

zorg & welzijn

Kwaliteitsjaарverslag Juni 2021



Voorwoord

We kijken terug op een bewogen 2021. Ook in 2021 heeft de samenleving te maken gehad met Covid-19. De coronamaatregelen hebben weerslag gehad op de bedrijfsvoering en stonden er veel zekerheden onder druk. Mede hierdoor heeft 't Heem het kwaliteitsjaarplan 2021 niet op alle onderdelen volledig of met vertraging kunnen uitvoeren.

Wij zijn trots op onze collega's. Door de flexibiliteit, daadkracht en compassie met onze cliënten, hebben we op een aantal onderdelen een mooi resultaat bereikt.

Zo zijn we trots op de collega's die met veel inzet en energie hun Yellow- en Greenbelt training hebben afgerond en meteen de theorie hebben toegepast in de praktijk. Dit heeft geleid tot een aantal verbetertrajecten die bijdragen aan kwaliteit binnen 't Heem.

Er zijn stappen gezet in de persoonsgerichte benadering en welzijn van de bewoners. We zijn er nog niet, maar de eerste stappen zijn gezet.

In 2021 zijn ook alle beschikbare hulpmiddelen in kaart gebracht. De doelstelling is gehaald en dit biedt een meerwaarde bij de zorgverlening.

De Zorgapotheek heeft op de locaties Haarensteyn, Leyenhof en de Eikelaar (cliënten mét behandeling) audits gelopen waarbij gebruik is gemaakt van de 'Veilige principes in de medicatieketen', de 'Checklist Stappen Veilige Principes' (ActiZ) en de 'Toetsingskaders medicatieveiligheid' van de IGZ. We voldoen, op alle drie de locaties, aan de gestelde normen. Een mooie stap voorwaarts.

Met het motto van 2021; 'Aan de slag om iedere dag een beetje beter te worden', werken we aan het werkplezier van de medewerkers en het woonzorgplezier van de bewoners/cliënten.

Wim Bruinenberg

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	4
1. Missie, visie en kernwaarden	5
2. Kwaliteit en veiligheid	7
Thema 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
Thema 2 Wonen en Welzijn	8
Thema 3 Veiligheid	11
1. Advance Care Planning	11
2. Medicatieveiligheid	12
3. Aandacht voor eten en drinken	13
Keuze-indicatoren	13
1. Decubituspreventie	13
2. Middelen en maatregelen rond vrijheid	14
Thema 4 Leren en verbeteren van kwaliteit	16
3. Randvoorwaarden	18
Thema 5 Leiderschap, governance en management	18
Thema 6 Personeelssamenstelling	21
Thema 7 Gebruik van hulpbronnen	24
Thema 8 Gebruik van informatie	29

Inleiding

't Heem biedt u hierbij het kwaliteitsjaarverslag 2021 aan.

Dit kwaliteitsjaarverslag geeft inzicht op welke manier we in 2021 binnen 't Heem zijn omgegaan met de ontwikkelingen in de ouderenzorg en hoe we werken aan kwalitatief goede zorg door het continu leren en verbeteren.

Conform Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging¹ hanteert 't Heem voor de interne én externe verantwoording één kwaliteitsjaarverslag.

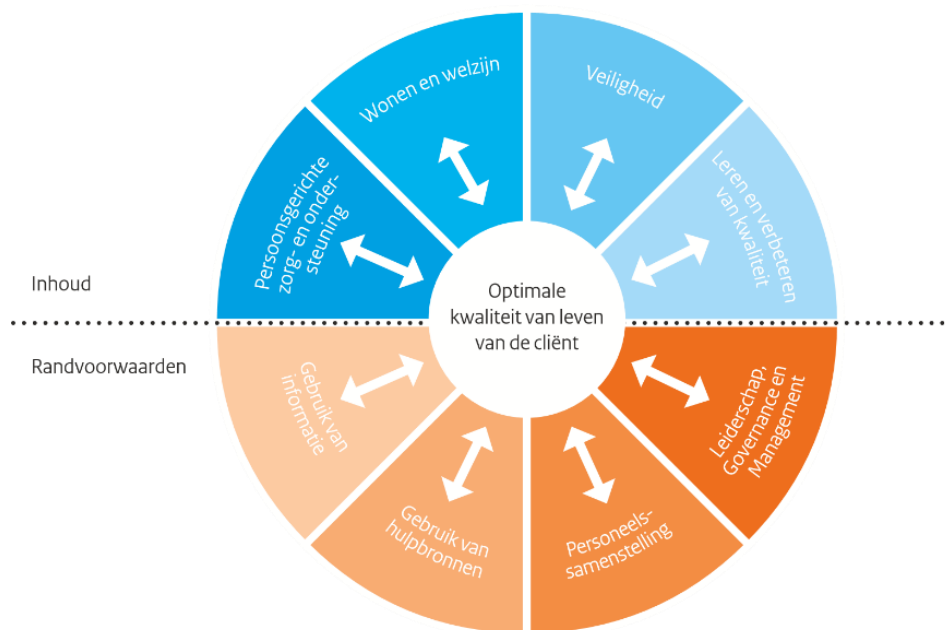
Dit document wordt jaarlijks, voor 1 juli op het rapportagejaar, aangeboden aan Zorginstituut Nederland en gepubliceerd op de website van 't Heem.

Dit kwaliteitsverslag is op de volgende manier opgebouwd:

In hoofdstuk 1 zijn in het kort de missie, visie en kernwaarden van 't Heem opgenomen. Aan de hand van de genoemde acht thema's uit het kwaliteitskader worden in hoofdstuk 2 de eerste 4 thema's betreffend de primaire zorg beschreven en in hoofdstuk 3 de ondersteuning van het primaire proces (thema's 5 t/m 8).

De 8 thema's (zie afb.1) die behandeld worden zijn als volgt onderverdeeld:

- Kwaliteit en veiligheid (Inhoud)
 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 2. Wonen en welzijn
 3. Veiligheid
 4. Leren en verbeteren van kwaliteit
- Randvoorwaarden
 5. Leiderschap, governance en management
 6. Personeelssamenstelling
 7. Gebruik van hulpbronnen
 8. Gebruik van informatie



Afb.1: De acht thema's van het Kwaliteitskader VVT

¹ Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Samen leren en verbeteren. Zorginstituut Nederland, januari 2017
Kwaliteitskader Wijkverpleging. Stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging, 19 april 2018

1. Missie, visie en kernwaarden

't Heem is een zorgorganisatie en wij bieden wijkverpleging, begeleiding en diensten bij u thuis. Zo kunt u zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Ook sociaal contact is belangrijk voor een mooie oude dag. Onze woonzorglocaties zijn een ontmoetingsplaats voor bewoners en mensen uit het dorp. Hier bieden wij diverse activiteiten en dagprogramma's aan.

Missie, kernwaarden en visie

't Heem is thuis in Berkel-Enschot, Biezenmortel, Haaren, Helvoirt en Udenhout. Wij zijn vertrouwd en altijd dichtbij. Ouderen in deze Brabantse dorpen bieden wij dagbesteding en wijkverpleging. In onze woonzorglocaties bieden wij wonen, zorg en welzijn. Dat doen wij in samenspraak met cliënten, hun familie en/of vertegenwoordigers en (lokale) samenwerkingspartners.

Missie

We zorgen ervoor dat senioren prettig oud kunnen worden in hun dorp. Daar zetten we ons dagelijks met inspiratie, plezier en betrokkenheid voor in. Dat doen we samen met bewoners, cliënten, familie en mantelzorgers, samen met betrokken vrijwilligers en lokale organisaties. We kennen onze cliënten, kennen de dorpen en spreken de taal. Bij 't Heem, daar bent u thuis.

Kernwaarden

De kernwaarden (zie afb.2) van 't Heem zijn:

- **Betrouwbaar** Betrouwbaar zijn is de basis voor een goede relatie! Afspraak is dan ook afspraak binnen 't Heem.
- **Liefdevol** Zorg met persoonlijke aandacht en toewijding; wij kennen onze cliënten en luisteren naar hun verhalen, verdiepen ons in hun leefwereld en sluiten daarbij aan.
- **Ontwikkelingsgericht** Wij verstaan ons vak en willen de beste zijn! Medewerkers en cliënten kunnen zich binnen 't Heem continu (door)ontwikkelen.
- **Efficiënt** Binnen 't Heem wordt gewerkt met een gezonde (effectieve en efficiënte) bedrijfsvoering zodat onze cliënten nu, maar ook in de toekomst, kunnen rekenen op onze persoonlijke en warme zorg.
- **Innovatief** Wij werken op een vernieuwende en innovatieve manier, al dan niet ondersteund met nieuwe technologische innovaties.



Afb.2: De eerste letters van onze kernwaarden vormen samen het woord BLOEI

Visie op wonen, zorg en welzijn

't Heem biedt wonen, zorg en welzijn voor kwetsbare ouderen op vier locaties in Berkel-Enschot, Udenhout, Haaren en Helvoirt. Daarnaast wordt wijkverpleging geboden aan thuiswonende cliënten in deze dorpen en Biezenmortel.

In de visie gaat 't Heem uit van persoonsgerichte zorg. Dit betekent dat onze bewoners hun eigen levensgewoonten kunnen voortzetten en wonen, zorg en welzijn is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de bewoner niet als patiënt of cliënt, maar als mens. Centraal staat de vraag: 'Wat heeft de bewoner nodig om zich bij 't Heem gezond en gelukkig te voelen?'

Bij 't Heem creëren we samen een woonomgeving voor senioren, waar het levensgeluk en de positieve gezondheid voorop staan en het werkplezier van onze medewerkers en vrijwilligers centraal staat. Persoonsgerichte zorg is verankerd in onze eerste twee kernwaarden van BLOEI; Betrouwbaar en Liefdevolle zorg en gebaseerd op één van de pijlers van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Het wordt omschreven aan de hand van vier elementen:

1. Compassie : de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip
2. Uniek zijn : de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt; we kennen de bewoner en sluiten aan bij zijn unieke leefwereld
3. Autonomie : voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase
4. Zorgdoelen : iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zorg, behandeling en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg zit in grote en kleine dingen, bijvoorbeeld in gesprek gaan met de cliënt en zijn naasten, maar ook hoe en waar wil je je dag doorbrengen. De benadering vindt plaats vanuit de wens van de cliënt. We spreken over de dagbeleving van onze cliënten. Hiervoor zijn drie elementen van belang:

- Omgeving : onze huizen zijn inspirerend, huiselijk en uitnodigend ingericht. 'Bij 't Heem, daar bent u thuis'
- Samen : elk mens heeft behoefte aan samenzijn. Onze huizen zijn ingericht met plekken (huiskamer, zitje, tuin) waar sociale interactie kan ontstaan. Wij faciliteren het ontmoeten en zinvolle daginvulling
- Individueel : wat maakt jouw dag compleet? Elke cliënt heeft één of meerdere doelstellingen op het gebied van het intact houden van eigenheid en beantwoorden van unieke wensen waar samen aan wordt gewerkt

Dit alles wordt ondersteund door de andere drie kernwaarden:

- Ontwikkeling : wij verstaan ons vak en willen de beste zijn! Medewerkers en cliënten kunnen zich binnen 't Heem continu (door)ontwikkelen
- Efficiëntie : binnen 't Heem wordt gewerkt met een gezonde (effectieve en efficiënte) bedrijfsvoering, zodat onze cliënten nu, maar ook in de toekomst kunnen rekenen op onze persoonlijke en warme zorg
- Innovatief : wij werken op een vernieuwende en innovatieve manier, al dan niet ondersteund met nieuwe technologische innovaties

2. Kwaliteit en veiligheid

In dit hoofdstuk worden de eerste vier thema's benoemd die onder kwaliteit en veiligheid van zorg vallen. Voor 't Heem is het participeren van en de samenwerking met familie en naasten belangrijk. Zij kennen onze cliënt het beste en we vinden het belangrijk dat zij een rol blijven spelen in het leven van de cliënt.

Thema 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Elke cliënt is uniek. Het gaat daarbij over autonomie, compassie en bejegening.

De cliënt (en/of zijn naasten) kan meedenken over de eigen zorgdoelen en ziet deze terug in het zorgleefplan.

Visie persoonsgerichte zorg

't Heem heeft in 2018 een visie opgesteld. Deze visie is vooral gericht op het verlenen van zorg en de kwaliteit ervan. De visie is in 2021 aangevuld met welzijn, het creëren van een prettige woonomgeving en persoonsgerichte zorg.

Eigenheid cliënt

Het verhaal van de cliënt als onderdeel van het zorgdossier is weer onder de aandacht gebracht, zodat de medewerkers op de hoogte zijn van actuele informatie over het leven en gewoonten van de cliënt maar ook de levensgeschiedenis. Hiermee wordt beoogd dat de zorgverlening vaker aansluit bij het verhaal van de cliënt en de visie met betrekking tot belevingsgerichte/persoonsgerichte zorg.

Het team kleinschalig wonen locatie de Eikelaar, heeft een visie ontwikkeld waarin is opgenomen dat de zorg die zij bieden aansluit bij de wensen, behoeften en beleefwereld van de cliënt; eigenheid van de cliënt staat hierin centraal.

Tijdens de zorgmomenten wordt er gewerkt aan de hand van gemaakte afspraken.

Contactverzorgende geeft hierbij dan ook goed de grens aan; dit is wel realistisch en dit is niet realistisch.

7

Eigenheid cliënt wijkteams

De wijkteams van 't Heem hebben in 2021 tijdens gesprekken met de cliënten, de nadruk gelegd op het zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Ze hebben de cliënten gemotiveerd en geactiveerd om, zoveel als haalbaar is, zelf actief te blijven.

Door cliënten te stimuleren meer zelf te doen, behouden zij meer sturing over hun leven.

Methodisch werken

Eind 2019/begin 2020 hebben alle teams/locaties het nieuwe cliëntendossier ONS volledig in gebruik genomen. Het gebruik van ONS als cliëntendossier en de mogelijkheden die dit dossier biedt is een belangrijke slag in de ontwikkeling van passend cliëntendossier en goed zorgleefplan. Het is echter gebleken dat het methodisch werken in 2021 nog onvoldoende is geïntegreerd in het cliëntdossier en het zorgplan. Medewerkers vinden het werken met/in ONS vaak nog lastig. Training en scholing om methodisch te kunnen werken is een aandachtspunt voor 2022.

Als onderdeel van continu leren en verbeteren (zie ook thema 4) is op locatie de Eikelaar gestart met de implementatie van een dagstart. In de dagstart bespreken de medewerkers van die dag met elkaar de vorige dag en de aankomende dag. De dagstart geeft de teamleden inzicht in hun werk, het proces, de prestaties en het team. Daarbij is een dagstart een goed middel om de teambuilding te bevorderen; in de dagstart wordt namelijk een gemeenschappelijk doel nagestreefd. Samen werkt het team aan het behalen van dit doel, wat leidt tot meer energie en werkplezier. De resultaten van de pilot zijn zeer positief; afspraken en taken zijn duidelijk en er wordt een betere communicatie ervaren. Dagstarts zullen in 2022 verder worden geïmplementeerd op de locaties de Leyenhof, Haarensteijn en Torentjeshoef.

Thema 2 Wonen en Welzijn

Iedere zorgstichting dient aantoonbaar invulling te geven aan aspecten als: zingeving (aandacht en ondersteuning van levensvragen), zinvolle tijdsbesteding, goed en lekker eten, een schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie, inzet vrijwilligers en wooncomfort.

Welzijn

In 2021 is er bij 't Heem meer aandacht geweest voor integratie van Welzijn; Welzijn heeft een prominenter rol gekregen in 2021. Dit heeft onder andere als volgt vorm gekregen: De welzijnscoördinatoren worden bij het kennismakingsgesprek van een nieuwe cliënt meegenomen, zodat behoefte van de cliënt ook op het gebied van welzijn en welbevinden beter in beeld komt en de daginvulling hierop aansluit. Medewerkers Welzijn sluiten aan bij de gezamenlijke (team)overleggen. Uitgangspunt is dat voor alle cliënten welzijnsdoelen geformuleerd én opgenomen worden in het zorgdossier en gedragsbesprekingen zijn opgepakt.

Collega's zijn op de werkvloer gecoacht door een gedragsconsulent. Daarnaast is door deze gedragsconsulent een basis visie met betrekking tot Welzijn opgesteld; hieraan wordt gevolg gegeven in 2022. Het doel van deze werkwijze is een gelukkige cliënt, een weekinvulling die bestaat uit wensen van de cliënt en deze evalueren met de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger/familie.

Integrale dienstverlening

Vanuit de gewijzigde visie, waarin zorg wordt aangevuld met welzijn en wonen, bleek ook dat er behoefte was om na te gaan welke verbeteringen in afstemming en aansturing wenselijk zijn tussen de drie werkvelden wonen, zorg en welzijn.

Dit leidde tot een project integrale dienstverlening.

Aanleiding vormden de volgende signalen:

- facilitair is centraal belegd in de organisatie en de focus op gastvrijheid en welzijn is niet overal voldoende
- de huidige organisatorische inrichting maakt het beheersen van de integrale kwaliteit lastig
- de samenwerking op het gebied van dagstructuur en daginvulling tussen zorg en ondersteuning is niet optimaal

Aan de hand van inzicht in de behoeftes omtrent wonen en welzijn van de doelgroepen is de organisatievisie wat betreft integrale dienstverlening opgesteld. Dit is gedaan met vertegenwoordigers vanuit de kwaliteitscoaches, OR en cliëntenraden.

De vertaling in de visie integrale dienstverlening komt er kort samengevat op neer dat het verblijf van een cliënt een integrale ervaring is van wonen, zorg en welzijn.

De dienstverlening die 't Heem aanbiedt is daarom ook integraal en wordt respectvol naar de cliënt en met passie uitgevoerd. De dienstverlening geven wij samen met de mantelzorgers en vrijwilligers vorm, afgestemd op de doelgroep en rekening houdend met de behoefte van het individu.

Voor de cliënt die langdurig verblijft bieden wij een huiselijke en gastvrije sfeer met medewerkers die de cliënt actief of passief betrekken in het wonen en welzijn en de cliënt daar waar mogelijk eigen keuzes geeft. Bij de huiselijke en gastvrije sfeer hoort ook een focus op de huiselijke inrichting en geurbeleving in de locatie. Hierbij gaan wij uit van de positieve gezondheid waarbij we kijken naar wat de cliënt nog wel kan en wij het ziektebeeld niet vooropstellen. Zo bezorgen wij de cliënt een prettige dag waarbij zingeving voorop staat en medewerkers ook een fijne werkomgeving hebben. Het sociale contact en de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers is voor onze cliënten belangrijk, daarom is een gastvrije ontvangst bij zowel de entree als op de groep de norm.

Zinvolle dagbesteding

Naast alle vaste activiteiten, zijn we in 2021 steeds meer gaan kijken naar de behoefte van de cliënt zelf; wat kunnen we de cliënt bieden zodat de cliënt een zinvolle dag heeft. Om wat voorbeelden te noemen: Elke dag wordt er koffie geschonken. Omdat dit voor een aantal cliënten te druk was, kunnen cliënten ook gebruik maken van koffiedrinken in kleinere groepjes.

Een cliënt heeft aangegeven graag aan oude apparaten te sleutelen. Kunnen we een werktafel realiseren voor deze cliënt of misschien een rolstoelspreekuur houden waarbij deze cliënt gaat helpen? We luisteren naar de wens van de cliënt en we kijken samen hoe we invulling kunnen geven aan deze wens.

Op locatie Torentjeshoef is sinds eind 2021 de vertrouwenspersoon weer gestart om individuele gesprekken met cliënten te houden, naast de communie-uitreiking en eucharistieviering die eens in de maand voor cliënten aangeboden wordt.

Op locatie de Eikelaar zijn we eind 2021 begonnen met het aanbieden van een gezamenlijke broodmaaltijd, die goed wordt bezocht. Op locatie de Eikelaar vindt individuele begeleiding plaats door inzet van welzijnsassistenten.

Op kleinschalig wonen 1 en 2 locatie de Eikelaar zijn themaboxen gemaakt om meer belevingsgericht te werken.

Inzet vrijwilligers

't Heem zet in op inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers geven extra kleur aan het leven van alledag en vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan het welzijn van cliënten.

De Coronacrisis heeft er helaas toe geleid dat veel vrijwilligers zijn gestopt. Eind 2021 zijn we bij 't Heem weer begonnen om het vrijwilligersbeleid te actualiseren en om de samenwerking met het netwerk in het dorp te verbeteren.

De vrijwilligerscoördinator op locatie Torentjeshoef heeft vanaf eind 2021 weer regelmatig gesprekken met vrijwilligers - zowel gepland als ongepland - en vinden er weer evaluaties plaats met de vrijwilligers over het verloop van een activiteit; hoe gaat het met de activiteit zelf, lopen ze tegen bepaalde zaken aan, hebben ze materialen nodig en wat kan de organisatie daarin nog meer betekenen, zijn er bijzonderheden bijgekomen wat betreft cliënten, zijn er nieuwe cliënten komen te wonen?

Familieparticipatie

't Heem vindt familieparticipatie belangrijk want de familie kent, door het gezamenlijk verleden, de cliënt en diens wensen, voorkeuren en afkeuren. Familieleden worden bij 't Heem steeds meer betrokken bij de huiskamers; wat kunnen zij bijvoorbeeld betekenen in het aankleden van de huiskamers rondom feestdagen en themadagen en kunnen ze iets betekenen in het zelf koken van een maaltijd.

Het gebruik van cliëntendossier ONS heeft ons ook het cliëntenportaal Caren gebracht. Caren is een digitale gezondheidsomgeving die familie/vertegenwoordiger inzicht geeft in het zorgplan van een cliënt. Op deze manier wordt steeds meer geprobeerd om familieleden te betrekken. Daarnaast worden regelmatig foto's van cliënten doorgestuurd aan familieleden. Dit wordt als zeer prettig ervaren.

Wooncomfort

Cliënten die in een van zorglocaties van 't Heem wonen, hebben de beschikking over een eigen appartement dat ingericht kan worden met persoonlijke eigendommen van de cliënt. Cliënten kunnen veilig gebruik maken van toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes.

Er is beschreven in onze visie waar we aan willen voldoen qua wooncomfort (groen, licht en herkenbaar). Op locatie Torentjeshoef heeft 't Heem in 2021 nieuw servies, tafellakens - om het eetmoment sfeervoller te maken - en nieuwe planten aangeschaft.

't Heem werkt voor cliënten met een psychogeriatrische indicatie met het concept van kleinschalig wonen in groepsverband. Hiermee biedt 't Heem een omgeving waarin cliënten zich geborgen, welkom en 'thuis' voelen. Op kleinschalig wonen is de inrichting gebaseerd op herinneringen aan vroeger. Dit geeft herkenning en heeft daarmee een positieve invloed op het welzijn van de cliënt. De cliënt neemt een deel van zijn of haar eigen spullen mee voor de inrichting van de kamer. Bij het vormgeven van het wonen kijken we bij 't Heem voortdurend naar het spanningsveld tussen veiligheid en autonomie, om optimaal welzijn van de bewoners te bereiken.

Vastgoedontwikkeling in relatie tot wooncomfort

In 2021 is verdergegaan met de uitwerking van nieuwbouwplannen in Berkel-Enschot, ter vervanging van de locatie Torentjeshoef, en renovatie van de locatie de Eikelaar.

De plannen zijn ontwikkeld in samenwerking met medewerkers en cliëntvertegenwoordigers van 't Heem. Zo is er voor de nieuwbouw in Berkel-Enschot samen met medewerkers van 't Heem, vertegenwoordigers van de cliëntenraad en externe adviseurs een Programma van Eisen opgesteld. Ook is een schetsontwerp gemaakt op basis van dit Programma van Eisen.

De uitvoering van het project zal in samenwerking worden gedaan met TBV Wonen. TBV Wonen is de eigenaar van alle gebouwen die 't Heem huurt.

Voor de locatie de Eikelaar is met medewerkers van 't Heem een plan gemaakt voor de renovatie. Het plan bij de Eikelaar gaat onder andere uit van aanpassingen aan de klimaatinstallatie van het gebouw en het Atrium. De indeling op de afdelingen zal op een aantal plekken worden gewijzigd. De vroegere huisartsenpost aan de voorzijde van de Eikelaar zal worden omgebouwd tot kantoor voor de ondersteunende diensten. Met TBV Wonen is gewerkt aan afspraken om te komen tot de ontwikkeling van de bouwinitiatieven.

Voor de zorgalarming heeft onderzoek plaatsgevonden naar de huidige en gewenste infrastructuur voor de vier locaties. Dit is verwerkt in een Programma van Eisen. Voor de Eikelaar zal in 2022 een traject ingezet gaan worden voor vervanging van het huidige systeem. Het systeem bij de Eikelaar is zodanig verouderd dat complete vervanging noodzakelijk is.

Voor de locaties Haarensteyn en Leyenhof zullen er in 2022 aanpassingen van de huidige systemen gaan plaatsvinden.

Thema 3 Veiligheid

Zorgorganisaties streven naar optimale veiligheid. Dit moet in balans zijn met de persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten. Onder het thema veiligheid valt bijvoorbeeld het correct toepassen van vrijheidsbeperkende middelen, maar ook voedselveiligheid en medicatieveiligheid.

Indicatoren basisveiligheid

Jaarlijks vindt vanuit het Kwaliteitskader een uitvraag plaats van kwaliteitsindicatoren Verpleeghuiszorg. De indicatoren basisveiligheid voor 2021 zijn ongewijzigd ten opzichte van 2020. Er zijn drie verplichte indicatoren basisveiligheid:

1. Advance Care Planning (ACP)
2. Bespreken medicatiefouten in het team
3. Aandacht voor eten en drinken

Daarnaast moeten er minimaal 2 indicatoren gekozen worden uit 7 keuze-indicatoren:

- 1. Decubitus**
2. Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling
3. Medicatiereview
- 4. Middelen en maatregelen rond vrijheid**
5. Terugdringen vrijheidsbeperking
6. Werken aan vrijheidsbevordering
7. Continentie

1. Advance Care Planning

De indicator 'Preventie acute ziekenhuisopname' is in de tweede helft van 2018 aangepast naar 'Advance Care Planning'. Deze indicator gaat over de afspraken die met de cliënt en/of naasten gemaakt worden over de zorg rondom het levenseinde.

De samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde en de verpleegkundig specialist van Novicare (voor intramuraal wonende cliënten met behandelcomponent) en de huisartsen (voor cliënten zonder behandelcomponent) is van groot belang in het kader van het besluit cliënten al dan niet op te nemen in het ziekenhuis.

Een acute ziekenhuisopname is niet altijd te vermijden, maar binnen 't Heem zijn we continu bezig om acute opnames te voorkomen door het volgende in te zetten:

- door tijdig risico's te signaleren bij de intake en de evaluatie worden bij verhoogd risico preventieve maatregelen ingezet om incidenten te voorkomen
- het actueel houden van zorgleefplannen met duidelijke omschrijving van de risico's en de toegepaste preventieve maatregelen en vrijheidsbeperkende maatregelen
- het houden van multidisciplinaire overleggen
- medicatiereview in samenwerking met de apotheek en de huisarts
- wanneer wel of geen ziekenhuisopname wordt bij de intake vastgelegd
- werken met procedures, protocollen en werkinstructies
- (bij-) scholing en trainingen aanbod voor medewerkers
- inzet van personenalarmering

De specialist ouderengeneeskunde heeft - ook ná opname van een nieuwe cliënt bij 't Heem - individuele gesprekken met de cliënt met betrekking tot wensen omtrent medisch handelen. Onderwerpen die tijdens deze gesprekken aan bod komen zijn de wensen rondom het reanimeren, het starten of stoppen van levensverlengende behandelingen en voor mogelijk behandeling of opname in het ziekenhuis. Afspraken worden vastgelegd in zorgleefplan en besproken met het team.

Om de kwaliteit van de palliatieve zorg verder te professionaliseren en borgen neemt één verpleegkundige intramuraal en één wijkverpleegkundige deel aan het Regionale netwerk palliatieve zorg (NPZ). Zij zorgen voor delen van kennis en zo nodig projectmatige opzet om een nieuwe werkwijze te ontwikkelen of te introduceren.

2. Medicatieveiligheid

Alle afspraken en procedures omtrent medicatie zijn opgenomen in de geneesmiddelen distributieprotocollen (GDP). Hierin is onderscheid gemaakt voor cliënten intramuraal, cliënten met behandeling en voor thuiszorg cliënten.

Alles rondom medicatie gebeurt bij 't Heem digitaal; onder andere het voorschrijven, aftekenen en ook het bestellen. De keten van medicatieveiligheid is hierdoor volledig en goed gesloten.

Bij 't Heem wordt voor cliënten met behandeling het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo gebruikt en voor intramuraal en wijkverpleging wordt er sinds 2019 gebruik gemaakt van het elektronisch voorschrijfsysteem Boomerweb.

Het evalueren van het medicijngebruik bij cliënten van 't Heem, gebeurt binnen de zorgleefplan-bespreking en wordt afgestemd met behandelend arts. Indien gewenst of noodzakelijk worden de medicijnen aangepast.

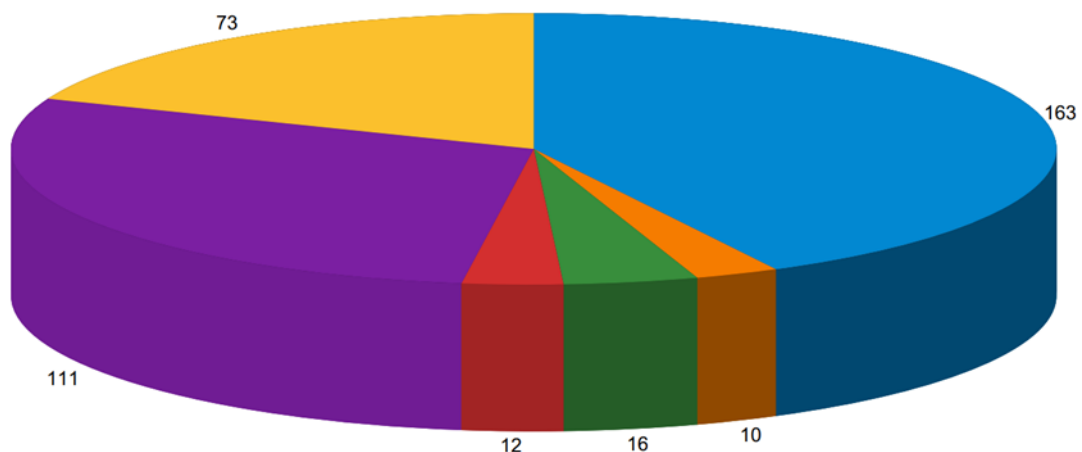
Binnen 't Heem komt vier keer per jaar de 'Centrale Commissie Farmaceutische Zorg' bijeen en is er binnen ieder team een aandachtsvelder medicatieveiligheid benoemd. De aandachtsvelders medicatieveiligheid spelen een cruciale rol door het beleid op de eigen locatie onder de aandacht te brengen en toe te zien op uitvoering.

De Zorgapotheek voert minimaal 1x per jaar een audit uit met betrekking tot de werkvoorraad. Deze uitslag wordt teruggekoppeld naar de teams.

Het voorkomen van medicatiefouten blijft een belangrijk aandachtspunt binnen 't Heem. 't Heem streeft naar een zorgvuldige omgang als het gaat om het voorschrijven, bestellen, beheer en verstrekken van medicatie. Op alle locaties worden medicatie incidenten geregistreerd (zie afb.3). Medicatiefouten worden minimaal eens per kwartaal door de aandachtsvelders meegenomen in het teamoverleg.

In 2021 hebben de aandachtsvelders medicatieveiligheid uitgesproken dat er een centrale MIC-commissie belegd moet gaan worden om navolg te geven op de meldingen met betrekking tot medicatie. Dit zal worden opgepakt in 2022.

Aard medicatiefout MIC



■ Medicatie niet gegeven	■ Verkeerde medicijn gegeven	■ Medicatie is op het verkeerde tijdstip gegeven
■ Verkeerde dosering gegeven	■ Cliënt heeft medicijn niet genomen	■ Anders

Afb.3: In totaal werden in 2021 binnen 't Heem, 385 medicatie-gerichte meldingen geregistreerd. Na analyse van de MIC-meldingen is besloten om in 2022 een pilot te gaan draaien om te kijken of de inzet van een medicatiekar het aantal MIC-meldingen doet verminderen.

3. Aandacht voor eten en drinken

We proberen bij 't Heem zorg te bieden op maat door tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van cliënten. Uitgangspunt voor de cliënt is dat het eten en drinken wordt afgestemd op individuele wensen en behoeften. Het is niet alleen belangrijk om voldoende voedingsstoffen aan te bieden van goede kwaliteit, maar ook de smaak van de cliënt, religie of cultuur van de cliënt, de presentatie van het eten, hulp bij eten en drinken en de ambiance zijn van belang.

Bij 't Heem worden bij alle cliënten deze wensen tijdens het intakegesprek geïnventariseerd door de zorgadviseur/contactverzorgende en afspraken worden genoteerd in het zorgdossier. 't Heem biedt in principe de warme maaltijden voor de bewoners aan in het restaurant of de huiskamer. Als dit niet aansluit bij de wensen van de cliënt worden in overleg andere afspraken gemaakt. De cliënt kan middels een keuzemenu aangeven welke maaltijd hij/zij de volgende dag wil eten en het gekozen menu zal de volgende dag geserveerd worden. Portiegrootte kan op de dag zelf bepaald worden. Als een cliënt geen behoefte heeft aan een warme maaltijd tussen de middag, dan wordt in overleg de warme maaltijd in de avond aangeboden. Met decoraties en tafelkleden/placemats (groot aanbod van verschillende thema's) worden de tafels gezellig aangekleed. Op lokaal initiatief wordt steeds vaker samen gekookt.

Het onderwerp 'Eten en drinken' blijft bij 't Heem voor 2022 een punt van aandacht. Uit de cliëntenraadpleging die in december 2021 heeft plaats gevonden, blijkt dat niet alle cliënten tevreden zijn over de kwaliteit van het eten.

Keuze-indicatoren

1. Decubitus
2. Middelen en maatregelen rond vrijheid

1. Decubituspreventie

Decubitus is niet altijd te voorkomen en daarom is binnen 't Heem decubituspreventie een onderdeel van de dagelijkse zorgverlening.

Decubitus kan ontstaan door het niet meer tot zich kunnen nemen van voeding, door bedlegerigheid en incontinentie. In deze gevallen wordt hier door de behandelaar een zorgdoel over gemaakt in het zorgleefplan met multidisciplinair gemaakte afspraken en acties. Daarnaast ondersteunt de RAI (Resident Assessment Instrument). De RAI is een meetinstrument voor integrale patiëntbeoordeling, waaronder de risicosignalering voor decubitus. Bij een hoge kans op decubitus wordt dit vanuit de RAI gesignaleerd en worden ook adviezen gegeven hoe hiermee om te gaan.

Tijdens de ADL-momenten wordt er door de zorgverantwoordelijke van 't Heem, zorgvuldig naar het lichaam gekeken op huidletsel, met name bij bedlegerige cliënten en cliënten die in een rolstoel zitten. Voor specialistische wondzorg wordt zo nodig een externe wondverpleegkundige geconsulteerd. Periodiek wordt de risicosignalering ingevuld door de contactverzorgenden van 't Heem. De resultaten worden besproken met de betrokken disciplines.

Begin 2021 is 't Heem een samenwerking aangegaan met Q-care voor het indiceren, het leveren en het her-indiceren (1x per kwartaal) van antidecubitus systemen. Q-care verzorgt de verhuur en is verantwoordelijk voor het opslaan, het reinigen en het onderhouden van deze antidecubitus systemen. De indicaties en de her-indicaties worden door BIG-registreerde verpleegkundigen gedaan die bij de aanvraag een anamnese afnemen en tijdens de herindicatie beoordelen of het systeem nog steeds passend is bij de situatie van de cliënt. Naast deze dienstverlening verzorgt Q-care ook 1x per jaar een klinische les op locatie.

't Heem zet in op preventief werken; Q-care ondersteunt ons hierin middels een prevalentie-meting. Maandelijks ontvangen wij een overzicht van de uitstaande systemen (zie tabel 1). Daarbij hebben we 2021 een investeringsplan gemaakt voor vervanging van 75 bedden en matrassen.

In 2021 zijn er door Q-care de volgende antidecubitus systemen ingezet:

Locatie	Matras	Hielbeschermer	Zitkussen	Verlengstuk
Torentjeshoef	11	1	6	
Leyenhof	1		2	
Haarensteyn		2	2	
Eikelaar	6	1	2	1

Tabel 1: Ingezette antidecubitus systemen in 2021

Decubitus wordt ingedeeld in vier categorieën (I-II-III-IV)

Categorie I : niet-wegdrukbaar roodheid

Categorie II : verlies van een deel van de huidlaag of blaas

Categorie III : verlies van een volledige huidlaag

Categorie IV : verlies van een volledige weefsel laag

In tabel 2 valt af te lezen hoeveel cliënten per locatie gecategoriseerd zijn:

Locatie	Cat. 0	Cat. I	Cat. II	Cat. III	Cat. IV
Torentjeshoef	8	5	3		2
Leyenhof		1			
Haarensteyn		2			
Eikelaar	6	6	2	2	

Tabel 2: Aantal cliënten per categorie per locatie

2. Middelen en maatregelen rond vrijheid

Wet Zorg en Dwang

Per 1 januari 2020 is de Wet zorg & dwang (Wzd) van kracht. Het doel van deze wet is dat onvrijwillige zorg bij mensen met dementie zo veel mogelijk wordt voorkomen. Het uitgangspunt is 'nee, tenzij', dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving. 't Heem onderschrijft het uitgangspunt van de wet Zorg en Dwang ten zeerste.

In 2021 heeft 't Heem binnen de Wzd het volgende gedaan:

- 't Heem heeft ervoor gekozen om de contactverzorgenden te benoemen in de rol van zorgverantwoordelijke Wzd. Als een zorgverantwoordelijke geen verpleegkundige van achtergrond is, wordt deze daarin ondersteund door de (verpleegkundige)-kwaliteitscoach
- er wordt samengewerkt met Novicare wat betreft de inzet van Wzd-functionaris en er vindt 4 keer per jaar afstemming plaats tussen Wzd-functionaris en de Kwaliteitsadviseur van 't Heem. De Wzd-functionaris heeft 't Heem protocol Wzd mee uitgewerkt en goedgekeurd
- registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen vindt plaats in zorgplan van de cliënt onder regie van specialist ouderengeneeskundige van Novicare
- de module Wzd is ingericht in het ECD en hier is een werkwijze voor geschreven
- vanwege de Coronamaatregelen in 2021 zijn scholingen op de werkvloer voor zorgverantwoordelijken verplaatst naar 2022

- stichting Zorgbelang heeft eind 2021 kennisgemaakt op locatie de Eikelaar en er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. Zij hebben een cliëntenvertrouwenspersoon aangewezen die de belangen van onze cliënten behartigt
- in de thuiszorg vindt momenteel geen onvrijwillige zorg plaats, wij volgen hierin de ontwikkelingen

Voor alle cliënten die in 't Heem wonen geldt dat wij streven naar een goede balans tussen bewegingsvrijheid, veiligheid en woon- en leefplezier. Door de cliënt echt te kennen, kunnen wij de cliënt een goede kwaliteit van leven bieden en kunnen wij met vrijheidsbeperking en gedragsbeïnvloedende medicijnen zeer terughoudend zijn. Als er voor de veiligheid van cliënten maatregelen nodig zijn, dan kiezen wij voor de minst zware maatregelen die de vrijheid zo weinig mogelijk aantasten en zetten deze zo kort mogelijk in. Dit doen we altijd in overleg met cliënt en/of familie en we zoeken samen naar oplossingen die passen bij de cliënt, waarbij onze kernwaarden open, vakmanschap en verbinding worden gebruikt.

Binnen 't Heem staat locatie de Eikelaar (kleinschalig wonen 1 en 2) geregistreerd als Wzd-accommodatie. Dit houdt in dat cliënten met artikel 21 (geen bereidheid, geen verzet) hier kunnen komen wonen.

Voor 2021 is een meting gedaan (zie tabel 3) omtrent het aantal ingezette maatregelen:

Maatregel	Aantal keren toegepast in 2021	Type
kastdeur op slot	3	onvrijwillige zorg
gps	1	instemming cliënt
sensor	1	tijdelijke / noodsituatie
gedragsbeïnvloedende medicatie buiten de richtlijnen	2	vrijwillig volgens stappenplan

Tabel 3: Ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen in 2021

Aanleveren Wzd gegevens bij IGJ

Zorgaanbieders die onvrijwillige zorg verlenen aan cliënten op wie de Wzd van toepassing is, moeten hierover tweemaal per jaar gegevens aanleveren bij de inspectie².

Op deze site valt ook te lezen dat als een zorgstichting minder dan tien keer per half jaar verplichte of onvrijwillige zorg verleent, er geen digitaal overzicht hoeft te worden ingediend.

In 2021 is er overleg één melding gemaakt bij de IGJ op basis van de Wet zorg en dwang. Na onderzoek bleek dat er geen sprake was van een verplichte melding en is de melding ingetrokken.

² <https://www.igj.nl/onderwerpen/dwang-in-de-zorg/halfjaarlijkse-gegevensaanlevering-wvvggz-en-wzd>

Thema 4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners. Samen leren en verbeteren staat centraal. Hier wordt vorm aan gegeven door middel van het kwaliteitsplan, kwaliteitsverslag en het lerend netwerk waar je organisatie aan deelneemt.

Ook in 2021 heeft 't Heem het Continue Leren Verbeteren verder omarmt.

't Heem wil groeien naar een wendbare, duurzame netwerkorganisatie:

1. wendbaar zodat we tijdig kunnen inspelen op alle veranderingen die op ons afkomen
2. duurzaam in de inzetbaarheid van onze medewerkers en middelen met aandacht voor het milieu

Met de teams is afgesproken dat op basis van onze strategische doelen ieder team en iedere individuele medewerker een groeiplan opstelt, vertaald naar teamdoelen/individuele doelen. Onderwerpen waar de focus op ligt zijn:

- ondernemerschap
- eigenaarschap
- samenspel
- persoonlijke ontwikkelingen

Essentie is dat we kijken hoe we de kwaliteit kunnen verbeteren en het werkproces dusdanig inrichten dat ieder van ons van meest toegevoegde waarde is. Bij dit alles hoort een cultuur van veilig en vertrouwd kunnen werken.

Continue Leren Verbeteren

In het kader van Continue Leren Verbeteren is er in 2021 een start gemaakt met de uitwerking van het groeiplan met als resultaat dat eind 2021 de eerste lichting medewerkers de Yellow-belt en de tweede lichting medewerkers de Green-belt hebben behaald. Deze trainingen zijn gegeven door Lean-Verbeeten.

De -vanuit deze trainingen- geschreven A3-projecten worden verder uitgewerkt op team niveau zodat verbeterlagen in eigen werkomgeving gerealiseerd kunnen worden.

Vanuit één van de A3-projecten, is op een aantal locaties de dagstart geïmplementeerd om met elkaar dialoog aan te gaan, verbeteracties op te pakken en de samenwerking te verbeteren.

De procescoaches zijn in 2021 wekelijks begeleid vanuit LEAN Verbeeten in het proces rondom Continue Leren Verbeteren binnen 't Heem.

In 2021 is er een masterclass voor en door managementteam gedaan en het managementteam is meegenomen in de A3-systematiek. Daarnaast is in 2021 het managementteam actief aan de slag gegaan met Obeya (Obeya is een visuele manier om grip te krijgen op prioriteiten; Obeya brengt focus op resultaten, brengt versnelling en continue verbeteren), het Trello verbindingsbord en eigenaarschap.

Verdere samenwerking met Lean Verbeeten wordt bekeken hoe vorm te geven in 2022.

Lerend netwerk

't Heem doet het niet alleen en is ervan overtuigd dat deel uitmaken van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om op de juiste manier goede zorg te verlenen. Als netwerkorganisatie werken we sinds 2017 samen met partners (Het Laar in Tilburg, Maria-Oord in Dongen, St. Franciscus in Gilze, Amaliazorg en Leyhoeve Zorg)) die een toegevoegde waarde hebben voor onze cliënten, onze medewerkers en de organisatie. Op het gebied van bestuur, beleid en personele aangelegenheden (opleiding, arbeidsmarkt) is er met regelmaat overleg; door de coronamaatregelen heeft dit in 2021 alleen digitaal plaatsgevonden.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Werken aan kwaliteit wordt meer en meer een verantwoordelijkheid van alle medewerkers van 't Heem. Om het kwaliteitsmanagementsysteem te ondersteunen werkt 't Heem met het digitale softwareprogramma Zenya (Infoland). Zenya bevat documenten zoals beleidsstukken, procedures, werkwijzen en formulieren en ondersteunt de processen voor de MIC- en MIM-meldingen (melding incident cliënt en medewerker).

't Heem maakt tevens gebruik van de diensten van Vilans. Vilans is de landelijke kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning. Medewerkers van 't Heem kunnen in een persoonlijke omgeving veelgebruikte werkinstructies raadplegen en opslaan. Zo helpen de KICK-Vilans protocollen zorgprofessionals om nog effectiever te handelen en nog betere zorg te leveren (de Vilans protocollen voor de verpleegtechnische handelingen worden de KICK-protocollen genoemd. KICK staat voor 'Kennis en Informatie Centrum Kwaliteitsinstituut'. In de protocollen wordt beschreven hoe de diverse handelingen door verzorgend personeel uitgevoerd moeten worden).

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsjaarplan

't Heem beschikt jaarlijks over een actueel kwaliteitsjaarplan welke is opgesteld aan de hand van de vastgestelde punten van het kwaliteitskader. Het plan wordt opgesteld in samenwerking met diverse betrokkenen onder andere de kwaliteitscoaches, de procescoaches, de cliëntenraad, Raad van Toezicht en de ondernemingsraad.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

't Heem schrijft jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag en levert hiermee zowel interne als externe verantwoording af. De cliëntenraad, tevredenheidsmetingen, interne en externe auditrapporten dienen hierbij als informatiebron voor de evaluatie van de zorg. Dit kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website van 't Heem en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

3. Randvoorwaarden

In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe de organisatie invulling geeft aan de laatste vier thema's uit het Kwaliteitskader. Het omschrijft de randvoorwaarden die de zorgorganisatie op orde moet hebben om de zorg op niveau van de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen.

Thema 5 Leiderschap, governance en management

Dit thema gaat onder meer over de visie op zorg, het sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, onderwerpen die faciliterend zijn voor kwaliteit. Denk hierbij aan de zichtbaarheid van het bestuur op de werkvloer of de vertegenwoordiging van medewerkers en cliënten.

Visie op leiderschap

Bij alle ontwikkelingen en veranderingen hoort een moderne visie op leiderschap. 't Heem heeft de ontwikkeling ingezet naar minder hiërarchisch leiderschap.

De huidige besturingsfilosofie van 't Heem is gebaseerd op ondersteuning van de medewerkers op drie gebieden:

1. **kwaliteit** van de zorg en dienstverlening en de verbetering hiervan;
2. een **efficiënt werkproces** en **continu leren en verbeteren** zodat we steeds van toegevoegde waarde zijn voor onze cliënten;
3. **coaching** en **teamontwikkeling** om zo de juiste cultuur te creëren die gebaseerd is op vertrouwen en veiligheid.

De kwaliteitsdriehoek -cliënt, medewerker en organisatie- (zie afb. 4), is vertaald naar de organisatiestructuur. Sinds zomer 2019 worden alle teams binnen 't Heem ondersteund door een ondersteuningsdriehoek.

Deze ondersteuningsdriehoek bestaat uit:

- Kwaliteitscoach
 - is verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen van de kwaliteitsnormen en de kwaliteit van medewerkers
- Teamcoach
 - is verantwoordelijk voor de teamontwikkeling, de juiste cultuur en de juiste houding
- Procescoach
 - is verantwoordelijk voor de financiële resultaten en het aanbrengen van de systematiek van continu leren en verbeteren.



Afb.4: Kwaliteitsdriehoek 't Heem

De kwaliteitscoaches, procescoaches en teamcoach stemmen continu met elkaar af om ervoor te zorgen dat er een balans blijft tussen de drie speerpunten. Zij worden ondersteund door de ondersteunende diensten en het MT.

Met de komst van de kwaliteitsdriehoek, vindt de coaching en ondersteuning van het team dichtbij de werkvloer plaats. Vanuit talent en expertise worden werkzaamheden verdeeld en daarbij hoort een professionele verantwoordelijkheid.

Dit vereist een verandering in mindset:

- van medewerker naar professional
- van afhankelijkheid naar resultaatgericht zijn
- van wachten op een besluit naar initiatief en de dialoog met anderen
- van taken en bevoegdheden naar talent benutten en samenwerking met andere talenten

Met het invullen van de driehoek van kwaliteitscoach, teamcoach en procescoach was de gedachte dat er meer ondersteuning aan de (zorg)-teams geleverd kon worden. In het najaar van 2021 is gestart met een analyse van deze werkwijze en structuur van de organisatie van 't Heem. Op basis van deze analyse en het medewerkersonderzoek, dat in het najaar 2021 is uitgevoerd, is geconcludeerd dat er een andere structuur en werkwijze moet komen. Er bleek namelijk dat de invulling hiervan op een aantal punten niet voldoende is geweest, waardoor het systeem van de driehoek onvoldoende uit de verf is gekomen. Het gaat daarbij vooral om:

- helderheid over bevoegdheden en verantwoordelijkheden (leidinggevende expertise)
- invlechten/aansluiting van de rollen in de totale organisatie
- ontbreken van ondersteunende systemen
- ontbreken van duidelijke kaders en eigenaarschap

De aanpassingen voor de besturingsfilosofie en de structuur worden in 2022 verder uitgewerkt.

Governance

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg 2017³ volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument dat bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en aan het maatschappelijk vertrouwen. Om hier blijvend zorg voor te dragen werkt 't Heem volgens de principes van de landelijke Governancecode Zorg 2017.

Begrippen als integriteit en maatschappelijke betrokkenheid staan hoog in het vaandel bij 't Heem. Ze zijn het uitgangspunt voor ons doen en laten. Dit krijgt o.a. vorm in de manier waarop we binnen 't Heem:

- met onze medewerkers en collega's omgaan;
- er zijn voor onze cliënten en hun aanverwanten;
- zakendoen met onze leveranciers.

19

Deze begrippen krijgen echter pas betekenis als het gedrag van leiding, medewerkers en toezichthouders daaraan te toetsen is, zowel intern als extern. Bij evaluaties van Raad van Toezicht en Bestuur wordt er altijd feedback gevraagd in de organisatie. De richtlijnen waar 't Heem zich aan houdt, staan in de integriteitscode en klokkenluidersregeling.

Ondernemingsraad

De OR draagt bij aan het goed functioneren van 't Heem. Dit betekent dat de OR gericht is op het organisatiebelang, maar dat tevens de belangen van de werknemers zo goed mogelijk behartigd worden. De OR vindt het belangrijk dat er goed contact wordt gehouden met de werkvloer. Dit kan als de OR een goede afspiegeling is van de organisatie; dat wil zeggen dat vanuit alle lagen van de organisatie een vertegenwoordiger in de OR zit. De OR-leden hebben in 2021 diverse (online)-training gevolgd over de rol van de OR. De termen initiatief, instemmingsrecht, adviesrecht, overleg en informatie zijn hierbij aan de orde gekomen. Wat gaat er goed en wat kan beter in een OR-vergadering.

In 2021 heeft de OR aandacht besteed aan:

- Instemmingsaanvragen (met betrekking tot het personeel)
 - instemmingsaanvraag ergocoaches en ergopool
 - implementatieplan ergocoaches en ergopool
 - nieuwe functie applicatiebeheerder
 - instemmingsaanvraag BHV organisatie en opleiden 2021-2022
 - instemmingsaanvraag uitbreiding fietsenregeling

³ <https://www.governancecodezorg.nl/wp-content/uploads/2016/11/Governancecode-Zorg-2017.pdf>

- Adviesaanvragen (met betrekking tot de organisatie)
 - adviesaanvraag drie leden Raad van toezicht
 - kwaliteitsjaarplan 't Heem 2021
 - begroting 't Heem 2021
 - zelfevaluatie RvT en functionerings- en ontwikkelgesprek bestuurder
 - begroting 2022
 - adviesaanvraag interim-bestuurder 't Heem
- Informatierecht
 - status functiebeschrijvingen functiehuis
 - notitie procedure werving en selectie manager zorg en ontwikkeling
 - aanstellingsbrief nieuwe RvT leden
 - beleidsstuk Zorg en Dwang
 - notitie pilot zelfroosteren
 - digivaardige medewerkers
 - informatie regulier uitbetalen meer-uren
 - verzuimprotocol
 - plan van aanpak nieuwbouw Torentjeshoef
 - Coronaversoepelingen 't Heem

 - huidig roosterbeleid en de CAO VVT
 - een toekomstbestendige afdeling M&O
 - digitaal personeelsdossier
 - brief inspectie SZW over wet- en regelgeving voor veilig, gezond en eerlijk werk
 - privacy statement website 't Heem
 - kaderbrief 2022
 - visiedocument Integrale dienstverlening
 - uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek van cliënten in de wijkverpleging
 - continuïteitsplan 't Heem
 - operationeel noodplan 't Heem
 - kwaliteitsjaarplan 2022

Cliëntenraden

De locaties Haarensteyn (Haaren), Torentjeshoef (Berkel-Enschot), de Eikelaar (Udenhout) en Leyenhof (Helvoirt) kennen elk een eigen, lokale cliëntenraad.

Deze lokale cliëntenraden bestaan uit cliënten of hun vertegenwoordigers en zij behartigen de belangen van alle cliënten op de betreffende zorglocatie als de cliënten in het betreffende dorp die van ons wijkverpleging ontvangen. Zij gaan over de dagelijkse zaken als: Hoe wordt u verzorgd? Is het eten lekker? Wat vindt u van de activiteiten die worden aangeboden? De lokale raden hebben dus een signalerende en adviserende taak voor de locatie in hun dorp. Zij geven de kwaliteitsdriehoek en/of bestuurder gevraagd en ongevraagd advies over de zorg- en dienstverlening en bij voorgenomen besluiten. De leden van de lokale cliëntenraden worden gekozen door de cliënten.

In de lokale cliëntenraad Berkel-Enschot zijn het 'Programma van Eisen' en het ontwerp voor nieuwbouw in Berkel-Enschot besproken en is hierover een positief advies ontvangen. In de lokale cliëntenraad de Eikelaar is het plan voor de renovatie van de locatie de Eikelaar besproken.

De leden van de lokale en centrale cliëntenraad 't Heem zijn betrokken bij het opstellen van het visiedocument 'Integrale dienstverlening'.

Centrale Cliëntenraad

Daarbij heeft 't Heem een Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR wordt gevormd door een afgevaardigde van elke lokale cliëntenraad. Een onafhankelijke ondersteuner helpt de CCR-leden bij de voorbereiding van de vergaderingen met de bestuurder, neemt de leden praktisch en administratief werk uit handen en heeft daarnaast een onpartijdige coachende rol. De leden van de CCR buigen zich over organisatie-brede zaken en overlegt met de bestuurder over onderwerpen zoals kwaliteitsjaarplan, exploitatie, klachtenregeling, rookbeleid e.d. en neemt deel aan het halfjaarlijks overleg met het zorgkantoor.

In 2021 heeft de CCR aandacht besteed aan:

- Adviesaanvragen
 - vaccinatiestrategie COVID-19 cliënten
 - coronamaatregelen
 - benoeming 3 leden Raad van Toezicht
 - uitvraag Kwaliteitsindicatoren
 - jaarrekening 2021
 - kaderbrief 2022
 - begroting 2022
 - interim-bestuurder 't Heem
- Instemmingverzoeken
 - beleidsdocument Wet Zorg en Dwang
 - bestuursverklaringen vergoeding onkosten Corona t.b.v. Zorgkantoor
 - kwaliteitsjaarverslag 2020
 - ondersteuner cliëntenraad
 - kwaliteitsjaarplan 2022

Thema 6 Personeelssamenstelling

Dit thema richt zich op inzet van voldoende en vakbekwaam personeel. 't Heem streeft naar een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden, bekwaamheden en competenties die zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënten.

De kwaliteit van de zorg die wij als 't Heem leveren, staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende en deskundig personeel. Niet alleen de werving, maar ook het behoud van voldoende deskundig personeel is in de huidige arbeidsmarkt in toenemende mate, ook voor 't Heem, een uitdaging.

Personele samenstelling

Binnen 't Heem waren op 31 december 2021, 176,38 fte werkzaam. Deze fte zijn ingevuld door 356 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid (zie tabel 4).

21

Functie	Aantal collega's	Aantal fte
afdelingsassistenten	19	7,74
contactverzorgenden	24	18,36
facilitair	83	22,77
hbo-verpleegkundigen	6	5,00
helpende/helpende Plus	33	9,01
ondersteunende diensten/kantoor	29	12,53
leerlingen	18	21,21
stagiaires	12	5,92
verpleegkundigen	9	7,00
verzorgende/verzorgende IG	74	41,75
welzijn	43	20,58
wijkverpleegkundigen	6	4,51
Eindtotaal	356	176,38

Tabel 4: Aantal medewerkers per functie, peildatum 31 december 2021

Op 31 december 2021 waren er 55 personen werkzaam bij 't Heem als 'Personeel niet in loondienst/ZZP'. Zij waren aanvullend nodig om de roosters met medewerkers voldoende te vullen als gevolg van vooral verzuim.

Daarnaast zijn er ruim 200 vrijwilligers betrokken bij 't Heem ter ondersteuning.

Inzet personeel niet in loondienst

In Q2 2021 is er gestart met het project 'grip op uren' waarin op basis van analyse nagegaan is wat de mogelijke oorzaken zijn voor inzet personeel niet in loondienst (PNIL), overschrijding uren en verzuim. Helaas hebben we in de zomer van 2021 last gehad van relatief hoog ziekteverzuim (als gevolg van Corona). Hierdoor is hoge inzet van 'personeel niet in loondienst' noodzakelijk gebleven. Specifiek op Torentjeshoef is de inzet van 'personeel niet in loondienst' erg hoog. Hiervoor is apart een A3 (Lean-methodiek waarbij een A3-rapport wordt gebruikt om de belangrijkste projectinformatie, met betrekking tot de voortgang, te identificeren probleem en op een overzichtelijke manier weer te geven. Daarnaast helpen de stappen om op een gestructureerde manier een probleem op te lossen) opgestart om de kernoorzaken te achterhalen waarom deze locatie afwijkt van andere locaties. Naar aanleiding van dit onderzoek is, onder andere, extra ingezet op scholing van personeel, zodat zij bevoegd en bekwaam zijn waardoor vertrouwen wordt vergroot en kwaliteit van zorg verbetert. In 2022 wordt er vervolg gegeven aan de verbeterpunten.

Roosteraanpassingen

De inzet van medewerkers vindt plaats op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van cliënten. Hierop afgestemd is er een dagelijks dienstrooster opgesteld waardoor er altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Er is een start gemaakt met het samenstellen van wensroosters per locatie die passen binnen de begroting. Integrale dienstverlening is hierbij het uitgangspunt geweest, zodat de medewerkers op locatie samen zorgen voor de daginvulling/zorg voor de cliënt. Hiervoor is een klantreis in kaart gebracht, waarbij de zorgvraag leidend is voor de activiteiten die in het wensrooster zijn opgenomen en gekoppeld aan het juiste niveau van medewerkers. Vanwege tekorten op de arbeidsmarkt wordt taakdifferentiatie steeds meer toegepast. Ook is in concept een roostermodel gemaakt, waarmee beter gestuurd kan worden op inzet van personeel. Hieraan wordt nog verder gevolg gegeven in 2022, zodat deze in de praktijk ook de benodigde stuurinformatie geeft.

Teambuilding

In 2021 is er aandacht geweest voor de onderlinge communicatie en samenwerking. Hiervoor heeft eind 2021 een teambuilding plaatsgevonden met onderwerp communicatie en samenwerking. Met alle medewerkers hebben er Talent-Bloei gesprekken plaatsgevonden, om medewerkers in hun kracht te zetten.

Scholing en vaardigheden personeel

Voorbehouden en risicovolle handelingen worden binnen 't Heem alleen uitgevoerd door medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn. Om er zorg voor te dragen dat deze medewerkers bekwaam blijven wordt er continu getraind en geschoold.

Naar aanleiding van de toekomstige eisen met betrekking tot organiseren, plannen en registreren van opleidingen en het borgen van bekwaamheden, wil 't Heem het leren en opleiden van de medewerkers efficiënter faciliteren. Met de voorgenomen koers zal het opleiden binnen 't Heem een flinke efficiency slag maken op zowel organisatorische vlak als op het leren van de medewerkers zelf, door de inzet van een digitale leeromgeving (LMS) en e-learning.

In deze leeromgeving staat de zelfontwikkeling en de eigen regie van de medewerker over de kennis en bekwaamheden centraal. De digitale leeromgeving verschaft 't Heem inzicht in de competenties en deskundigheid van medewerkers op verschillende niveaus. Begin 2021 is 't Heem een overeenkomst aangegaan met The Competence Groep (TCG). TCG heeft de leeromgeving Minerva ontwikkeld en deze digitale leeromgeving bestaat uit ruim 100 leermodules. Met het doorlopen van de modules wordt het persoonlijke 'bekwaamheidspaspoort' gevuld en kan worden aangetoond welke modules de (zorg)medewerker heeft doorlopen.

In 2021 is begonnen met het opstellen van het opleidingsbeleid en het actualiseren van het BIG-beleid, zodat het leermanagementsysteem definitief ingericht kan gaan worden. De implementatie hiervan vindt plaats in 2022.

Scholing door Novicare

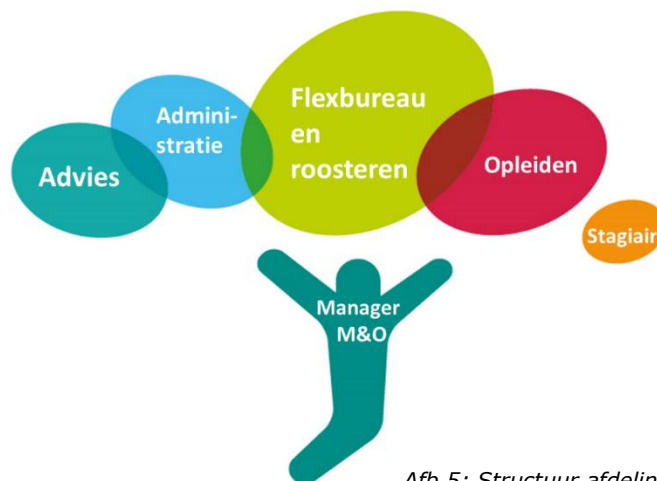
In oktober en november 2021 is er aan de zorg- en huiskamermedewerkers van 't Heem, een basisscholing van 3 uur gegeven door een logopedist en een diëtist van Novicare. Door deze scholing zijn de kennis en vaardigheden op gebied van herkennen, signaleren en rapporteren van voeding-, kauw- en slikproblemen naar een hoger niveau gebracht.

Een toekomstbestendige afdeling Mens en Organisatie (M&O)

Op basis van:

- de analyse uit het noodplan PO&O van november 2020;
- de voortgangsrapportage van januari 2021;
- de strategie-dag van de afdeling in maart 2021;
- het voortschrijdend inzicht op basis van de stappen die inmiddels zijn gezet,

is er een structuur (zie afb. 5) voor de afdeling opgesteld, passend bij de besturingsfilosofie, strategie en koers van 't Heem. De werkzaamheden afdeling M&O, vallen onder de manager M&O. De manager M&O heeft plaats in de MT-driehoek, samen met de manager 'Zorg en Ontwikkeling' en de concern-controller.



Afb.5: Structuur afdeling M&O

In 2021 is het volgende binnen afdeling Mens en Organisatie (M&O) gerealiseerd:

- er zijn beschrijvingen opgesteld voor de processen:
 - inhuur en ZZP
 - werving & selectie
 - on-boarding
 - informatiemap voor nieuwe medewerkers
- er zijn contract en tariefafspraken gemaakt met bureaus voor inhuur ZZP'ers en uitzendkrachten
- HR-Selfservice (Youforce SF) is ingericht en wordt in 2022 verder uitgerold
- beleid ergocoaches is vastgesteld en de trainingen worden gevolgd
- verzuimbeleid en trainingen
- BHV-opleiding en planning
- voorlichting ARBO thema's
- individuele casuïstiek functioneren, verzuim en inzetbaarheid
- aansluiting met MT (manager M&O heeft zitting in het MT)
- pilots 'zelf-roosteren' is gestart
- aantal BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) en BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) studenten is verhoogd en zorgt voor extra handen aan het bed

Thema 7 Gebruik van hulpbronnen

Het op de juiste wijze inzetten van hulpbronnen draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. Dit diverse thema omvat onder andere het vastgoed, technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, facilitaire zaken, financiën en administratie.

Om de kwaliteit van zorg te kunnen bieden zijn er ook een aantal belangrijke randvoorwaarden waaraan 't Heem dient te voldoen. Hierbij moet gedacht worden aan huisvesting, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen en facilitaire zaken.

Huisvesting

TBV Wonen is de eigenaar van alle gebouwen die 't Heem huurt en met TBV Wonen is in 2021 verdergegaan met de uitwerking van nieuwbouwplannen in Berkel-Enschot, ter vervanging van de locatie Torentjeshoef, en renovatie van de locatie de Eikelaar om zo te kunnen voldoen aan de behoefte vanuit de samenleving. Dit is verder uitgewerkt onder thema 2.

Technologische hulpbronnen (ICT, domotica en e-Health)

Bij 't Heem realiseren wij ons dat technische hulpbronnen van cruciaal belang zijn ter ondersteuning van de medewerkers en cliënten in het bieden van goede zorg. Daarom zijn binnen 't Heem in 2021 de volgende pilot-projecten gestart met betrekking tot zorgondersteunende technologie:

- de slimme bril
- de elektronische medicijndispenser cMed Plus van FocusCura
- spraakgestuurd rapporteren

Slimme bril

't Heem heeft in 2021 deelgenomen aan een pilot met de slimme bril (zie afb. 6).

De slimme bril heeft een kleine camera waardoor iemand anders live kan meekijken en luisteren met de medewerker die de bril draagt. Zo wordt op afstand de expertise van het multidisciplinaire behandelteam beschikbaar gemaakt. Deze pilot is, mede door de Coronamaatregelen, geïnitieerd vanuit Novicare (Novicare levert voor 't Heem de specialistische behandelenzorg).

Voordelen inzet slimme bril:

- meer cliënten beoordelen in dezelfde tijd
- beperken overdracht van ziekteverwekkers tussen behandelaar en cliënt en tussen behandelaar en medewerkers
- opleiden van medewerkers/medicatiecontrole
- wondzorg/dermatologie (artsensite)

Resultaten van de pilot met de slimme bril:

- efficiency: minder reistijd en meer flexibiliteit, hierbij ook denkend aan observatie en snelheid van interventie
- kwaliteit van leven: rust op de afdeling, minder mensen tegelijk aan bed en snelle opvolging
- kennisoverdracht: assistentie op afstand brengt verzorgenden naar hoger niveau



Afb.6: Zorgmedewerker 't Heem met slimme bril

In 2022 zal beoordeeld worden of 't Heem vervolg geeft aan de inzet van de slimme bril. Hierin wordt meegenomen:

- financiële consequenties (businesscase)
- samen in de regio onderzoeken welke mogelijkheden er zijn (brillen van verschillende leveranciers lenen en uitproberen)
- ervaringen delen en nagaan welke toepassingen er mogelijk zijn, bijvoorbeeld instructie en monitoren leerlingen, dubbelcontrole medicatie

Medicijn dispenser cMed Plus

In 2021 is in de wijkzorg een pilot gestart met medicijn dispenser cMed Plus met als doel:

- een bijdrage leveren aan eigen regie van cliënt
- werkdruk bij zorgmedewerker verminderen
- borgen veilig gebruik van medicatie

Tijdens deze pilot krijgt een deel van onze cliënten in de thuiszorg (wijkverpleging), de beschikking over een slimme medicijn dispenser (zie afb. 7).

Deze medicijn dispenser controleert op de juiste medicatie en geeft een licht- en geluidssignaal als het tijd is voor de medicatie. Wordt de medicatie niet op tijd uitgenomen dat gaat er een signaal naar het servicecenter dat met ons contact opneemt. Dankzij cMed Plus kunnen cliënten langer zelfstandig wonen en worden incidenten met verkeerd medicijngebruik voorkomen.



Afb. 7: cMed Plus medicijn dispenser als pilot in de wijkverpleging

Uitkomsten pilot (afb. 8) inzet medicijn dispenser:

Praktijkvoorbeeld oude situatie			Praktijkvoorbeeld nieuwe situatie		
Medicatie aanreiken	4 * per dag 7 dagen per week	10 min voor aanreiken	Verwisselen Baxter	1* per 2 weken, wisselen Baxter	10 min voor verwisseling
					
280 minuten per week			10 minuten per 2 weken		

Afb. 8: gemeten tijdsbesparing inzet cMed Plus

In 2022 zal beoordeeld worden of 't Heem vervolg geeft aan de inzet van de medicijn dispenser cMed Plus. Hierin wordt meegenomen:

- beleid bij nieuwe cliënten: altijd inzet, tenzij...
- investeren in de relatie met apothekers en huisartsen
- investeren in draagvlak en eigenaarschap bij medewerkers
- betere inbedding in ONS en Boomer-app

Spraakgestuurd rapporteren

In 2021 is in de wijkzorg een pilot gestart met het rapporteren via de spraakfunctie (inspreken in de microfoon van je telefoon of tablet), deze tekst wordt verwerkt via Google Speech waarna er weergave in de dagelijkse rapportage van ONS volgt), met als doel:

- verbeteren van de efficiëntie bij verzorgenden en verpleegkundigen doordat registratietaken eenvoudiger en sneller kunnen worden uitgevoerd
- verhogen van het werkplezier van zorgprofessionals; het rapporteren (typen) levert vaak al de nodige stress op voor medewerkers
- doordat efficiëntievoordelen worden gerealiseerd ontstaat meer tijd voor direct cliëntcontact

Uitkomsten van deze pilot:

- forse tijdsbesparing: van 2,19 minuten naar 1,23 minuten per rapportage
- geen verhoging van het werkplezier:
 - te veel wijzigingen moeten handmatig worden doorgevoerd; geen gevoel van tijdsbesparing
 - het is vaak lastig om te rapporteren waar cliënten bij aanwezig zijn; daardoor lijkt het makkelijker om schriftelijk te rapporteren
 - het is lastiger om van tevoren te bedenken wat je wilt uitspreken dan wanneer je dit uittipt
- tijdsbesparing correspondeert niet met de ervaring van de medewerkers

In 2022 zal beoordeeld worden of 't Heem vervolg geeft aan de inzet van spraakgestuurd rapporteren. Hierin wordt meegenomen:

- nader onderzoek nodig: overleg binnen de regio Midden-Brabant
- gebruik maken, vanuit het methodisch werken, van voor-gestructureerde antwoorden:
 - bevordering tijdsbesteding
 - formuleren eenvoudiger
 - rapporteren bij de cliënt beter mogelijk

Zorgalarmering

Voor de ontwikkeling van zorgalarmering (zorgalarmering, ook wel personenalarmering of zorgalarm genoemd, is een systeem waarbij de cliënt in een noodsituatie met één druk op de knop in contact staat met een zorgcentrale, mantelzorger of verpleegkundige voor hulp. De oplossing bestaat uit een zender die wordt gedragen om de hals of als armband om de pols) heeft onderzoek plaatsgevonden naar de huidige en gewenste infrastructuur voor de vier locaties. Dit hebben we in samenwerking met externe adviesbureaus inzichtelijk gemaakt. Gezien de hoogte van het bedrag wordt nagaan of toepassing op alle locaties van 1 systeem haalbaar is.

ICT

De ICT-ondersteuning voor 't Heem, wordt verzorgd door Stepco (Stepco is een ervaren ICT-oplossingen leverancier). Alle medewerkers van 't Heem beschikken over een eigen emailadres en de medewerkers kunnen inloggen op het intranet van 't Heem. Hierop wordt alle organisatie nieuws geplaatst en kan men informatie laten plaatsen. Via deze intranetpagina kunnen medewerkers het Heemportaal raadplegen. 't Heem maakt voor eigen procedures, protocollen, werkinstructies en 'meldingen incidenten' gebruik van het kwaliteitsmanagementsysteem 'Zenya'.

Een andere belangrijke (ICT)-hulpbron voor 't Heem is de databank van Vilans (Vilans is de landelijke kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning). 't Heem heeft een abonnement op Vilans en kan hiermee gebruik maken van de Vilans protocollen op het gebied van 'Voorbehouden, Risicovolle en Overige handelingen' en de (gestandaardiseerde) Vilans-protocollen. Alle medewerkers van 't Heem hebben via het Heemportaal toegang tot de Vilans-protocollen.

't Heem werkt met een digitaal zorgdossier van Caren. De cliënt en naasten kunnen via Caren in sommige onderdelen van het zorgdossier meelezen, tevens kunnen zij hier ook op reageren. De zorgverleners zorgen ervoor dat het zorgdossier wordt bijgehouden wanneer er iets verandert in het zorgleefplan, de zorgdoelen, of de gewenste zorg- en dienstverlening.

Digicoaches

Ter ondersteuning van de medewerkers die minder digitaal-vaardig zijn, zijn begin 2021 digicoaches opgeleid met als doel:

- de kwaliteit van zorg en efficiency van werken verbeteren door het verbeteren van de digitale vaardigheden van alle medewerkers
- vergroten van het gevoel van eigenwaarde, zelfvertrouwen en prettig werken voor de medewerker: extra kwaliteit/ tijd voor de cliënt
- adoptie van (zorg)technologie waardoor werkdruk vermindert

't Heem heeft ervoor gekozen om medewerkers uit de zorg op te leiden om de verbinding met de werkvloer te behouden. Om te borgen dat de digicoaches hun taak goed kunnen uitvoeren is het belangrijk dat de digicoaches geschoold blijven en op tijd worden meegenomen bij implementatie van nieuwe applicaties.

Facilitair-coördinator

Eind 2021 heeft 't Heem een tweede facilitair-coördinator aangenomen met een hospitality achtergrond. Zijn werkzaamheden zijn vooral gericht om de samenwerking tussen facilitair en zorg en welzijn te versterken zodat er gewerkt kan worden aan goede integrale dienstverlening die van toegevoegde waarde is voor de cliënt.

Materialen en hulpmiddelen

Als doelstelling voor 2021 op het gebied van materialen en hulpmiddelen is nadrukkelijk ingestoken op het aanwezig en op orde zijn van hulpmiddelen per locatie en het op orde zijn van afspraken over welke producten in de zorg worden gebruikt en het inzichtelijk maken waar hulpmiddelen zijn opgeborgen of waar ze in gebruik zijn.

Vanuit de zorgteams was er in Q1-2021 ontevredenheid over de kwaliteit van de geleverde incontinentiematerialen. Daaropvolgende hebben in Q2-2021 evaluaties plaatsgevonden met een aantal leveranciers:

- TR-Care : tilliften/tilbanden
- Firma v.d. Vooren : verpleeghulpmiddelen
- ZTMO : incontinentie materialen

Incontinentiemateriaal

In april 2021 hebben er op elke zorglocatie met behandeling evaluaties plaatsgevonden met inco-verpleegkundige, de aandachtsvelders en ZTMO. Dit heeft geresulteerd in kwaliteitsverbetering op cliëntniveau.

Om de kosten te verminderen neemt ZTMO te veel geleverd inco-materiaal en dichte verpakkingen retour zodat er geen onnodig grote voorraden ontstaan. In verband met duurzaamheid wordt incontinentiemateriaal die we niet kunnen retourneren naar ZTMO (open verpakkingen, b.v. na overlijden of wijziging van inco-materiaal), aangeboden bij de Stichting Baby Hope in Helvoirt in plaats van het als afval af te voeren.

Medische hulpmiddelen

Sinds 26 mei 2021 gelden er nieuwe regels voor medische hulpmiddelen (Verordening MDR). Dit betekent dat fabrikanten van medische hulpmiddelen vanaf die datum producten op de markt moeten brengen die voldoen aan de huidige regels. Er zijn afspraken gemaakt dat de huidige leveranciers die uitvoering geven aan de Verordening MDR.

Op basis van de jaarlijkse keuring van de elektrische H/L douche- en toiletstoelen, til- en transferhulpmiddelen en de tilbanden conform de geldende NEN-normeringen is geconstateerd dat het hulpmiddelenpark stabiel is. Daar waar tekorten op waren zijn til- en transfer hulpmiddelen aangevuld.

Ergocoaches

In Q2 zijn voor elke locatie ergocoaches opgeleid en de actuele mobiliteitsklasse van alle cliënten op elke locatie in kaart gebracht. Ergocoaches zijn gemotiveerd om de ergonomie voor cliënten en collega's te verbeteren.

Overzicht hulpmiddelen

Er is Heembreed een overzicht gemaakt van de aangeschafte hulpmiddelen, zodat beschikbaarheid van hulpmiddelen inzichtelijk is. Voordeel is dat een hulpmiddel 'geleend' kan worden van een andere locatie en daardoor snel beschikbaar is voor een cliënt bij veranderde gezondheidssituatie.

Het Heembreed hulpmiddelenoverzicht voorkomt ook dat er onnodig hulpmiddelen worden aangekocht. De ergocoaches zijn nauw betrokken bij de inzet van het hulpmiddelenoverzicht en vragen bij elkaar na of er een hulpmiddel op een andere locatie ongebruikt aanwezig is, voordat er een aanvraag voor aankoop of inhuur geplaatst wordt.

In het derde kwartaal van 2021 is er gewerkt aan een verdere optimalisering van aanbod aan glij- en transfer hulpmiddelen ter bevordering kwaliteit van zorg en arbeid.

- proefplaatsing Vendlet wentelsysteem, een mechanisch draaisysteem waarbij cliënt comfortabeler van bed houding verandert waardoor lagere fysieke belasting voor zorgmedewerkers
- proefplaatsingen van stoelverplaatsers in verband met lagere fysieke belasting van medewerkers in de huiskamers (met als doel aankoop juiste hulpmiddelen)
- proefplaatsing bedden en matrassen door drie aan 't Heem verbonden leveranciers in verband met vervanging bedden en matrassen op de locaties Torentjeshoef en de Eikelaar in 2022. Om tot een juiste keuze te komen wordt feedback gevraagd aan cliënt en medewerkers. De keuze wordt gemaakt door samengesteld 'beddenteam' bestaande uit: inkoper, projectverpleegkundige, kwaliteitscoach, verpleegkundige, ergotherapeut en technische dienst medewerker.

In het laatste kwartaal van 2021 heeft scholing plaatsgevonden voor het op de juiste wijze gebruik maken van til-en transferhulpmiddelen.

28

Financiën en administratieve organisatie

In 2021 is een aantal acties genomen voor het verder op orde brengen van de administratieve organisatie. Hierbij is gebruik gemaakt van de bevindingen uit de 'Management Letter' van de accountant. In november 2021 heeft de interim controle door de accountant plaatsgevonden, waaruit blijkt dat 't Heem op de meeste punten is verbeterd. Verbetering is een blijvend punt van aandacht.

Duurzaamheid

Voor de gebouwen van 't Heem is nagedacht over duurzaamheid op het gebied van milieu (minder energieverbruik en afvalstromen). Door een externe adviseur (AAG) is de routekaart 'Duurzaamheid' in Q3-2021 opgesteld in samenwerking met TBV Wonen. Binnen 't Heem is er sprake van twee gebouwen die redelijk voldoen en twee gebouwen waar aanpassingen noodzakelijk zijn. Voor de locatie de Eikelaar is TBV Wonen bezig met het opstellen van een plan voor het aanpassen van de klimaatinstallatie van het gebouw als onderdeel van de renovatie. Torentjeshoef zal vervangen gaan worden door nieuwbouw en bij de nieuwbouwplannen wordt uitgegaan van de laatste duurzaamheidseisen.

Thema 8 Gebruik van informatie

Het verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren van kwaliteit is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitskader. Hoe haal je informatie op zoals bijvoorbeeld klanttevredenheid, en hoe gebruik je deze om de zorgverlening te verbeteren? Daarnaast gaat het over het benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen, openbaarheid en transparantie.

't Heem organiseert jaarlijks, zoals vastgesteld in het kwaliteitskader, een waarderingsonderzoek onder cliënten om continue verbetering van de zorg mogelijk te maken. Ook heeft er in 2021 een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden.

Cliëntenraadpleging Wijkverpleging

In oktober 2021 heeft, als onderdeel van het kwaliteitskader, een jaarlijkse cliëntenraadpleging (PREM) voor de wijkteams plaatsgevonden, uitgevoerd door Facit. De rapportages met de resultaten voor de wijkverpleging zijn binnengekomen met prachtige rapportcijfers. Het MT van 't Heem is trots op dit mooie resultaat dat ondanks hoge werkdruk door de pandemie en personeelskrapte tot stand is gekomen.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverzorging ontvingen van 't Heem in de afgelopen 12 maanden.

De PREM Wijkverpleging bestaat uit negen gesloten vragen, een aanbevelingsvraag, twee open vragen, zes achtergrondvragen ten behoeve van case-mix controle en een vraag ten behoeve van de doorlevering van de uitkomsten naar ZorgkaartNederland.

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 207 vragenlijsten verstuurd. Zes daarvan vielen af, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen zorg te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. In totaal hebben 117 cliënten de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd.

De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 58,2%.

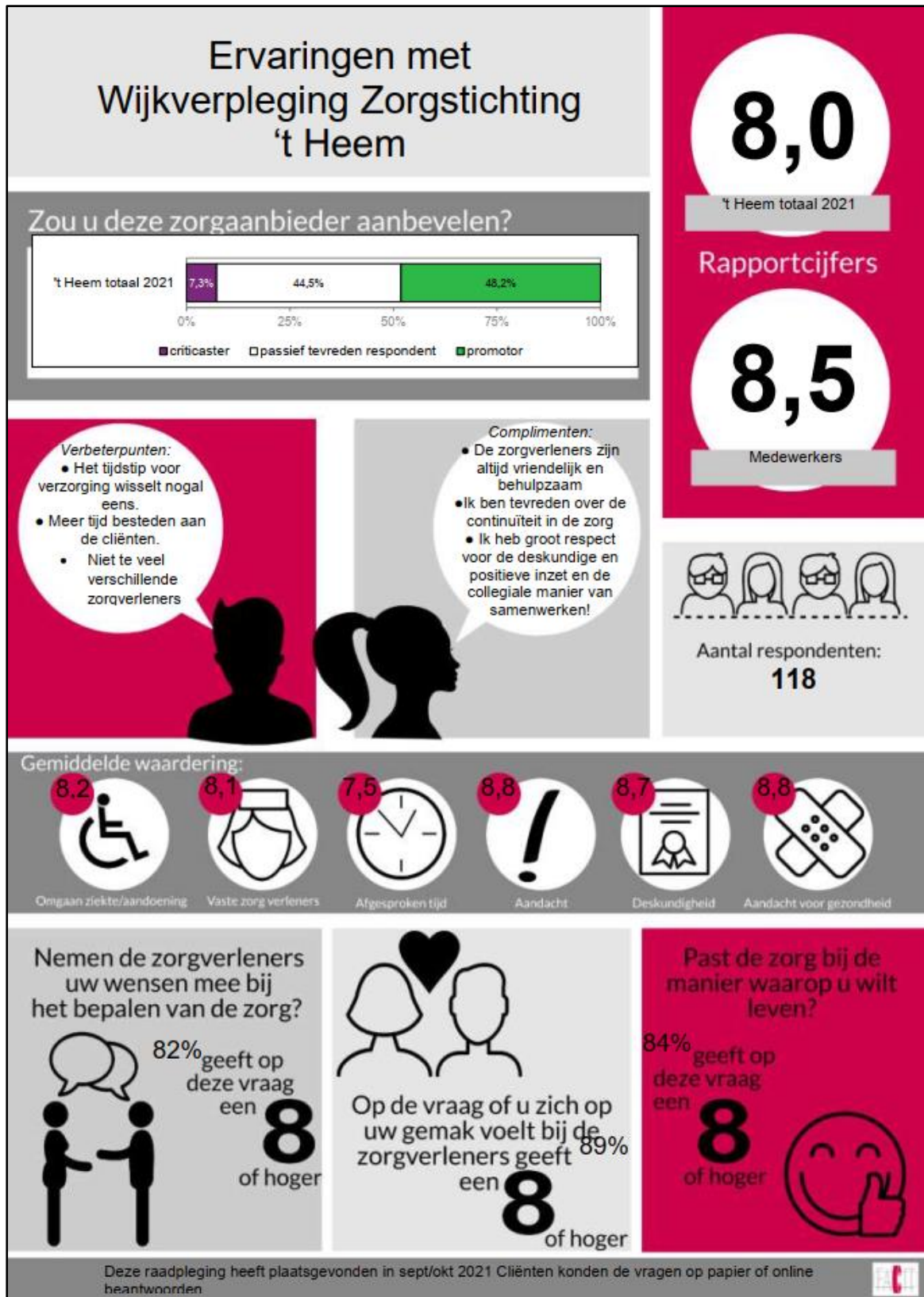
Conclusie

Over het geheel gezien kan geconcludeerd worden dat er in deze cliëntenraadpleging veel positieve antwoorden gegeven zijn en dat de cliënten die wijkverpleging ontvangen over het algemeen gemiddeld tevreden zijn over 't Heem.

84% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger op de vraag of de zorg past bij de manier waarop zij willen leven. 63% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger als hen gevraagd wordt of zorgverleners op de afgesproken tijd komen en 74% geeft een 8 of hoger als het gaat over zorg krijgen van een vast team van zorgverleners

Als cliënten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze 't Heem zouden aanbevelen, geeft 48,2% een 9 of 10, 44,5% geeft een 7 of een 8 en de overige cliënten (7,3%) een zes of lager op de aanbevelingsvraag.

Infographic PREM Wijkverpleging 't Heem



Clëntenraadpleging Intramuraal

In december 2021 heeft, als onderdeel van het kwaliteitskader, een jaarlijkse cliëntenraadpleging (PREM) voor intramurale zorg plaatsgevonden, uitgevoerd door Facit. De score voor intramuraal is voldoende tot goed en een mooi resultaat. In deze score komt de hoge werkdruk door de pandemie en personeelskrapte terug als ook de gebouwelijke situatie bij de Eikelaar en Torentjeshoef.

De verbeterpunten worden meegenomen in de verbeterplannen voor de organisatie (bouwiniciatieven, project integrale dienstverlening en opleidingsplan).

De doelgroep van deze cliëntenraadpleging wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) cliënten van 't Heem in november 2021. De vragenlijst richt zich op de ervaringen van (vertegenwoordigers van) cliënten met de zorg die zij ontvingen in 't Heem. De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de vragenlijst van ZorgkaartNederland. Deze vragenlijst bestaat uit zes gesloten vragen, twee open vragen en een vraag of (de vertegenwoordiger van) de cliënt mee wil doen aan het cliëntenpanel van ZorgkaartNederland.

Respons PG

Dataverzameling onder pg-vertegenwoordigers vond plaats middels telefonische interviews. Voor deze raadpleging zijn 82 vertegenwoordigers gebeld. Eén daarvan viel af, omdat het telefoonnummer onjuist was, omdat de getelefoneerde vertegenwoordiger aangaf geen vertegenwoordiger te zijn, of omdat de vertegenwoordiger en/of cliënt overleden was. 42 vertegenwoordigers hebben meegewerkt aan een telefonisch interview. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 51,9%

Respons somatiek

Dataverzameling onder somatische bewoners vond plaats met schriftelijke vragenlijsten. Voor deze cliëntenraadpleging zijn 84 vragenlijsten verstuurd. 35 bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 41,7%.

Conclusie

Aan de respondenten is gevraagd of het maken van een afspraak goed verliep en of de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid nakomt. 53% van de geraadpleegde cliënten geeft een 8 of hoger. De meeste cliënten geven hiervoor een 8. De gemiddelde score op deze vraag is een 7,2.

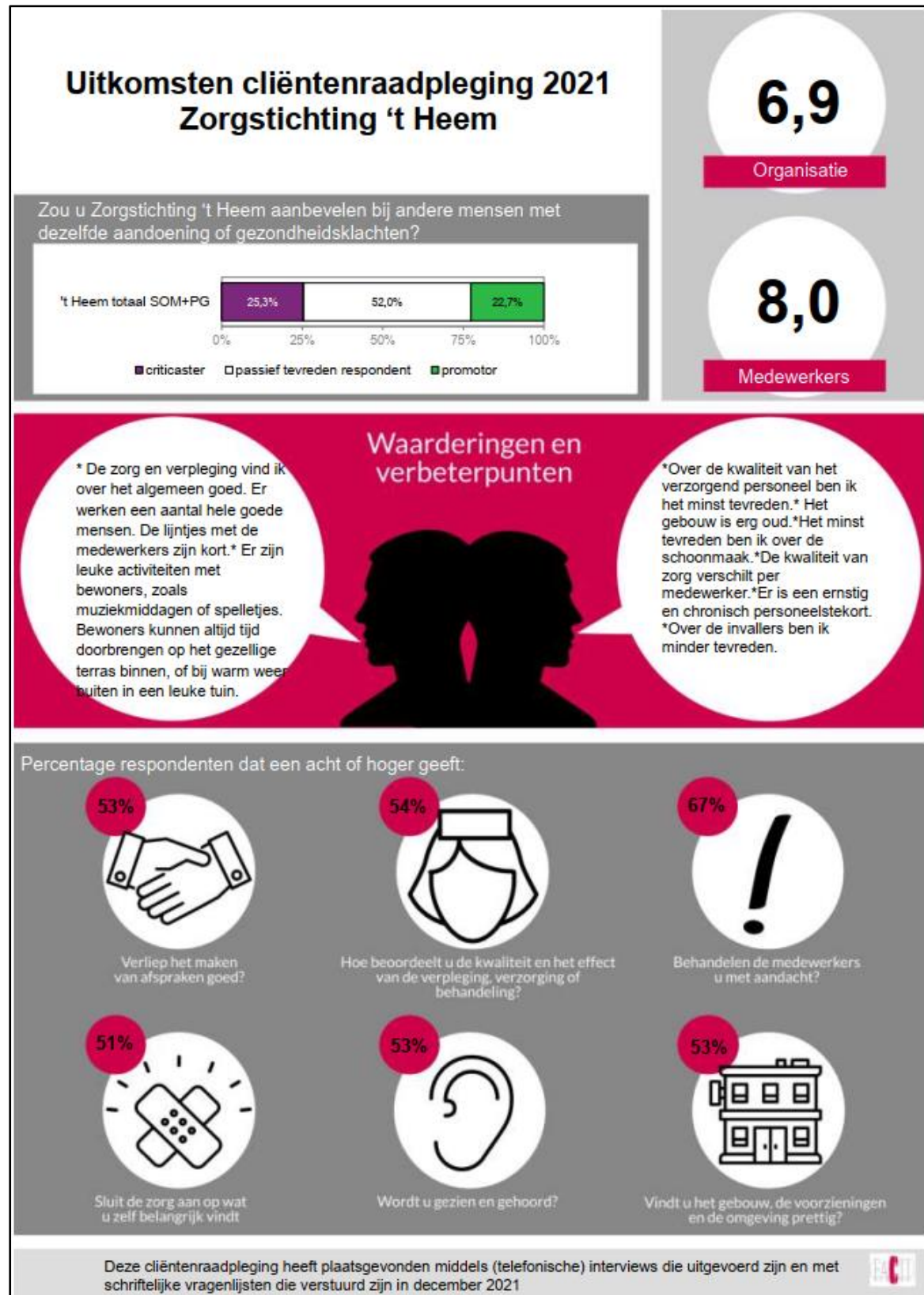
Voor de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling geven de meeste respondenten een 8. De gemiddelde score op deze vraag is een 7,3. 54% van de geraadpleegde respondenten geeft een 8 of hoger.

Op de vraag of medewerkers de cliënten met aandacht behandelen en op een goede manier met cliënten omgaan, geven de meeste respondenten een 8. De gemiddelde score op deze vraag is een 7,9. 67% van de geraadpleegde respondenten geeft een 8 of hoger.

Als aan respondenten gevraagd wordt of de zorg aansluit op wat de cliënt belangrijk vindt en past bij de manier waarop de cliënt wil leven, dan geven de meeste respondenten een 7. De gemiddelde score op deze vraag is een 7,4. 51% van de geraadpleegde respondenten geeft een 8 of hoger.

Als de respondenten gevraagd wordt een cijfer te geven aan de mate waarin ze 't Heem zouden aanbevelen, geeft 22,7% een 9 of 10, 52,0% geeft een 7 of een 8 en de overige cliënten (25,3%) een zes of lager op de aanbevelingsvraag. 81% van de geraadpleegde respondenten zou 't Heem aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten.

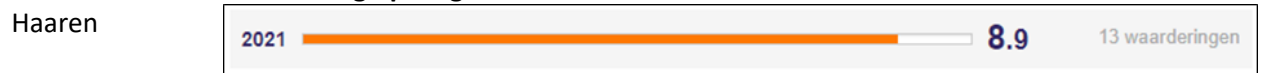
Infographic PREM Intramuraal 't Heem



Waardering op zorgkaartnederland.nl

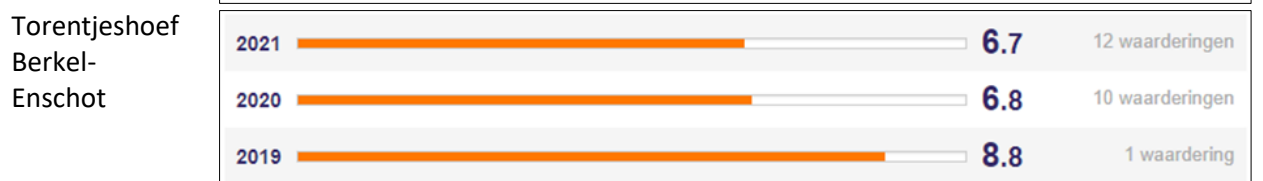
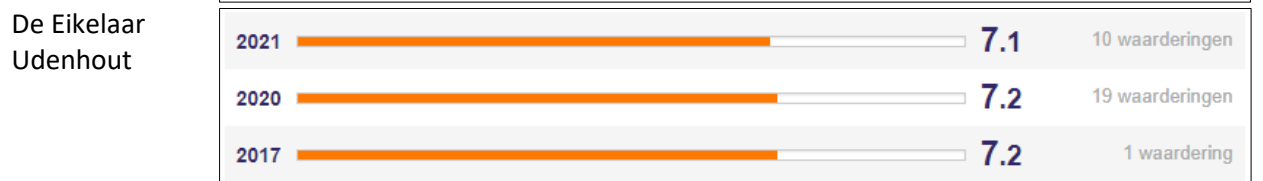
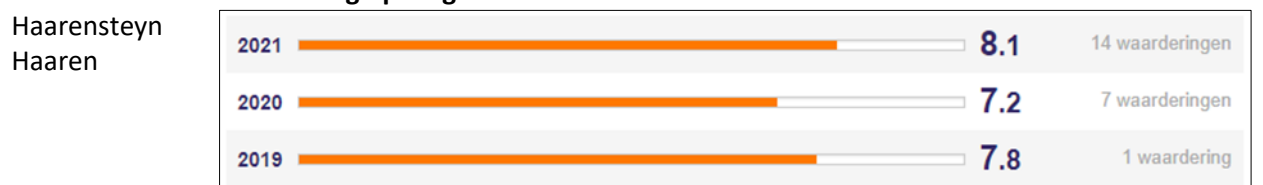
Wijkverpleging

Locatie Waardering op zorgkaartnederland.nl



Intramuraal

Locatie Waardering op zorgkaartnederland.nl



Medewerkersonderzoek Effectory

Een medewerkersonderzoek geeft inzicht in de werkbeleving onze medewerkers. Zijn zij tevreden? En hoe gemotiveerd zijn zij? Maar ook wat zij vinden van hun werk, werkomgeving, werkprocessen, aansturing en samenwerking en wat wij als organisatie kunnen doen om hun tevredenheid en betrokkenheid te verbeteren. Belangrijk voor het welslagen van het onderzoek is dat de doelstelling bij aanvang helder moet zijn, voor iedereen.

In 2021 is vanuit het MT de opdracht gegeven om een samenwerking met Effectory aan te gaan met als doel om vanuit het medewerkersonderzoek een actieve bijdrage te kunnen leveren aan het realiseren van de strategische doelen van 't Heem tot 2025.

Het medewerkersonderzoek maakt integraal onderdeel uit van de strategische ontwikkeling van 't Heem en beoogt daarmee het volgende:

- aansluiten op de strategie van continu leren en verbeteren
- bijdrage aan een cultuur van ontwikkeling, samen leren en groeien
- medewerkers laten bijdragen aan de stip op de horizon
- het gevoel van verbondenheid met 't Heem voor alle medewerkers vergroten
- de mogelijkheid om medewerkers actief te betrekken bij het verhogen van de betrokkenheid binnen de locaties

Aan de slag met de resultaten:

In november heeft Effectory de resultaten aan het MT en de voorzitter van de OR gepresenteerd. In totaal hebben 163 medewerkers van de in totaal 327 medewerkers de vragenlijst ingevuld.

De response kwam uit op 49,8% (ten opzichte van de benchmark van 51,3%).

De top 5 verbeterpunten zijn (zie tabel 5):

Verbeterpunt	Percentage %
werkdruk	52.6
samenwerking tussen afdelingen	51.3
delen van informatie/interne communicatie	50.7
waardering en erkenning	45.4
werksfeer	25.7

Tabel 5: Top 5 verbeterpunten uit medewerkersonderzoek

De resultaten van het medewerkersonderzoek zijn eind 2021 nog niet aan de medewerkers bekend gemaakt. De teamleiders gaan in 2022 aan de slag binnen het eigen team, samen met de medewerkers. Aan de hand van de resultaten op teamniveau kunnen de belangrijkste verbeterpunten en een aantal Quick wins worden vastgesteld. Door tijdens een teamoverleg te inventariseren waar precies de behoeftes van de medewerkers liggen en hoe zij verbeteringen zouden willen implementeren, maken we medewerkers deelgenoot van het verbeterproces. Vervolgens kunnen we de medewerkers medeverantwoordelijk maken voor het uitvoeren van de verbeteracties en zetten we direct een eerste stap naar meer betrokkenheid en loyaliteit binnen 't Heem.