

## JAARVERSLAG 2010 IN 12 VRAGEN

### **1. Wat zijn de belangrijke ontwikkelingen van 2010?**

Het jaar 2010 heeft zich met name gekenmerkt rond de thema's: het op orde brengen van de financiële positie, het Wijkgericht Werken en de voorbereiding van een hiermee gepaard gaande ingrijpende reorganisatie 'Van Rood naar Zwart'. Per 1 januari 2010 kwam de Stichting ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente niet langer in aanmerking voor de gunning in het kader van de WMO met betrekking tot het leveren van diensten in het kader van Hulp bij het Huishouden, omdat de geboden tarieven bij lange niet de kosten van de organisatie dekten. Tevens hebben de gemeenten in Twente besloten om per 1 januari 2010 de Jeugdgezondheidszorg (JGZ), die ook decennia lang vanuit de stichting is geleverd, onder te brengen bij de GGD Twente te Enschede. ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente zag dat enkelvoudig snijden in de kosten niet zal leiden tot de gewenste effecten, maar heeft een radicale koerswijziging ingezet door - naar filosofie en werkwijze van het Buurtzorgconcept - een gerichte paradigmashift te maken. Dat betekent een grote verandering/transitie ten aanzien van de cultuur, de structuur en de werkwijze van de organisatie. De organisatie wordt gemodelleerd naar een model waarbij de professionaliteit, eigen verantwoordelijkheid en deskundigheid van de medewerkers centraal staat. De organisatie organiseert kleine teams van maximaal 12 (wijk)verpleegkundigen en verzorgenden dichtbij de cliënten in wijken in nauwe samenwerking met andere zorgverleners in de buurt. De teams werken kleinschalig en autonoom en worden ondersteund door moderne ICT. Met deze transitie wil ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente een nieuwe werkwijze implementeren die onder meer gericht is op maatwerk, het stimuleren van zorgonafhankelijkheid en zelfredzaamheid van cliënten en herwaardering van de zorgprofessionals.

### **2. Wat is er gedaan op het gebied van kwaliteit?**

De laatste jaren heeft het werken aan kwaliteit een gestructureerd karakter gekregen binnen ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente. In 2010 is met succes overgegaan van HKZ naar het PREZO kwaliteitssysteem, hetgeen beter aansluit op het landelijk kwaliteitskader en de normen verantwoorde zorg. In april 2010 heeft ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente een onafhankelijk controlebezoek door Perspekt op PREZO doorlopen, gebaseerd op de Norm Verantwoorde Zorg, hetgeen heeft geleid tot een aantal verbeterpunten. In april 2011 hoopt ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente zich te certificeren voor een zilveren of gouden label (uiteindelijk in april 2011 gouden label behaald voor alle onderdelen van de organisatie).

### **4. Wat zijn de ontwikkelingen op het gebied van de AWBZ in 2010?**

#### **Extramuraal**

In 2010 is ervaring opgedaan met het wijkgericht werken in kleine thuiszorgteams. In september/oktober 2010 zijn 6 teams geselecteerd (totaal 90 medewerkers), die in de pilot ("groende weide") zijn gaan werken in de nieuwe omgeving. De wijkverpleegkundige is hierbij het eerste aanspreekpunt voor huisartsen, cliënten en voor andere zorgverleners. Het doel van deze werkwijze is om cliënten zoveel mogelijk zorg aan te bieden door zo min mogelijk verschillende werknemers. Deze proeven waren een groot succes! In 2011 wordt in het hele werkgebied gewerkt in ± 50 kleine teams. Daarnaast hebben wij met 90% van de huisartsen in het werkgebied een samenwerkingsovereenkomst om onze zorg te optimaliseren. In deze overeenkomst staan onder

andere afspraken over het regelmatig voeren van patiëntengesprekken tussen de praktijkondersteuner/huisarts en de wijkverpleegkundige. Hierdoor kunnen de verschillende

zorgverleners hun zorg op elkaar afstemmen. De samenwerking met het ziekenhuis krijgt zijn invulling via MediThuis. Hierbij gaat het om Medisch technische handelingen thuis en praktijkondersteuning bij de huisarts. ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente biedt aan 550 mensen personenalarmering met professionele opvolging. In 2010 heeft er een pilot gedraaid waarin wij als organisatie in de avonden, nachten en weekenden in ons hele werkgebied hebben samengewerkt met de Centrale Huisartsen Post Almelo (CHPA).

### **Intramuraal**

In het voorjaar is het Woonzorgcentrum "De Blenke", na een grote renovatie opnieuw geopend. Eveneens is in 2010 het Hospice Noetsele opnieuw in gebruik genomen na een grondige renovatie en uitbreiding. In Den Ham is in 2010 de zorgboerderij Erve Nienenhoek samen met de Stichting De Eik (verstandelijk gehandicapten sector) geopend. Naast 24 plaatsen voor De Eik zijn in de zorgboerderij 6 verpleeghuisplaatsen PG ondergebracht op basis van het uitgangspunt kleinschalig wonen. De komende jaren bouwen we de specialismen Korsakov, Geronto-psychiatrie, CVA en Revalidatie verder uit op regionaal en provinciaal gebied. Ook werken wij hard aan renovatie- en nieuwbouwprojecten om onze wooncentra zo comfortabel mogelijk te maken. Onze organisatie beschikt alleen nog over één- en tweepersoonskamers in verpleeghuizen. Hiermee voldoen wij ruimschoots aan de doelstelling van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport om vanaf eind 2010 alleen nog maar één- en tweepersoonskamers aan te bieden.

### **6. Hoeveel mensen waren in 2010 in dienst van ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente?**

Onze organisatie draait om en op mensen. Zonder onze vakkundige en betrouwbare medewerkers, kunnen wij onze cliënten niet goed van dienst zijn. In 2010 werkten 1998 personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar (876,8 FTE).

Onze krachten werden aangevuld met ruim 1000 vrijwilligers.

### **7. Hoe was de inspraak van de cliënten in 2010 georganiseerd?**

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten. De Centrale Cliëntenraad wil een brug slaan vanuit het oogpunt van de cliënt naar de doelstellingen van de organisatie. Zij bestaat uit 14 leden. Een extern geworven voorzitter en 13 leden ook deel uitmaken van de lokale cliëntenraden. De Cliëntenraad was in 2010 nauw betrokken bij de inrichting van het wijkgericht werken, de reorganisatie, de aanbestedingen m.b.t. de intramurale voeding, schoonmaak en wasverzorging en de rapporten m.b.t. het cliënttevredenheidonderzoek (CTO) per locatie. De Centrale Cliëntenraad heeft in 2010 vijf maal overlegd met de Raad van Bestuur, waarvan tweemaal in aanwezigheid van een afvaardiging van de Raad van Toezicht.

### **8. Welke klachten zijn er in 2010 ingediend en hoe zijn die opgelost?**

Wanneer er klachten bij ons binnenkomen, nemen wij deze uiterst serieus. Klachten geven ons namelijk inzicht in hoe wij ons werk kunnen verbeteren. Een goede klachtenafhandeling vinden wij daarom erg belangrijk. Klachten kunnen worden ingediend door een ingevuld klachtenformulier te sturen aan de Klachtencommissie of door de klacht voor te leggen aan een vertrouwenspersoon. Op deze manier start de klachtenprocedure.

Er is in 2010 1 klacht binnengekomen bij de klachtencommissie. Deze is niet in behandeling genomen. Intramuraal zijn bij de klachtenfunctionaris 9 klachten binnengekomen. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de klagers afgerond. Extramuraal zijn er 4 klachten binnengekomen. Alle klachten zijn eveneens naar tevredenheid van de klagers afgerond.

### **9. Wat zijn de opvallende punten rondom verzuim en arbeidsomstandigheden?**

In 2010 is onze doelstelling van 6.00 % ziekteverzuim niet gehaald. Het voortschrijdende verzuim is uitgekomen op 6,83 %, in 2009 was dit 6,48 %. De meldingsfrequentie is uitgekomen op 0,88 (deze was in 2009: 0,93) en de gemiddelde duur 23,31 dagen (deze was in 2009: 23,36 dagen). Ten aanzien van het verzuimbeleid is het eigen regiemodel verder uitgerold. In november 2010 is er mede op initiatief van de Ondernemingsraad een Arbo verzuimdag georganiseerd voor leidinggevende en ondernemingsraadleden.

De evaluatie en aanbevelingen vanuit deze dag zullen in 2011 verder worden uitgewerkt.

Totaal aantal ziekmeldingen in 2010: 2018. De belangrijkste verzuimoorzaken zijn griep (578), klachten aan het bewegingsapparaat (370) en maag/darm klachten (272). De griepvaccinatiegraad onder de medewerkers is uitgekomen op 14,18%. In 2011 zullen verdere acties ondernomen worden om dit percentage te verhogen.

Wij hechten veel waarde aan goede arbeidsomstandigheden. Er zijn in totaal 35 werkplekonderzoeken uitgevoerd door de interne AVR adviseur. Ergocoaches hebben binnen hun team extra aandacht voor fysieke (over)belasting. De Arbo-check, het til- en transferformulier en de tilthermometer zijn meetinstrumenten die gebruikt worden, naast de ZorgRie waarmee deel RI&E's zijn uitgezet. Tijdens het verslagjaar is er extra aandacht geweest voor de brandveiligheid in onze gebouwen. De VROM-inspectie is bij één locatie uitgevoerd. Op wat kleine opmerkingen na waren zij erg te spreken over de brandveiligheid van deze locatie. Alle medewerkers hebben instructie en uitleg gehad wat te doen bij calamiteiten.

### **10. Wat gebeurde er omtrent scholing van onze medewerkers in 2010?**

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente wil een lerende organisatie zijn, waarbij leren een verantwoordelijkheid is van iedereen. De uitdaging bestaat erin dat het leerbeleid de medewerkers stimuleert een persoonlijke koers te ontwikkelen, die aansluit op de strategie van de organisatie. In het leerbeleid moet een maximale samenkomst tussen organisatiebelangen en de belangen van medewerkers worden nagestreefd.

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente is steeds meer gericht op nieuwe producten en diensten maar ook de omgeving vraagt om interne ontwikkelingen.

Medewerkers kunnen op verschillende manieren leren. In en rondom de organisatie bevinden zich veel leersituaties, formele en informele, op en buiten de werkplek, die mogelijkheden bieden om nieuwe kennis en vaardigheden te verwerven.

Enkele scholingen vanuit het opleidingsjaarplan 2010:

- Operationeel Financieel Management
- Risicovolle en voorbehouden handelingen (RVH)
- Met alle respect
- Implementatie Wonen, welzijn en zorgmodel
- Fysieke belasting en transfertechnieken
- Ergocoaches
- Verslavingszorg voor een thuiszorgteam;
- PR voor thuisbegeleiders;
- Gastvrijheid in de zorg voor medewerkers facilitaire zaken;
- Professionalisering klantvaardigheden voor medewerkers uitbureau;
- Professioneel communiceren voor diverse zorgteams;
- Kleinschalig wonen voor medewerkers De Heemsteresch;
- HACCP voor keukenmedewerkers en algemeen facilitair medewerkers;

- Koken en sfeer maken voor medewerkers van de afdeling Eelerhof;
- Daarnaast is in 2010 een start gemaakt met de scholing probleemoplossend communiceren en samenwerken in het kader van Wijkgericht Werken voor de pilotteams in de thuiszorg.

## **BOL/BBL**

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente geeft jaarlijks studenten van diverse opleidingen de gelegenheid hun toekomstige beroep in de praktijk uit te oefenen. De opleidingsinstituten waarmee bijvoorbeeld wordt samengewerkt in 2010 zijn: het ROC van Twente, Saxion Hogeschool Deventer/Enschede, Hogeschool Arnhem/Nijmegen, Alpha college Hardenberg, ROC Landstede Raalte en Deltion Zwolle Totaal hebben er 180 BOL studenten hun stage gelopen. Het grootste deel loopt stage bij Verpleging en Verzorging. Daarnaast hebben we studenten gehad van de opleiding diëtië, ICT, facilitaire dienstverlening, fysiotherapie, marketing en communicatie, secretariaat, JGZ en SPW.

## **11. Wat waren belangrijke cijfers uit 2010?**

Afgelopen jaar verbleven er 667 cliënten in onze verpleeg- en verzorgingstehuizen. Het aantal cliënten dat deelnam aan dagactiviteiten in 2010 was 255. Er kregen in totaal 2200 cliënten extramurale zorg aangeboden, om zodoende langer zelfstandig te kunnen wonen. In totaal liepen er 180 BOL studenten stage bij onze organisatie. Het ziekteverzuim is met meer dan 1% gedaald, van 6,48 % in 2009 naar 6,83% in 2010. De totale bedrijfsopbrengsten in 2010 waren € 79.386.287

## **12. Wat gaan we doen in 2011 of waar zijn we al mee bezig?**

Het ligt in de bedoeling om in de loop van 2011 alle teams van de organisatie om te vormen, zodat in oktober 2011 in totaal ca. 50 kleinschalige wijkteams in het werkgebied van de organisatie werkzaam zullen zijn. Eind 2010 zijn wij al gestart met een ingrijpende reorganisatie om de transitie naar de nieuwe werkwijze mogelijk te maken. Aangezien de teams in grote lijnen 'selfsupporting' worden, zullen met name vele functies in de management en ondersteunende sfeer worden afgebouwd. Een groot deel van 2011 zal dan ook in het teken staan van deze reorganisatie. Wij zijn van overtuigd, dat wij een goede transitie in gang hebben gezet, die aansluit bij de vragen van de cliënten en onze stakeholders en die tevens bijdraagt aan een grotere efficiency, effectiviteit en verbetering van de financiële positie van onze organisatie.

