

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Inleiding</p>		<p>Kwaliteitsjaarverslag Woonzorg Flevoland 2020</p>
		<p>Aan het begin van 2020 waren we vol vertrouwen en enthousiasme om uitvoering te geven aan het beleidsplan voor het nieuwe jaar: mooie doelstellingen en veelzeggende speerpunten. We hadden niet kunnen vermoeden hoe ons jaar in het teken zou komen te staan van het coronavirus.</p> <p>2020 was in alle opzichten hierdoor een ander jaar. In dit kwaliteitsverslag een weergave van de wijze waarop we in de crisis oog hebben kunnen blijven houden voor de gevolgen ervan bij bewoners, cliënten en collega's en de wijze waarop wij ook in 2020 continue bezig zijn geweest met verbeteren.</p> <p>Dit kwaliteitsjaarverslag sluit aan bij de kaders van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De opbouw van dit kwaliteitsjaarverslag is dan ook conform de opbouw en de thema's van dit kwaliteitskader.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">1. Algemene Uitkomsten</p>	<p>1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Belevingsgericht werken <p>Bij belevingsgericht werken worden medewerkers uitgenodigd en uitgedaagd om vanuit het verhaal van de cliënt invulling te geven aan het zorgplan van de cliënt. Dit moet aansluiten bij zijn unieke levensverhaal en verlangen naar vertrouwen, aandacht en begrip. Daarbij heeft de cliënt de regie over zijn eigen leven en de invulling van zijn wensen ten aanzien van de zorg in de laatste levensfase. In de paraplubesprekingen vind er een bewonersbespreking plaats en staat leren en verbeteren centraal. Op basis van het ontwikkelde competentieprofiel belevingsgericht werken, kijkt het team naar ieders ontwikkeling. In 2020 zijn, na de start van de Coronacrisis in begin maart, de paraplubesprekingen stop gezet. Na de zomer zijn deze opnieuw gestart. De coach belevingsgericht werken, heeft samen met een psycholoog en een praktijkopleider zorggedragen voor de opvang en coaching van zorgmedewerkers die werkzaam waren op een van onze cohortafdelingen. Voor en na elke dienst was er opvang voor deze zorgmedewerkers beschikbaar. Ook in de periode nadat de cohortafdelingen opgeheven zijn, is er veel aandacht voor het mentale welbevinden van de zorgmedewerkers en het coachen van medewerkers in het werken met een constante dreiging van een corona besmetting.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wachlijstbegeleiding <p>In 2020 is het gehele proces van inhuizing van onze bewoners opnieuw ingericht. Wachlijstbegeleiding is hier een belangrijk onderdeel van. Het belang van de juiste begeleiding en de afstemming van de zorg op de behoefte van onze cliënten. Om het proces van het vinden van de juist afdeling voor nieuwe bewoners te verbeteren, zijn er afdelingsprofielen opgesteld. Hierin is een profiel geschetst van de afdeling en de doelgroep van de afdeling, om zo te zorgen voor een betere aansluiting tussen het profiel van de bewoner en het</p>

		<p>type afdeling wat bij hem of haar past.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Academische verpleeg(t)huiszorg <p>Woonzorg Flevoland is de eerste zorgorganisatie in Nederland die Academische Verpleeg(t)huiszorg (AV-zorg) biedt. In samenwerking met de stichting Academische Verpleeg(t)huiszorg Nederland is er in 2019 gestart met de werkwijze waarbij we door middel van (doorlopend) actieonderzoek, streven naar samenhang in de aanpak van de vraagstukken.</p> <p>Hiermee is Flevoland tevens de eerste provincie die werkt met AV-zorg. In 2020 is deze werkwijze over nog meer afdelingen uitgerold. Het doel: werken en leren vanuit de wensen en behoeften van de cliënten. Bij AV-zorg gaat het vooral om dagelijkse zorg, zoals hulp bij het wassen, aankleden, eten en naar bed gaan. Bij deze basiszorg zijn onder meer de manier en het tijdstip waarop de zorg gegeven wordt voor cliënten enorm van belang. AV-zorg is persoonsgerichte en informatie- gestuurde- zorg. Door AV-zorg kan de allerbeste (dagelijkse) zorg op maat gegeven worden. Zo wordt zorg verlenen nog leuker en waardevoller, met als resultaat: zeer tevreden cliënten en gemotiveerde medewerkers.</p>
<p>1.2 Wonen en welzijn</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Zingeving/ Belevingsgerichte zorg <p>In 2020 hebben we in samenspraak met een groepje zorgmedewerkers een nieuwe vragenlijst (de zogeheten zorgplanvragenlijst) ontwikkeld die de start vormt van het zorgplan. Nog nadrukkelijker dan voorheen komt daarmee de belevingsgerichte zorg bovenaan te staan in het zorgplan. Deze vragenlijst kent ook diverse onderwerpen op het gebied van zingeving. Een werkgroep is gestart was met het voorbereiden van een inspiratiebijeenkomst voor de zorgmedewerkers met als onderwerp: betekenisvol leven. Dit is even on hold gezet omdat datgene wat er in de paraplubesprekingen naar voren komt er veel overlap mee heeft. We pakken het op een later, meer geschikt moment weer op. De beslisboom die ontwikkeld is waarmee medewerkers snel inzichtelijk hebben welke functionaris het beste geschikt is voor welke vraag op het gebied van zingeving is voor vormgeving bij de afdeling communicatie. In 2021 zal dit worden geïmplementeerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zinvolle dag <p>In 2020 is een nieuwe visie op een zinvolle dag geïmplementeerd. De doelstellingen die zijn geformuleerd zijn om vraaggericht vanuit de individuele behoeften en mogelijkheden van de cliënt te werken. Daarbij de cliënt te faciliteren bij het invulling geven aan een zinvolle dag. Dit kan door zelf aanbod te realiseren, maar ook door de cliënt de weg te helpen vinden naar door ons gevonden aanbod van anderen. Daarbij is het belangrijk dat de cliënt</p>

		<p>heeft het gevoel van betekenis te zijn voor een ander en dat er verbinding is tussen de cliënten, medewerker en met het sociale netwerk. Om dit te bereiken zijn de functies van de activiteitenbegeleiders en medewerkers dagbesteding/ dagbehandeling veranderd naar dagbestedingscoaches. Zij zijn de ambassadeurs voor de cliëntbehoefte. Daarom werken zij ook samen met de zorgmedewerkers in de zorgplanvragenlijst waarin de cliënt zijn wensen en behoeftes kan benoemen.</p> <p>Daarnaast is de functie van welzijnsmakelaar ontwikkeld. Deze functionaris is verantwoordelijk voor het matchen van vraag en aanbod met betrekking tot passende activiteiten voor onze cliënten. Zij gaat aan de hand van de behoeften-inventarisatie van de dagbestedingscoaches op zoek naar deze activiteiten en betreft hierbij het netwerk. Het vraagt veel van de organisatie om vanuit het gesprek de wens van de cliënt in zicht te krijgen. Tegelijk zien we dat door het anders stellen van de vragen er verbinding komt. Dit zorgt er voor dat er ook verbinding tussen bewoners onderling ontstaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onvrijwillige zorg <p>2020 stond in het teken van de scholing en implementatie van de Wet Zorg en Dwang (WZD). Na een digitaal bezoek van de IGJ in de zomer van 2020 hebben we een aantal geconstateerde verbeterpunten met voorrang opgepakt. Een van de punten was het opnieuw starten van de trainingen aan zorgmedewerkers over de WZD. De kennis was door alles rondom de coronacrisis behoorlijk weggezaakt. Naast de verpleegkundigen zijn ook de contactverzorgenden en hun maatjes geschoold. Voor de extramurale zorg zijn de wijkverpleegkundigen geschoold. In de training is ook aandacht gegeven aan het op de juiste vermelden van de onvrijwillige zorg in het zorgplan.</p> <p>We hebben gemerkt dat de trainingen het bewustwordingsproces bij zorgmedewerkers ondersteunt over vrijwillige versus onvrijwillige zorg. In de intervisiegroep waar ook zorgmedewerkers aan deelnemen worden voorbeelden uit de dagelijkse praktijk met elkaar gedeeld en wordt op een laagdrempelige wijze van elkaar geleerd.</p>
1.3 Veiligheid		<ul style="list-style-type: none"> • Medicatieveiligheid <p>In 2020 is een belangrijke stap gezet in het vergroten van de medicatieveiligheid. Alle locaties zijn overgegaan naar elektronisch toedienregistratie (ETDR). Al direct na de implementatie is een significante daling in het aantal medicatie incidenten te zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicatoren <p>De verplichte indicatoren basisveiligheid zijn aangeleverd.</p>

	<p>1.4 Leren en werken aan kwaliteit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbetermeters <p>In 2020 is de beslissing genomen om de methodiek van de Verbetermeters als onderdeel van de totale cyclus van leren en verbeteren te houden, maar daarbij wel afscheid te nemen van de 360 graden Verbetermeting. Passender bij de fase waarin de organisatie zich bevindt is de inzet op kort cyclisch verbeteren, waarbij de PPP app vanuit de Verbetermeters ondersteunend is. In het laatste kwartaal van 2020 zijn de cliëntwaarderingen over de breedte van de geboden zorg en dienst verzameld. In het derde kwartaal is met name ingezet op het voeren van gesprekken met naasten van bewoners van onze kleinschalig wonen afdelingen en bewoners van onze zorgafdelingen over de impact van de maatregelen en de aangepaste bezoekenregeling die in verband met de Coronacrisis noodzakelijk zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • MIC <p>In 2020 is duidelijk geworden dat de regievoering van de incidentafhandeling goed geborgd is binnen de teams zelf. In de coronaperiode, waarin de druk op de teams ontzettend groot was, zijn de teams er in geslaagd om de analyse van de incidenten uit te voeren. In het tweede kwartaal van 2020 zien we dat ondanks de crisis tachtig procent van de incidenten binnen een maand is geanalyseerd. In 2020 is de analyse van de bronoorzaken verder verbeterd en systematischer in kaart gebracht, waardoor trends beter te onderkennen zijn en prioritering van verbeteracties eenvoudiger is. De afdelingsverpleegkundigen hebben op basis van de eigen ontwikkelbehoefte diverse trainingen gevolgd in het verbeteren van de analysevaardigheden.</p>
	<p>1.5 Leiderschap, governance en management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De Raad van Toezicht. <p>De Raad van Toezicht ziet toe op het naleven van de richtlijnen vanuit de Good Governance code voor goed en integer bestuur. In januari is de Raad van Toezicht samen met de directie, CR, VAR en OR samengekomen. Na deze bijeenkomst waren fysieke bijeenkomsten vanwege het coronavirus maar zeer beperkt mogelijk. De overleggen met de Raad van Bestuur zijn veelal wel digitaal doorgegaan. Naast drie reguliere overleggen, heeft de auditcommissie driemaal en de remuneratiecommissie eenmaal vergaderd. De kwaliteitsvraagstukken die normaal gesproken in de commissie Kwaliteit en Veiligheid worden behandeld, zijn besproken in de reguliere overleggen. Op 30 juni is er een themabijeenkomst geweest over de ontwikkelingen ten aanzien van huisvesting en de behoefte aan verpleeghuiszorg. Ook dit jaar heeft de Raad van Toezicht overleg gevoerd met de Ondernemingsraad.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Medezeggenschap De cliëntenraden van Hanzeborg en De Uiterton/'t Landleven hebben ook dit jaar regelmatig overleg gehad met de directeurs van de locaties. Leden van de cliëntenraad namen regelmatig deel aan werkgroepen/ adviescommissies die een specifieke opdracht hadden. • Klachten Omdat de klachtencommissie al een paar jaar niet bij elkaar hoefde te komen is in goed overleg met de klachtencommissie besloten deze op te heffen. De aangestelde klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld als er klachten zijn waar men op een laagdrempelige manier niet uitkomt. Zij vangt ook signalen op van mogelijke vormen van ouderen mishandeling in de zin van financiële uitbuiting. Als de klager er met de klachtenfunctionaris niet uitkomt kan de geschillencommissie van Actiz worden ingeschakeld. Woonzorg Flevoland is hierbij aangesloten . Woonzorg Flevoland heeft ook een vertrouwenspersoon ; zij bezoekt mensen op verzoek en bespreekt vertrouwelijke kwesties met hen. • Lerende netwerken Vanuit het netwerk van de Raad van Bestuur bestaan diverse samenwerkingsverbanden waarmee wordt uitgewisseld en van elkaar wordt geleerd. Ook in 2020 heeft er binnen deze verbanden uitwisseling van kennis mee plaatsgevonden, waaronder het delen van vraagstukken rondom de coronacrisis en het bespreken van casuïstiek
	<p>1.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vitaliteit en gezondheid Met de visie 'Als je goed zorgt voor jezelf, kun je goed zorgen voor een ander' is in september het project Vitaliteit & Gezondheid gestart. Om plezier in het werk te behouden en te kunnen blijven voldoen aan de steeds intensievere zorgvraag, is regie houden over de eigen gezondheid en vitaliteit essentieel. In de vorm van gezondheidstips, nieuwsbrieven, en interviews met collega's is hier veel aandacht aan besteed. Thema's die daarbij passen zijn duurzame inzetbaarheid, mobiliteit, eigen regie medewerkers, positieve gezondheid, inzicht vergroten in eigen mogelijkheden. In verband met de corona-crisis en ook daaraan gerelateerde verzuimstijging het accent komen te liggen op het ontwikkelen van een vitaliteitsbeleid waarbij medewerkers zo veel mogelijk ondersteund en geholpen worden bij het omgaan met mogelijke spanning- of stressklachten in relatie tot de zorg en zorgen die corona met zich

		<p>meebrengt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsgelden <p>Om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen heeft Woonzorg Flevoland de extra kwaliteitsgelden gebruikt om extra personeel in te zetten. Tijdens piekmomenten in de zorg, gedurende de ochtend en in de avond, is extra personeel ingezet. Ook is een overlap tussen de verschillende diensten ingebouwd, waardoor een zorgvuldige overdracht kan plaats vinden. Door de overdracht is een duidelijke taakverdeling aan het begin van de dienst, in de vorm van de dag(dienst) start. De verhoging van de personeelsinzet leidt er toe dat er meer tijd en aandacht is voor onze bewoners en de toezichtfunctie op de huiskamers kan worden uitgevoerd. In 2020 is naast de al eerdere uitbreiding van het behandelteam met een maatschappelijk werker, de diëtist ingezet om voor onze bewoners een hogere kwaliteit van leven te realiseren door een gezonder gewicht en het binnen krijgen van de juiste voedingsstoffen. De diëtist heeft ook een rol gespeeld in het formuleren van de Voedingsvisie.</p>
	<p>1.7 Gebruik van hulpbronnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Business Intelligence System <p>Bij Woonzorg Flevoland is er in 2020 voor gekozen om met <i>Power BI</i> te werken, onder andere voor het bouwen van managementrapportages. Door dit te integreren in de planning & controlecyclus en diverse gerelateerde processen, is er veel meer tastbare en juiste informatie aanwezig op het juiste moment om op te sturen. Door de inzet van de BI-Tool is tijdens het proces al relevante informatie beschikbaar waardoor het mogelijk is bij te sturen waar dit nodig is.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LEAN <p>Lean is een methodiek die onder de WZF Leer & Verbetercyclus is aangebracht. Vanuit de WZF leer & verbetercyclus zijn diverse verbetertrajecten afgerond. Deze cyclus geeft met verschillende verbetermethodieken de mogelijkheid om effectief en projectmatig de veranderingen door te voeren, tot en met de implementatie en borging. Zo zijn er Leer & verbeter trajecten ingezet op de telefonische bereikbaarheid en het wagenparkbeheer.</p> <p>We leren en verbeteren ook door projectmatig werken. Projectgroepen kiezen de meest effectieve methode uit de cyclus voor het behalen van het verbetertraject</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jouw Informatie Platform: Social intranet <p>In 2020 is JIP geïmplementeerd. Hierdoor is een nieuw communicatie en informatie-uitwisselingsplatform opgezet. Het uitgangspunt hiervan is zorgmedewerkers ondersteunen in hun dagelijkse (digitale) werkzaamheden.</p>

		<p>Doordat het platform zorgdraagt voor optimale informatievoorziening en kennisdeling, heeft dit een meer eenvoudige, efficiënte en prettige werkervaring voor heel Woonzorg Flevoland als gevolg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer relationship management systeem <p>In 2020 is het CRM systeem geïmplementeerd. Onder meer het recruitment van nieuwe zorgmedewerkers wordt hier sterk door verbeterd. Reacties op sollicitaties kunnen sneller en doelgerichter worden opgepakt zodat potentiële zorgmedewerkers beter benaderd kunnen worden. Het proces van indiensttreding wordt ook sterk verbeterd en geautomatiseerd door dit systeem, zodat nieuwe medewerkers een warm welkom ontvangen. Daarnaast wordt het CRM systeem ook gebruikt om vraag en aanbod voor de inzet van vrijwilligers op elkaar af te stemmen. Op basis van de vraag van een bewoner voor een vrijwilliger wordt op basis van variabelen een passende vrijwilliger gekoppeld aan de vraag.</p>
	1.8 Gebruik van informatie	<p>Op ZorgkaartNederland is te zien dat 94% van degenen die een waardering hebben achtergelaten Woonzorg Flevoland aanbeveelt als zorgaanbieder bij familie, vrienden en kennissen. Er worden intramuraal echter weinig waarderingen achtergelaten op Zorgkaart. Omdat WZF wil leren van de waardering van cliënten gebruiken we de PPP app om waardering van cliënten op te halen. De uitkomsten zijn gedeeld met alle betrokkenen en op afdelingsniveau zijn verbetercycli gestart met de uitkomsten van deze meting.</p>

Clientoordelen	2.1 Inleiding	<p>Doordat binnen Woonzorg Flevoland een aanspreekcultuur heerst, is het een transparante organisatie waar op een laagdrempelige manier zaken worden opgepakt en waarbij het belang van de cliënt altijd voorop staat.</p>
	2.2 Klachten	<p>Woonzorg Flevoland heeft weinig officiële klachten. Uitingen van ongenoegen worden direct opgepakt en zo veel als mogelijk in de lijn opgelost. Omdat er geen officiële klachten werden neergelegd bij klachtencommissie is in goed onderling overleg besloten deze in 2020 op te heffen. De in 2020 aangestelde klachtenfunctionaris pakt de klachten die niet direct op telossen zijn op. De vertrouwenspersoon die eerder ook functioneerde als klachtenopvangfunctionaris richt zich nu weer geheel op haar taak als vertrouwenspersoon voor bewoners. Waar nodig hebben de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon overleg met elkaar.</p>

	2.3 Zorgkaart Nederland	In 2020 zijn er 13 waarderingen gegeven over de verpleeghuislocaties, met een gemiddeld cijfer van een 7,5.
	2.4 Uitkomsten eigen, interne metingen van cliëntwaardering en oordelen	Middels de PPP app halen we de waardering van onze cliënten op. Door de coronacrisis heeft het in 2020 langer dan gewenst geduurd voordat we hiermee zijn gestart. Aan het eind van het jaar 2020 is cliëntwaardering opgehaald waar de teams mee aan de slag kunnen om verbeteringen door te voeren. De uitkomsten zijn gedeeld met cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers, management en cliëntenraden.
	2.5 Uitkomsten externe en onafhankelijke meting van cliëntwaardering en cliëntoordelen	<p>Uitkomsten ophalen cliënt waardering middels de PPP app: (met een tablet waar de vragen op staan zijn medewerkers die in het verzuim zitten de enquête gaan afnemen bij bewoners. Voor de bewoners van Kleinschalig wonen is de link naar de enquête gedeeld via Familienet).</p> <p>Uitkomsten geheel WZF PPP: 89 cliënten namen deel NPS: 20</p> <p>Promotoren: 27= 30,34% Criticasters: 9= 10,1% Passief tevredenen: 53= 59,55%</p> <p>Hanzeborg 72 beoordelingen. NPS=25 Promotoren: 24= 33,3% Criticasters: 6= 8,33%, Passief tevredenen: 42= 58,33%</p> <p>Uiterton 17 beoordelingen. NPS= 8 Promotoren: 3= 17,65% Criticasters: 3= 17.65% Passief tevredenen: 11 = 64,7%</p> <p>Landleven: geen beoordelingen</p>

<p>3. Leren en verbeteren</p>	<p>Samen leren en verbeteren</p>	<p>In diverse netwerken werkt Woonzorg Flevoland samen met andere organisaties om van elkaar te leren. Juist in 2020 is er in de aanpak van het Coronavirus veel regionaal samengewerkt. Samenwerking met collega VVT instellingen en GGD/GHOR kreeg een boost. De samenwerking in de bestaande diverse netwerken, zoals de netwerken dementie en palliatieve zorg heeft ook in 2020 plaats gevonden.</p> <p>In de regio zijn er vier projecten waarbij gezamenlijke knelpunten regionaal worden opgelost. Deze projecten zijn gericht op duurzame medische zorg, digitale uitwisseling cliëntgegevens, vitaliteit en gezondheid en werkbegeleiding. Het jaarplan is uitgewisseld met drie andere organisaties in de intervisiegroep van de kwaliteitsfunctionaris, de bestuurder en de directeuren.</p> <p>Binnen Woonzorg Flevoland is het gebruikelijk dat medewerkers de gelegenheid krijgen om mee te lopen in een andere locatie of organisatie als zij aangeven daar behoefte aan te hebben en het rooster en de werkdruk het toelaat. Vanaf maart 2020 was dit vanwege de Coronamaatregelen helaas niet mogelijk, om zo de kans op besmetting zo klein mogelijk te houden.</p>
<p>Conclusie</p>	<p>Conclusie</p>	<p>Woonzorg Flevoland werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. In 2020 hebben wij mogen ervaren dat we een crisis aan kunnen en dat oog blijven houden voor de gevolgen ervan bij bewoners, cliënten én collega's. Dit dankzij ons goud, de vele collega's die in 2020 een buitengewone prestatie hebben geleverd.</p>
	<p>Vooruitblik op jaarplan volgend jaar</p>	<p>Het beleidsplan 2021 hebben we de lijn van 2020 doorgetrokken. 2020 was een vreemd jaar doordat we door het coronavirus andere prioriteiten hadden. Hierdoor hebben we de voorgenomen projecten en acties niet geheel, of geheel niet volgens planning kunnen uitvoeren. Deze schuiven dus door naar 2021. Tegelijkertijd zijn de speerpunten van 2020 de speerpunten zijn waar we op langere termijn steeds onze focus en aandacht op willen hebben, ook na 2021. Dit zijn: onze bewoners en cliënten, onze medewerkers, de bedrijfsvoering en onze omgeving</p> <p>De thema's zijn: 'Wij gaan samen voor goede veilige zorg', 'Wij investeren in elkaar als dragers van kwaliteit', 'Wij hebben de basis op orde' en 'Wij zijn van waarde in het werkveld'.</p>