen en Zorg Kloosterstraat en Zuideindsestraat in Made
- We zijn ism andere zorgorganisaties gestart met het project ongeplande Nachtzorg
- We zijn een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Mijzo aangegaan mbt de medische behandeling
- We hebben verbeteringen doorgevoerd aan ons zorgoproepsysteem

Op het gebied van scholing en informatie

- Er is een informatieavond georganiseerd voor familieleden over de personele inzet in het verpleeghuis
- Zorgmedewerkers hebben een training Omgaan met Aggressie gevolgd
- Zorgmedewerkers zijn geschoold in de nieuwe Wet Zorg en Dwang
- Er is een bijscholing ONS voor zorgmedewerkers uitgevoerd
- Aandachtvelders CareRate zijn bijgeschoold in het gebruik van het verbeterbord



Visie op verpleeghuiszorg

De Wijngaerd biedt verpleeghuiszorg waarbij we uitgaan van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, gebaseerd op het behouden van zoveel mogelijk eigen regie, met aandacht voor beperkingen, gezondheidsrisico's en welbevinden. Deze zorg wordt geboden door bekwame professionals in samenspel met familie en vrijwilligers.

De zorg wordt geboden in de vorm van kleinschalig beschermd wonen met individuele appartementen die qua sfeer en veiligheid volledig op de doelgroep zijn aangepast.

De Wet Zorg en Dwang is ingegaan op 1 januari 2020.

De Wet Zorg en Dwang zorgt voor meer zorgvuldig handelen bij onvrijwillige zorg.

De beschreven visie van de Wijngaerd sluit naadloos aan op het uitgangspunt van de Wet Zorg en Dwang: Deze Wet gaat nl. uit van het principe: **Nee, geen onvrijwillige zorg tenzij....** (zie beleidsnotitie wet zorg en dwang).

Naast vrijheid vinden wij ook dat ieder mens recht heeft op **veiligheid** en **geborgenheid**. Vrijheid, veiligheid en geborgenheid zijn geen doel op zich; elk van deze waarden is er op gericht om de kwaliteit van leven te optimaliseren. Dit betekent dat de combinatie van vrijheid, veiligheid en geborgenheid maatwerk is en voor iedere bewoner individueel bepaald moet worden.

Het doel is dat iedere bewoner zich **vrij, veilig en geborgen** voelt binnen de Wijngaerd.



1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

BEZOEK

Dit jaar hebben de bewoners hun bezoek van familie en naasten vaak moeten missen, wat uiteraard veel verdriet heeft veroorzaakt. De Wijngaerd heeft zich ingezet om contact met familie zoveel als mogelijk in stand te houden door beeldbellen en de inzet van de babbelbox waardoor men elkaar toch kon ontmoeten. Daarnaast zijn er op grote schaal foto's en filmpjes met de familie uitgewisseld zodat zij zoveel mogelijk meekregen van het dagelijks leven van hun naaste.

Na de eerste golf was bezoek weer toegestaan, op een gestructureerde en corona-proof manier. Soms moest het bezoek weer tijdelijk afgeschaald worden i.v.m. quarantaine van een afdeling. Naasten hebben na de eerst coronagolf altijd toegang gehad, tot opluchting van zowel bewoners, familie en alle medewerkers van de Wijngaerd.

De inzet van de huiskamerbegeleiders is in januari 2020 geëvalueerd d.m.v. een cliënttevredenheidsonderzoek. Bewoners, familie en naasten waren erg enthousiast en zagen dat aandacht, toezicht, 1 op 1 contact en gezelligheid in de huiskamers duidelijk waren toegenomen. In 2020 is de inzet van de huiskamerbegeleiders verhoogd naar 42 uur per week. In 2021 gaan we verhogen naar 56 uur per week (7x 8 uur).

Op 1 januari is onze Verpleegkundig Specialist in eigen loondienst gestart. In 2020 heeft zij gewerkt aan het opnieuw vormgeven van de medische inzet. Zo zien we dat het overleg en de inzet van andere disciplines zoals diëtiste, ergotherapeut e.d. is verbeterd.



De babbelbox in de tuin van de Wijngaerd

2. Wonen en Welzijn

WELZIJN

In 2020 hebben we zoveel mogelijk de dagprogramma's van de bewoners gevolgd. Uiteraard was dit niet altijd mogelijk i.v.m. de beperkingen van de lockdown en de verminderde aanwezigheid van familie en vrijwilligers. De huiskamerbegeleiders en de welzijnsmedewerkers hebben corona-proof activiteiten georganiseerd: Kerkdiensten en de kerstviering via zoom op de tv, bingo via de zoom en ook de Sint kwam digitaal langs! Tijdens de corona crisis is het zelf koken door de medewerkers in stand gehouden. Dit varieert van iedere dag zelf koken tot enkele keren per week zelf koken. De huiskamerbegeleiders hebben hierin een belangrijke taak gehad.



Digitale Sintviering



Digitale kerkdienst

Er zijn tijdens de lockdown 2 keer per week in de tuinen van de Wijngaerd bewegsessies georganiseerd waaraan alle bewoners mee konden doen, ook de bewoners van de aanleunwoningen. Alle woningen in het verpleeghuis hebben beweegpakketten ontvangen met materiaal en video's om met bewoners binnen te bewegen.

De Mimakkers hebben zich enorm ingezet om 2 keer per week een muziekoptreden te organiseren in de tuinen, tot groot plezier van onze bewoners.

De meest uiteenlopende lokale artiesten hebben zich geheel belangeloos ingezet om onze bewoners een fijne middag te bezorgen, wat de Wijngaerd uiteraard zeer op prijs heeft gesteld.





Onze lokale middenstand heeft zich ook ingezet om onze bewoners en medewerkers door deze moeilijke periode heen te helpen: we zijn verwend met allerlei lekkers, bloemen en andere cadeautjes. Door de kinderen van Made zijn we verrast met prachtige tekeningen.



Door de corona-crisis heeft de Wijngaerd weer mogen ervaren hoezeer de gemeenschap van Made de Wijngaerd een warm hart toedraagt!

MIMAKKERS

In 2019 hebben wij 2 Mimakkers opgeleid.

De Mimakkers zijn opgeleid om wezenlijk contact te maken met de bewoners met dementie, zeker met diegenen waarvoor taal niet meer beschikbaar is.

In 2020 zijn de Mimakkers naast het plannen en uitvoeren van activiteiten ook vaker ingezet bij bewoners die heimwee hadden naar familie of zich erg eenzaam voelden. De structurele inzet van de Mimakkers is verhoogd naar 8 uur per week per Mimakker.

Mimakker op bezoek bij bewoners tijdens de lockdown..



....en op bezoek bij de bewoners die op 1 en 2 hoog wonen!

FAMILIEPARTICIPATIE

Dit jaar is er geen mogelijkheid geweest tot het organiseren van bijeenkomsten met familieleden. Door de organisatie zijn de familieleden continue op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen binnen de Wijngaerd en de besluiten omtrent de corona crisisbeperkingen. De CR is hier nauw bij betrokken geweest. Op de woningen is Carenzorgt veel gebruikt om familieleden op de hoogte te houden van het wel en wee van onze bewoners. Er werden ook veel foto's verstuurd naar de familie. Beeldbellen en de babbelbox behoorden ook tot de mogelijkheden.

Omdat onze bewoner tijdens de coronacrisis minder mee kregen van de buitenwereld is besloten om de buitenwereld optimaal naar binnen te halen. Om dit te realiseren zijn er beleef tv's en de Qwiek-up aangeschaft. De familie van onze bewoners is gevraagd om foto's van de familie aan te leveren zodat wij deze op placemats af konden drukken.



En een mooie gelegenheid om weer eens door je eigen dorp te fietsen: Het fietslabyrint

3. Veiligheid

Veiligheid voor onze bewoners en medewerkers is, zoals in iedere zorginstelling, hét onderwerp geweest van 2020.

Onze bewoners zijn veelvuldig gecontroleerd d.m.v. sneltesten, PCR testen, door temperaturen, saturatiemetingen, enz.

Onze medewerkers zijn voorzien van voldoende persoonlijke beschermende middelen die van begin af aan voldoende op voorraad waren.

Op het gebied van hygiëne is er extra schoongemaakt en gedesinfecteerd en zijn procedures rondom handhygiëne ed. aangescherpt. Onze medewerkers zijn hier veelvuldig in geïnstrueerd.

Alle veiligheidsmaatregelen zijn vastgelegd in procedures en protocollen die in het continuïteitsplan van de taskforce bijeen zijn gebracht. Dit plan is in het kwaliteitshandboek geplaatst en daarmee voor iedereen inzichtelijk.

INTERNE AUDITS

Ondanks de coronabeperkingen zijn we in 2020 de volgende interne audits afgenomen: medicatieveiligheid, sturen op kwaliteit en hygiëne op de woning.

Uit deze audits zijn verschillende verbeterpunten op organisatieniveau en op teamniveau voortgekomen.

Wat betreft de medicatieveiligheid hebben we geconstateerd dat er op het gebied van beheer- en opslag op de woning een verbetering moest worden uitgevoerd; in december 2020 zijn 7 nieuwe medicatiekarren met een elektronische beveiligingen aangeschaft en 7 nieuwe medicatiekoelkasten. In 2021 wordt de verdeling van beschikbare ruimte aangepast om voor het beheer van medicatie een optimale situatie te creëren. Door de inzet van Medimo (elektronische toedieningsregistratie) zien we dat het aantal fout meldingen fors is teruggebracht. De focus zal in 2021 liggen op het strikt volgen van het distributieprotocol.

Op het gebied van hygiëne is gekeken naar de hygiëne op de woning, gebruik en opslag van schoonmaakmiddelen en dergelijke. Daarnaast is met een UV lamp de persoonlijke handhygiëne van de medewerkers gecontroleerd, een zeer actueel onderwerp in deze coronatijd. Medewerkers zijn zich hierdoor nog meer bewust geworden van het belang van handhygiëne en het volgen van het daarvoor bestemde protocol.

De resultaten van deze audits zijn verder door de zorgteams geanalyseerd en verbeteracties zijn geformuleerd en uitgevoerd. Voor de organisatie kwam naar voren dat ook hier opslag en beheer een aandachtspunt is. Dit verbeterplan wordt in 2021 uitgevoerd.

Bij de audit 'sturen op kwaliteit' is vooral gekeken naar hoe de teams werken aan kwaliteitsverbetering. Hoe en wanneer worden verbeterpunten geformuleerd, verwerkt en opgevolgd? Oftewel: het volgen van de PDCA cyclus. Hier is naar voren gekomen dat signaleren en formuleren van verbeterpunten op orde is, maar het borgen van de verbeteringen behoeft nog aandacht. In 2021 staat dit op de verbeteragenda van het kwaliteitsteam.

RISICOTOTAALSCAN

In 2020 is er bij onze bewoners in totaal 99 keer een risicototaalscan afgenomen. Deze risicototaal scan behoort standaard afgenomen te worden voorafgaande aan een MDO (MultiDisciplinair Overleg), dus 2 keer per jaar. Deze doelstelling is niet 100% behaald en komt terug op onze kwaliteitsagenda van 2021.

Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit (LPZ) METING

Ook dit jaar heeft de Wijngaerd weer deelgenomen aan de landelijke LPZ meting. De LPZ meting meet de indicatoren Basisveiligheid van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en levert deze door aan het Zorginstituut waar ze in de landelijke database worden geplaatst. Op deze manier kan de Wijngaerd de inhoudelijke kwaliteit van zorg vaststellen en waar nodig verbeteringen doorvoeren. De gemeten indicatoren zijn: decubitus, incontinentie, ondervoeding, vallen, dwangmiddelen, pijn, medicatie, voeding, advances care planning en inzet van onvrijwillige zorg.

Wet Zorg en Dwang (WZD)

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang ingevoerd. Alle zorgmedewerkers hebben hiervoor een bijscholing gevolgd. Het plan Invoer WZD is zo goed mogelijk uitgevoerd maar liep wel vertraging op door de coronacrisis. Er is gewerkt aan het terugdringen van onvrijwillige zorg door het gebruik te maken van de alternatievenbundel en meer out of the box denken bij onbegrepen gedrag. Hierbij is ook regelmatig het multidisciplinair team en de Mimakker ingeschakeld. Op 3 december 2019 is er sprake van 1 bewoner die onvrijwillige zorg krijgt binnen de Wijngaerd. De ontwikkeling van de WZD zal zich in 2021 voortzetten.

MELDINGEN INCIDENTEN CLIENTEN (MIC)

In 2020 hebben we 465 MIC (Meldingen Incidenten Cliënten) ontvangen. Onze medewerkers hebben een grote meldingsbereidheid. In Q4 hebben we de procedure rondom het melden van incidenten aangescherpt en is een verbeteractie gestart gericht op de medicatiemeldingen.



MELDINGEN INCIDENTEN MEDEWERKERS

In 2020 hebben we de medewerkers gestimuleerd tot het doen van meer melding van in hun ogen gevaarlijke situaties. Dit heeft geleid tot 15 meldingen, variërend van een te zware deur tot een losse deurmat. Op basis van deze meldingen zijn verbeteringen doorgevoerd.

We zien dat er in 2020 door het jaar heen een afname is van het aantal agressie meldingen. Meldingen van agressie zijn vaak gebonden aan eenzelfde bewoner gedurende een bepaalde periode. Als we de afname van agressie relateren aan de bezoekbeperkingen i.v.m. corona zien we dat in de 2^e helft van 2020 er in beperkte mate bezoek van naasten was toegestaan in het eigen appartement.

Na het beëindigen van alle corona beperkingen zal de Wijngaerd in samenspraak met de CR haar bezoekbeleid opnieuw gaan bekijken en hierin de geleerde lessen tijdens deze lockdown periode meenemen.



4. Leren en verbeteren van kwaliteit

TEAMONTWIKKELING

De zorgteams hebben dit weer verder gewerkt aan hun teamontwikkeling. Een externe coach ondersteunt de teams in het proces van zelforganiseren en de groei van het team naar taakvolwassenheid op niveau 4 van het Tuckmanmodel. Ieder team heeft volgens planning 4 sessies met de coach doorlopen. Sommige teams hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de coach in te zetten bij extra lastige situaties.

In 2020 hebben we gezien dat de medewerkers veel steun hebben gevonden bij hun collega's in hun team. Door veel ziekteverzuim van collega's (corona) en de stress die corona op de werkvloer met zich mee heeft gebracht, hebben onze medewerkers hard moeten werken. We hebben een enorme inzet gezien en loyaliteit naar de Wijngaerd.

LEREND NETWERK

Het Lerend Netwerk wordt vanaf juli 2017 gevormd met de zorgorganisaties Zorgplein Maaswaarden en Het Hoge Veer. In 2020 hebben 6 overlegmomenten plaatsgevonden waarbij leren van elkaar centraal heeft gestaan. Inhoudelijke onderwerpen zijn besproken alsmede werkwijzen en de efficiëntie hiervan voor de diverse organisaties.

Dit jaar hebben we de vragenlijsten van de audits zorgplan, hygiëne, sturen op kwaliteit en medicatieveiligheid opnieuw samengesteld en geschikt gemaakt voor de drie verschillende organisaties. Het plan was om zoals in 2019 de audits kruislings af te nemen. Dit is helaas niet gelukt door de corona maatregelen. Uiteraard willen we dit in de toekomst graag wel kruislings uitvoeren.

Binnen het Lerend Netwerk hebben we in 2020 de keuze gemaakt tot het uitvoeren van een gezamenlijk project: **de maand van de veiligheid** met de volgende thema's: veiligheid voor de bewoner, veiligheid op de woning, veiligheid en hygiëne en veilig werken. dit project zal in 2021 uitgevoerd worden.

VERBETERBORD

Ieder zorgteam heeft dit jaar het digitale verbeterbord gebruikt. Alle verbeterpunten die voortkomen uit audits, enquêtes, familieoverleg enz. worden hier beschreven. Er wordt een doel vastgesteld, acties worden bepaald en geëvalueerd. Het kwaliteitsteam monitort deze verbeterborden. Er is een bijscholing georganiseerd en een uitgebreide handleiding geschreven voor het gebruik van het verbeterbord.

In totaal heeft dit in 2020 **120** grote en kleine verbeterideeën opgeleverd waarvan er **82** zijn geëvalueerd of opgelost zijn. De anderen lopen door in 2021. Samenvatting van de onderwerpen van de verbeter-ideeën 2020:



NETWERKEN

De Wijngaerd heeft geparticipeerd in verschillende netwerken:

Palliatief Netwerk, Dementie Netwerk, Dementievriendelijke Gemeente, Alzheimer café, Kwaliteitsnetwerk Actiz en ons Lerend Netwerk.

In samenwerking met andere zorgorganisaties in de regio is gestart met het project Ongeplande Nachtzorg.

In juni 2020 is de tussentijdse evaluatie geweest van ons ISO certificaat. Deze evaluatie hebben we met vlag en wimpel doorstaan. Dankzij ons kwaliteitssysteem Klivia hebben we onze risico's goed in kaart gebracht.

KLACHTEN

Dit jaar is er een volgens de eisen in de WZD een cliëntvertrouwenspersoon aangesteld voor klachten en bemiddeling op het gebied van de WZD. Er zijn geen WZD klachten gemeld. De Wijngaerd heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daar zijn 2 klachten binnen gekomen en afgehandeld.

Verder zijn er schriftelijk bij de directeur-bestuurder 19 uitingen van ongenoegen binnen gekomen die allen zijn opgelost en niet tot een klacht hebben geleid.

CLIËNTEVREDENHEID

Met behulp van ons digitale programma CareRate hebben we in 2020

2 metingen Clienttevredenheid uitgevoerd:

Januari 2020: de inzet van de huiskamerbegeleider.

Mei 2020: de ervaringen van de familieleden na de 1^e corona golf.



Leiderschap, governance en management

TASKFORCE

In maart 2020 is in de Wijngaerd een Taskforce Corona tijdelijk in het leven geroepen. Het doel hiervan was het adviseren en ondersteunen van de bestuurder in het nemen van maatregelen voor behoud van continuïteit van zorg en het registreren van besluiten en maatregelen. In de taskforce worden actualiteiten rondom COVID-19 besproken en vertaald naar relevantie voor De Wijngaerd. Van daar uit worden maatregelen ingesteld en worden medewerkers, bewoners, cliënten en mantelzorgers geïnformeerd.

In de taskforce zijn leden vanuit het beleidsteam en vanuit het operationele team vertegenwoordigd.

Door de organisatie is een continuïteitsplan opgesteld. Dit plan moet ondersteuning bieden bij een capaciteitsprobleem, zodat de vastgestelde basiszorg en basisdiensten geleverd kunnen blijven worden.

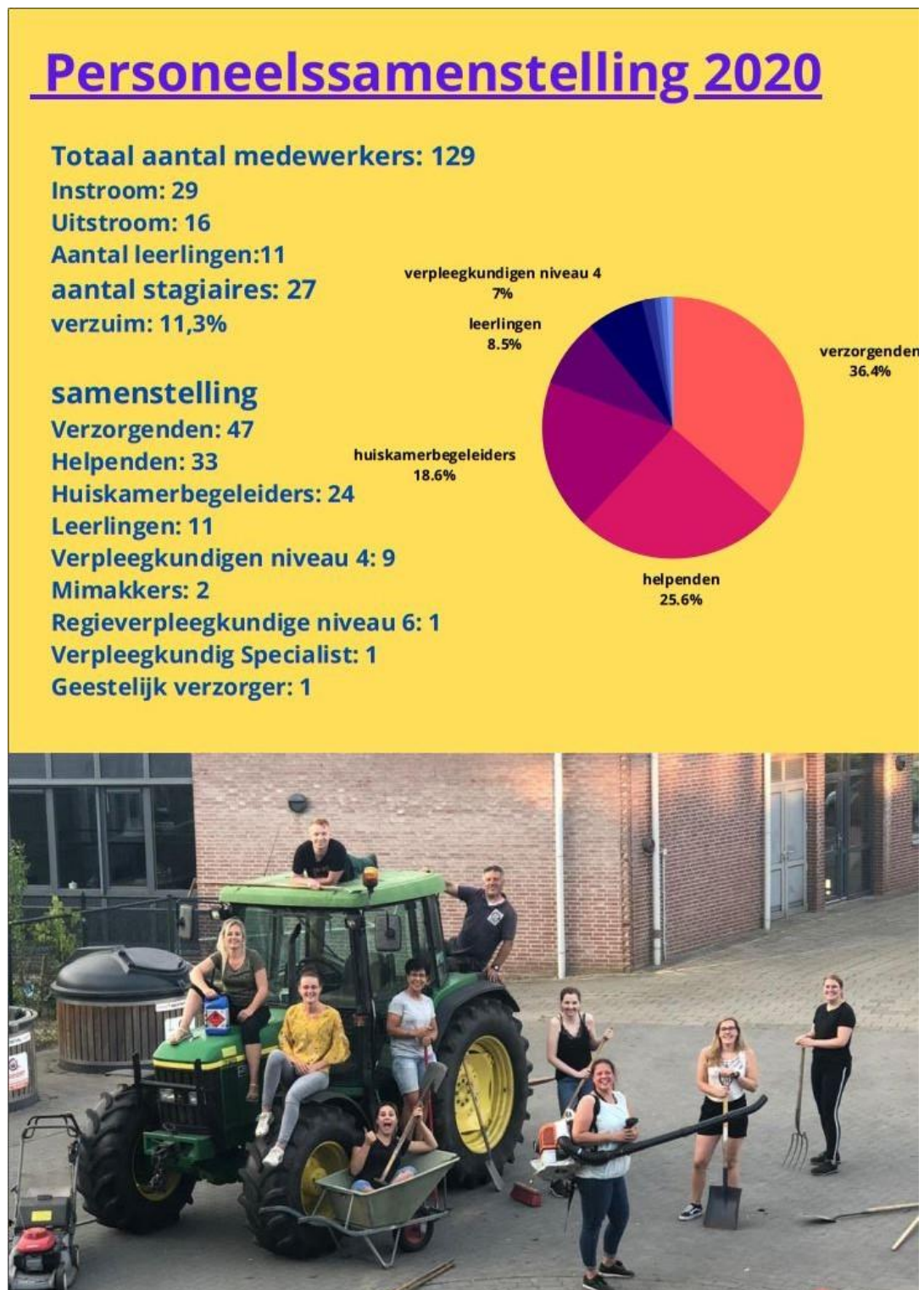
De directeur-bestuurder heeft in 2020 regelmatig deelgenomen aan digitaal teamoverleg van verschillende zorgteams. Daarnaast zijn er acties ondernomen om in goed contact te blijven met de medewerkers in de organisatie, zoals wekelijks (of vaker) een directiememo, regelmatig en presentje en een belronde naar alle medewerkers.

Raad Van Toezicht
OndernemingsRaad
Cliëntenraad

In 2020 hebben de reguliere bijeenkomsten van de directeur-bestuurder met Rvt, OR en CR digitaal plaatsgevonden. Daarnaast hebben ook dit jaar de OR en de CR hun plaats aan de beleidstafel ingenomen.

In 2020 zijn de projecten Wonen en Zorg Kloosterstraat en Zuideindsestraat opgestart.

5. Personeelssamenstelling



Medewerkers vrijwillige tuinploeg

In 2020 is ons personeelbestand volgens het kwaliteitsplan verder uitgebreid met huiskamerbegeleiders. In januari hebben we de inzet van de huiskamerbegeleider geëvalueerd d.m.v. een cliënttevredenheidsonderzoek: familieleden van onze bewoners waren het er unaniem over eens dat door de komst van de huiskamerbegeleiders er meer aandacht en toezicht is voor hun naasten en er meer welzijnsactiviteiten uitgevoerd kunnen worden.



Jerusalema dans in de tuin van de Wijngaerd

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

In december 2019 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek was de nulmeting van het project Werkgeluk. Het project hebben we niet geheel uit kunnen voeren omdat bijeenkomsten, theater ed. niet mogelijk waren i.v.m. de corona maatregelen. Wat hebben we wel kunnen doen?

- Onderzoek naar zelfroosteren
- In dienst nemen van een vitaliteitscoach
- Digitale gesprekken met de vitaliteitscoach
- Aandacht voor onze medewerkers in de vorm van attenties, zomerpakket.
- Belronde: alle medewerkers zijn gebeld door beleidsteammedewerkers met de vraag hoe het met hun ging en wat de Wijngaerd voor hun kon betekenen in de corona tijd.6
- Maandelijks een Sirenemail op de eerste maandag met tips en tricks voor werkgeluk, vitaliteit en werk-privé balans

In mei 2020 hebben we dezelfde meting uitgevoerd. De uitkomst laat zien dat het persoonlijke werkgeluk gestegen was. De ondersteuning van de Wijngaerd tijdens de 1^e corona lockdown werd met een 7,6 beoordeeld.

In het najaar van 2020 zijn alle medewerkers persoonlijk gebeld.

De beleidsteamleden hebben met hen gesproken over hun welbevinden, zowel op het werk als persoonlijk. Deze belronde werd zeer gewaardeerd.

PERSONEELSBELEID

In 2020 is aandacht besteed aan de balans tussen privé en werk. In overleg met de OR is de huidige manier van roosteren onder de loep genomen. Daarnaast is er m.b.v. de regionale transitie-middelen een vitaliteitscoach in de organisatie gekomen die met de medewerkers in gesprek gaat over vitaal blijven en voelen. De arbeidsmarkt maakt dat we ons extra in moeten zetten om onze medewerkers te boeien en binden.

Dit betekent onder andere dat de medewerkers voldoende ontwikkelmogelijkheden geboden moeten worden. Dit hebben we vastgelegd in een meerjarenscholingsplan en een scholingsjaarplan 2021.

Aan alle medewerkers is gevraagd om indien gewenst een scholingsverzoek in te dienen op basis van hun interesses en het persoonlijk ontwikkelplan voorgekomen uit het FIT traject. Dit heeft er toe geleid dat in 2021 alle verpleegkundigen een scholing Verpleegkundig leiderschap gaan volgen en 6 verzorgenden de opleiding tot gespecialiseerd verzorgende gaan volgen. 1 verpleegkundige gaat de opleiding tot ergocoach volgen en nog eens 3 verzorgenden de opleiding complementaire zorg. Daarnaast worden er facultatieve lessen verzorgd op het gebied van rapporteren, doelen formuleren, tiltechniek enz.



FIT

In 2020 hebben we een nieuw systeem voor het Functioneren in Teams ingevoerd: FIT. Door middel van FIT zijn de zorgteams aan de slag gegaan met het beoordelen van elkaars functioneren in het team. Iedere zorgmedewerker ontwikkelt op basis van de FIT gesprekken een persoonlijk ontwikkelplan met persoonlijke doelen die na een jaar geëvalueerd worden. Deze vorm van beoordelen van de professionele ontwikkeling van een individuele medewerker past goed bij onze uitgangspunten binnen het zelforganiseren.

6. Gebruik van hulpbronnen en Informatie

MINERVA

Dit jaar zijn we gestart met Minerva als systeem voor onze digitale leeromgeving. Er zijn binnen dit systeem persoonlijke ontwikkelpaspoorten van de medewerkers geplaatst waarin we de bekwaamheid en de professionele ontwikkeling van iedereen persoonlijk registreren en kunnen volgen.

De e-learnings die verplicht zijn voor de zorgmedewerkers zijn ingepast in een 3-jarige cyclus. Medewerkers kunnen altijd naar behoefte en eigen inzicht meer e-learnings volgen.

De verplichte e-learnings in 2020 voor de zorgmedewerkers waren:

- Subcutaan injecteren
- Intramusculair injecteren
- Subcutane canule inbrengen
- Injecteren met de insuline pen
- Vitale functies
- Compressie zwachtelen
- Wet Zorg en Dwang
- Privacybescherming
- Zorgvragers met Parkinson (voor 1 team)

V&VN KWALITEITSREGISTER

Ook in 2020 hebben zich weer nieuwe medewerkers ingeschreven in het Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland kwaliteitsregister. De mogelijkheid om studiepunten te behalen, was geringer door de corona beperkingen. We zien ook dat het iets minder leeft onder de medewerkers dus dit vraagt in 2021 aandacht van de organisatie.

ZORGMATERIAAL

De tilliften en de medische hulpmiddelen zijn volgens planning gecontroleerd en gecertificeerd. Eventuele noodzakelijke reparaties zijn allen uitgevoerd. Medicatiekarren worden Q1 2021 vervangen.

SHERPA

In 2020 zijn verbeteringen aan onze telefonie en in het zorgoproepsysteem Sherpa doorgevoerd.

ICT

Er is een ICT stuurgroep ingesteld om de verdergaande digitalisering in de Wijngaerd te coördineren. Naast de digitalisering die in 2020 heeft plaatsgevonden en in dit verslag op verschillende plaatsen is benoemd, liggen er voor 2021 nog een aantal plannen op de plank, zoals bijvoorbeeld de invoer van dashboards.

Q-LINK

In 2020 hebben we ons nieuwe kwaliteitshandboek Q-link gevuld en in gebruik genomen. Dit heeft een overzichtelijke documentatie opgeleverd in een gebruiksvriendelijk systeem.

ONS

Om optimaal gebruik te kunnen maken van ons systeem ONS is een stuurgroep ingesteld en zijn er key-users op de werkvloer aangesteld. Hierdoor is ondersteuning van de medewerkers in het gebruik van ONS beter geborgd. Daarnaast maken we gebruik van de diensten van Accordis die ons ondersteunen in het optimaal gebruiken van ONS.

YSIS/MEDIMO

Ondersteunende software Ysis (medische gedeelte van het elektronisch patiëntendossier) is in 2020 in eigen beheer genomen. Medimo is ingevoerd wat geleid heeft tot een forse afname van het aantal medicatie- foutmeldingen.

KLIVIA

Dit jaar hebben we het kwaliteitssysteem Klivia ingevoerd. Dit systeem ondersteunt ons bij het bewaken en beheren van alle kwaliteitsnormen die aan onze organisatie worden gesteld. Klivia ondersteunt hiermee ons risicomanagement.

THUISWERKEN

De mogelijkheid om thuis te kunnen werken, is optimaal gerealiseerd d.m.v. de aanschaf van laptops en telefoons en het faciliteren van de mogelijkheid om digitaal te vergaderen.