



ZorgAccent

Denkt in mogelijkheden

Jaarverslag Kwaliteit 2018

Beste lezer,

Het kwaliteitsjaarverslag 2018 is een document waarin u wordt meegenomen in allerlei activiteiten die in 2018 hebben gespeeld binnen ZorgAccent. Het is een verslag dat zeker niet volledig is, maar waarin wij u per kwartaal meenemen in de belangrijkste speerpunten die gelden voor de organisatieonderdelen Wijkverpleging en Woonzorg van ZorgAccent.

ZorgAccent heeft de keuze gemaakt om te werken met Speerpunten. Ieder jaar bepalen we samen met de medewerkers de meest belangrijkste doelen of speerpunten, waarvan wij verwachten dat deze een belangrijke rol spelen op het gebied van kwaliteit van zorg en veiligheid.

De speerpunten voor 2018 waren (zie verdere uitwerking in bijlage 1):

- Gericht op kwaliteit van zorg; samen doen en verantwoorden naar de cliënten en familieleden
- Gericht op de medewerker; deskundigheidsbevordering en arbeidsmarktproblematiek.
- Gericht op kwaliteit van de bedrijfsvoering en het vastgoed; zelfredzaamheid cliënten stimuleren én verbouw en nieuwbouw

We hebben ervoor gekozen om de kwartaalrapportages die in 2018 zijn geschreven met u te delen en samen vormen alle rapportages het kwaliteitsjaarverslag 2018. Het document is opgedeeld in de volgende 3 hoofdstukken:

1. Kwartaalrapportages Wijkverpleging
2. Kwartaalrapportages Woonzorg
3. De 8 bouwstenen Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, voortgangsrapportage (zie voor algemene beschrijving van de inhoud van onze bouwstenen onze website www.zorgaccent.nl onder de button 'Kwaliteit').

We wensen u veel leesplezier en nodigen u uit om een reactie te geven of uw vragen te stellen. Dit kan naar het volgende mailadres: info@zorgaccent.nl

Hartelijke groet mede namens alle medewerkers, vrijwilligers en cliënten / bewoners van ZorgAccent,

Aline Poolen (Raad van Bestuur), Erik Vuurboom (directeur Wijkverpleging),
Ina Kerkdijk (directeur Woonzorg) en Wouter Versteeg (directeur Bedrijfsvoering).



1. Wijkverpleging

Speerpunt 1 Kwaliteit van de zorg

- In het 1^{ste} kwartaal is vanuit ZorgAccent een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het kwaliteitskader Wijkverpleging. Tijdens verschillende bijeenkomsten hebben wijkverpleegkundigen, de kwaliteitsmedewerker, directies en bestuurders wijkverpleging hun mening gegeven t.a.v. het laatste concept. Het ligt in de verwachting dat de definitieve versie in het tweede kwartaal beschikbaar komt.
- Dit jaar is doelmatigheid een speerpunt binnen de wijkverpleging en de acties die daaruit voortvloeien zullen naar verwachting in zijn uitwerking ook een positief effect hebben op de betrokkenheid van cliënt en familie.
- In toenemende mate wordt door cliënten en hun naasten gebruik gemaakt van de mogelijkheid om in het digitale dossier mee te lezen en ook te communiceren.
- De procedure 'hoe om te gaan met vrijheidsbeperking in de wijkverpleging' is geactualiseerd en sluit aan bij de wet Zorg en Dwang.
- De voorbereiding voor de ZorgAccentSpiegel in de wijkteams is afgerond. Dit jaar gaan medewerkers bij een ander wijkteam een route mee lopen en aan de hand daarvan in gesprek over de thema's:
 - doelmatigheid
 - hygiëne
 - invullen Assessment/ werkwijze OMAHA en zorgplan
 - samenwerken in de netwerkomgeving van de cliëntDe visitaties van 8 wijkteams vinden in de maanden april en mei plaats.
- Er is een eerste bijeenkomst geweest met collega's van een collega zorginstelling in Enschede om, in het kader van de externe collegiale toetsing, de visitatie aan Woon- en Wijkteams van ZorgAccent voor te bereiden.
- De definitieve versie van het kwaliteitskader voor de wijkverpleging is klaar. In vervolg hierop, zijn verschillende externe partijen in gesprek over o.a. de kwaliteitsindicatoren, het toetsen van de kwaliteit en hoe cliënt en externe partijen geïnformeerd moeten worden. Intern gaan we na de zomervakantie met een aantal wijkteammedewerkers het nieuwe kwaliteitskader bespreken om te beoordelen: waar staan wij nu, wat gaat goed en waar liggen nog actiepunten.
- Na een periode waarin het systeem werd uitgetoetst, is besloten over te gaan tot de implementatie van NCare (digitaal toedieningsregistratiesysteem) in de wijkteams. Hierdoor kan ZorgAccent voldoen aan de geldende eisen voor medicatieveiligheid.
- In overleg met andere organisaties binnen de op te richten coöperatieve vereniging is een offerte opgevraagd. In het derde kwartaal hopen wij op een reactie vanuit de coöperatie te kunnen verantwoorden.
- ZorgAccent start met de implementatie voor de wijkteams in het najaar van 2018.
- In het 2^e kwartaal zijn de gemeenten begonnen met de aanbesteding voor de WMO 2019. De gestelde kwaliteitseisen in de bestekken van zowel de samenwerkende 12 Twentse gemeenten als het bestek voor Almelo gaven aanleiding om hierop te reageren. Men vroeg gecertificeerde kwaliteitscertificaten. ZorgAccent heeft dit niet. Wel een kwaliteitssysteem, wel een hoge cliënttevredenheid, wel een degelijk uitgewerkt kwaliteitsplan, maar geen certificering. Dat zegt immers niets over de daadwerkelijke kwaliteit van de zorgverlening. Gelukkig hebben wij de beleidsmedewerkers kunnen overtuigen van onze visie en verwachten wij nu een positieve uitkomst van de aanbesteding (begin september).
- Tot en met het 2^e kwartaal 2018 zijn er op Zorgkaart Nederland voor de Wijkverpleging 64 waarderingen gegeven. Het gemiddeld cijfer voor ZorgAccent totaal is 8,8.

- In april en mei zijn 10 wijkteams bezocht in het kader van de ZorgAccent Spiegel. Voor het eerst heeft men, naast het gesprek met collega's, ook daadwerkelijk een route in de zorg meegelopen. De sterke en verbeterpunten zijn met de teams besproken en door de teams aan de directeur wijkverpleging teruggekoppeld. Ook zullen de teams zelf een verslag met verbeterplannen aan de directeur aanleveren. Een samenvatting van de inhoudelijke resultaten zijn als bijlage toegevoegd.
- In juni vond de externe collegiale toetsing ('Gluren bij de Buren') plaats.
- Op 18 juni hebben collega's van een collega zorgorganisatie uit Enschede 2 wijkteams van ZorgAccent bezocht, een route meegelopen en daarna met elkaar het gesprek aangegaan. Het meelopen is als zeer positief ervaren. De inhoudelijke aandachtspunten zijn gedeeld en worden nog nader uitgewerkt.
- Eind september hebben de leden van de, tot die datum 'slapende' werkgroep kwaliteit (vier medewerkers vanuit de wijkteams, Willemien Bosman, kwaliteitsadviseur, en Silvy Leus, coach) via ZorgAccentWeb de teams opgeroepen het Kwaliteitskader Wijkverpleging te lezen en om erover na te denken waar je als team staat en wat er nog te doen is. Op 31 oktober komt de groep opnieuw bij elkaar. Geïnteresseerden zijn uitgenodigd of opgeroepen ideeën te delen.
- De implementatie van NCare (digitaal toedieningsregistratiesysteem) in de wijkteams is ondertussen gefaseerd gestart. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de organisatie van apothekers in Twente. Men juicht deze aanpak toe.
- De kennisdragers Zorgtechnologie hebben een scholing ontwikkeld voor medewerkers die moeite ervaren met het werken met de iPad. Het is een schot in de roos gebleken. Twee groepen zullen deze scholing volgen. Een mooie ontwikkeling in het licht van toenemende digitalisering.
- Zoals in de 3^e kwartaalrapportage is aangegeven hebben wij de beleidsmedewerkers WMO kunnen overtuigen van onze visie op het verantwoorden van kwaliteit en hebben wij in het derde kwartaal de definitieve gunningen ontvangen voor Dagbesteding en Thuisbegeleiding.
- Uit een evaluatiegesprek met de regionale beleidsmedewerkster van de samenwerkende Twentse gemeenten is gebleken dat de gemeenten zeer tevreden zijn over de werkwijze van ZorgAccent binnen de WMO.
- In het 3e kwartaal zijn gesprekken gevoerd om te komen tot een specifieke dagbesteding voor migranten in Almelo. Hierbij is een plaatselijke huisarts betrokken. Om de plannen verder uit te werken is een kleine werkgroep samengesteld. In het 4e kwartaal volgt een afstemming met de wijkteams in Almelo. Wanneer een en ander positief wordt ontvangen is het streven om in 2019 daadwerkelijk een groep te kunnen starten.
- Als gevolg van de verschillende acties binnen de Woonzorg naar aanleiding van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het invullen van indicatoren, is binnen de Wijkverpleging getracht meer vooraan in het traject ingang te krijgen. In samenwerking met de werkgroep kwaliteit zijn gesprekken gevoerd met de directie van het NWG (Nederlands Wijkverpleegkundig Genootschap) en met de projectleider kwaliteit van Actiz, onze koepelorganisatie. Hoewel wij ZorgAccent hebben aangemeld als pilotteam voor de uitwerking van een cliënttevredenheidsonderzoek zijn wij hiervoor niet uitgenodigd. De verdere uitwerking van deze PREM (Patiënt Reported Experience Measures) verwachten wij begin 2019, waarbij de verwachting is gewekt dat dit sterk afwijkt van de indicatorenlijst voor de verpleeghuiszorg en al veel beter aansluit bij de werkwijze van ZorgAccent. In het eerste kwartaal 2019 zullen wij verder nagaan of en hoe ZorgAccent met de uitvraag voor de Wijkverpleging om zal gaan.
- De werkgroep OMAHA/ ECD is gestart om te onderzoeken welke kwaliteitsinformatie wij uit bestaande systemen (bijvoorbeeld het cliëntdossier) kunnen halen.
- Enkele cijfers over de cliënttevredenheid zoals weergegeven op ZorgkaartNederland: (peildatum 15 december 2018):
 - voor de Wijkverpleging zijn er 141 waarderingen gegeven
 - 139 invullers hebben positief gereageerd op de aanbevelingsvraag
 - gemiddeld cijfer ZorgAccent totaal: 8,8

- In samenspraak met de kennisdragers medicatieveiligheid, medewerkers uit de pilotteams, de regionale apothekers en NCARE, is er een plan van aanpak en een start gemaakt met de implementatie van het digitaal toedieningsregistratiesysteem in de wijkteams.
- De kennisdragers Zorgtechnologie hebben in samenwerking met de Technologie & Zorg Academie (TZA) een strategische sessie belegd met vaste leden van het Panoramaoverleg en een aantal sleutelfiguren uit de organisatie. De uitkomsten van deze bijeenkomsten moeten leiden tot een richtinggevende visie van ZorgAccent op het gebied van zorgtechnologie. De uitwerking van de uitkomsten wordt in maart 2019 verwacht. Ondertussen wordt de Tessa robot in de praktijk bij enkele cliënten met succes uitgetest.
- Voor de uitvoering van specifieke dagbesteding voor migranten in Almelo is een aanvraag ingediend bij de gemeente Almelo. Er wordt gewerkt met een onderaannemer.
- De externe toetsing/Gluren bij de burens is met de collega's van een externe zorgorganisatie uit Enschede geëvalueerd en we zijn met elkaar op zoek naar een werkwijze om het leren en verbeteren met en van elkaar, beter tot zijn recht te laten komen. Ook de presentatie van de uitkomsten en de opvolging van verbeter suggesties is onderwerp van gesprek.
- De afdeling Thuisbegeleiding heeft medio oktober een eigen boekje over van hun werkzaamheden mogen presenteren. Dit zal worden gebruikt om gemeenten en andere belanghebbenden te informeren over de inhoud van de Thuisbegeleiding.

Speerpunt 2 Kwaliteit van de medewerker

- Ook in het 1^{ste} kwartaal hebben veel medewerkers gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheden op het gebied van deskundigheidsbevordering.
- De kaders en werkafspraken rond kennisdragers en aandachtsvelders zijn vastgesteld en verspreid.
- De kennisdragers Wondzorg hebben een ontmoeting met aandachtsvelders voorbereid die in het tweede kwartaal plaats zal vinden.
- In samenwerking met de Twentse ZorgAcademie wordt door de betreffende kennisdragers een bijeenkomst voorbereid over zorgtechnologie.
- Er zijn 6 kennisdragers psychiatrie gevonden die op dit specifieke terrein de teams met hun kennis kunnen ondersteunen.
- Met de komst van een nieuwe adviseur O&O is ook een start gemaakt met de ontwikkeling van E-learning binnen ZorgAccent. Voorbereidingen worden getroffen om dit na de zomervakantie verder te kunnen invoeren.
- Binnen de thuisbegeleiding wordt een pilot gedraaid m.b.t. zelfsturing. De uitkomsten zullen worden gebruikt voor een verdere uitrol naar zelfsturing binnen deze specifieke afdeling.
- De kennisdragers Wondzorg hebben een zeer geslaagde ontmoeting met aandachtsvelders gehad.
- Uit meerdere bijeenkomsten over zorgtechnologie, in samenwerking met de Twentse ZorgAcademie, hebben de betreffende kennisdragers veel informatie opgedaan over wensen vanuit de medewerkers. Hieruit is een plan van aanpak voortgekomen waarmee men het onderwerp 'zorgtechnologie' nog meer wil laten leven in de teams.
- In gezamenlijkheid met de Woonzorg is de visie op digitaal leren nader vormgegeven. Er is een voorselectie gemaakt om te komen tot de samenwerking met een leverancier van een leersysteem. Daarbij is nog steeds de gedachte om dit najaar tot invoer over te kunnen gaan.
- Vanuit de afdeling P&O zijn diverse netwerken, bijeenkomsten en congressen bezocht waar de visie van ZorgAccent kon worden gedeeld. Ook heeft de afdeling P&O diverse externe belangstellenden mogen ontvangen om uitleg te geven over onze werkwijze en zo ook te leren van elkaar. Daarnaast wordt deelgenomen aan werkgroepen die voortkomen uit het regionaal overleg arbeidsmarktproblematiek.

- Er zijn diverse contacten geweest met scholen; werkgroepen zijn bezocht en alle vacatures zijn naar de scholen gegaan. O.a. op deze wijze proberen wij (vakantie)medewerkers te werven.
- Een aantal kennisdragers hebben lesgegeven op het ROC van Twente.
- Dit jaar hebben diverse wijkteams erg veel problemen ervaren om gedurende de vakantieperiode de personeelsbezetting op verantwoorde wijze in te kunnen vullen. Enkele teams zijn hierover met de directie in gesprek geweest. Er zijn suggesties gedaan om dit in de toekomst te verbeteren. Sommige suggesties hebben invloed op de kwaliteit van zorg, andere suggesties op de visie op cliëntgerichte zorg. Er zal in breder verband naar de verschillende ideeën worden gekeken.
- Vanuit de afdeling P&O zijn opnieuw diverse netwerken, bijeenkomsten en congressen bezocht waar de visie van ZorgAccent kon worden gedeeld. Ook heeft de afdeling P&O diverse externe belangstellenden mogen ontvangen om uitleg te geven over onze werkwijze en zo ook te leren van elkaar.
- Er is een concept Convenant Verpleeghuizen Regio Twente geschreven waarin 7 onderwerpen uitgewerkt worden om de arbeidsmarktproblematiek op te kunnen vangen. Dit convenant is opgesteld door V&V aanbieders, aanbieders van onderwijs, het zorgkantoor en de werkgeversorganisatie. De uitwerking zal zich niet alleen richten op de verpleeghuizen maar raakt direct ook de wijkverpleging.
- Er zijn diverse subsidie aanvragen gedaan in het kader van BBL-leerlingen (MBO) en leerlingen die een duaal traject (HBO) volgen.
- Ook in het 4^e kwartaal hebben medewerkers uit de wijkverpleging geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering. Dit zowel via interne training als externe scholing en congressen.
- Er is veel activiteit geweest om mee te denken in de aanpak van de arbeidsmarktproblematiek. Er zijn contacten geweest met scholen; werkgroepen zijn bezocht en alle vacatures zijn naar de scholen gegaan.
- Subsidieaanvragen zijn positief gehonoreerd, voor onder andere BBL- leerlingen (MBO) en leerlingen die een duaal traject (HBO) volgen.
- Er is een keuze gemaakt voor een digitale leeromgeving: Pynter. De doelstelling is om het systeem op 1 april 2019 open te stellen voor medewerkers. In het 4^e kwartaal is gestart met de voorbereidingen van de implementatie.
- Diverse kennisdragers hebben in het 4^e kwartaal met succes hun specialistische scholingen afgerond.
- In het 4^e kwartaal kon de herziene functiebeschrijving voor verzorgende IG worden afgerond en aangeboden aan de betreffende medewerkers. Daarmee is de beschrijving aangepast aan de werkzaamheden en verwachtingen van deze functie binnen de zelfsturende wijkgerichte teams.

Speerpunt 3 Kwaliteit van de bedrijfsvoering

- In de eerste maanden van het 1^{ste} kwartaal hebben alle medewerkers van de Wijkverpleging bijeenkomsten bijgewoond in het kader van doelmatigheid. Dit is erg goed opgepakt door de verschillende teams. Bijna alle teams hebben hun plannen rond doelmatiger werken opgesteld en ter instemming voorgelegd aan de directeur. De beoordeling van deze plannen brengt de nodige druk op zijn agenda. Ondertussen zijn ook veel 'zelfredzaamheidspakketten' samengesteld en aangeschaft. Vanuit de jaargesprekken valt op te maken dat dit onderwerp goed is opgepakt, dat er veel met cliënten over is gesproken en dat er daadwerkelijk doelmatiger wordt gewerkt. Het effect is ook in de zorguren merkbaar.
- Vanuit de Wijkverpleging heeft ZorgAccent een bijdrage geleverd aan de landelijke schrapessies "ontregel de zorg!". Dit om de administratieve werklast voor de zorgverleners terug te dringen.

M.b.t. het cliëntdossier hebben we de volgende items meegenomen om daar in het tweede kwartaal intern mee aan de slag te gaan:

- De cliënt hoeft niet bij elke wijziging van het zorgplan opnieuw het zorgplan voor akkoord te ondertekenen.
- Het verplichtende karakter van een systematische risicosignalering zorginhoudelijke thema's komt te vervallen.
- De cliënt kan vanaf het 1ste kwartaal op een eenvoudige manier en digitaal de Zorgverleningsovereenkomst met ZorgAccent ondertekenen.
- De kaders voor de teams binnen de Wijkverpleging zijn geactualiseerd en via ZorgAccentWeb voor de teams beschikbaar.
- Er is veel tijd gestoken in de marktconsultatie van de 14 Twentse gemeenten ter voorbereiding op de aanbesteding WMO per 2019. De resultaten die wij hebben gezien als uitwerking van de marktconsultatie stellen ons niet gerust. Op bestuurlijk niveau wordt vanuit meerdere aanbieders geprobeerd invloed uit te oefenen om de bestuurders van de gemeenten.
- Het concept 'Wonen met een Plus' binnen De Koppel wordt onder externe begeleiding gewijzigd naar De Koppel, 'wonen als Thuis'. In het 3^e kwartaal zal dit definitieve invulling moeten krijgen.
- In alle wijkteams wordt veel aandacht besteed aan doelmatigheid. De effecten zijn duidelijk zichtbaar en worden door sommige verzekeraars ook erkend.
- De personele formatie en de teamresultaten (lees productiviteit) vragen wel duidelijk om aandacht.
- De gegevens worden maandelijks gevolgd en lopen niet in de pas met de doelmatigheid. Met andere woorden er zijn te veel teams die onder de verwachte productiviteit van 66% blijven. De gegevens worden in het 3^e kwartaal verder geanalyseerd waarna met de betreffende teams contact zal worden opgenomen.
- Binnen diverse gemeenten wordt gekeken naar de indeling van het werkgebied van de wijkteams. Dit leidt soms tot grenswijziging of tot het opstarten van een nieuw team.
- Binnen de Thuisbegeleiding heeft het team Twenterand-Tubbergen-Almelo een pilot gedraaid m.b.t. zelfsturing. Ondertussen is besloten ook de andere twee teams zelfsturend te laten worden. Dit wordt in het 3^e kwartaal verder opgepakt en door de teams uitgewerkt.
- Zoals al in het 2^e kwartaal is gesignaleerd vragen de personele formatie en de teamresultaten (lees productiviteit) duidelijk om aandacht. De verwachtingen (nog steeds geldt wijkverpleging breed een norm van 66%) blijven achter en daarom is besloten om in het 4^e kwartaal bijeenkomsten te organiseren. Per bijeenkomst komen afgevaardigden vanuit drie teams bij elkaar. De samenstelling is zodanig dat zowel een team met een laag resultaat, een team met middelmatig resultaat en een team met een hoog resultaat aanwezig is. Het is de bedoeling om kennis en ervaring te delen over de teamresultaten (productiviteit), elkaar te inspireren: het delen van informatie is de basis, er is geen goed of fout. Uiteindelijk hopen wij er samen voor te kunnen zorgen dat het resultaat verbeterd wordt.
- Tijdens een 'heidag' hebben de coaches en de specifieke ondersteuners voor de wijkverpleging zich samen met de directeur laten inspireren door externe begeleiding. De leerzame bijeenkomst was vooral gericht op de overlegstructuur en het proces van ondersteunen van de zelfsturende teams.
- In het 4^e kwartaal is duidelijk geworden dat de inzet om cliënten te helpen zelfredzamer te worden goed is opgepakt. Ondersteund door de inzet van hulpmiddelen is de doelmatigheid met 11% verbeterd.
- De inspiratiebijeenkomsten rondom het teamresultaat (lees productiviteit) zijn in het 4^e kwartaal afgerond. Veel teams hebben hun bevindingen al gedeeld. Het blijkt dat er best veel verschil zit in werkwijzen tussen de teams. Door de uitwisseling kwamen goede ideeën naar voren waardoor men van elkaar kan leren.

- Ook zijn er behoorlijk veel vragen gesteld die om een antwoord vanuit de bedrijfsvoering vragen. De vragen zijn verzameld, de antwoorden worden erbij gezocht en in maart zullen de teams de uitwerking hiervan ontvangen.
- Gedurende de laatste twee maanden van 2018 was een eerste stijging van de productiviteit zichtbaar.
- Opvallend was dat in verschillende teams de verbetering van de doelmatigheid niet gelijk opliep met de aanpassing van de personele formatie. Dit leidt tot een onevenwichtige personele verdeling en ook tot verlaging van de productiviteit. Met diverse teams is overleg gevoerd, waarbij onder andere afspraken zijn overeengekomen van grenswijzigingen.
- Gezien de financiële tekorten binnen de Wijkverpleging is een verbetering van het teamresultaat (productiviteit) absoluut noodzakelijk.
- In november 2018 is een kwartiermaker WMO binnen ZorgAccent aangesteld. Zij leidt een project om de Huishoudelijke Hulp BV meer te koppelen aan Thuisbegeleiding, Dagbesteding en wijkteams. Hierdoor hopen wij een meer klantvriendelijke benadering te organiseren binnen de WMO.
- Sinds november 2018 valt de Huishoudelijke Hulp BV ook onder de directievoering van de wijkverpleging.

2. Woonzorg

Hier even een update van team Lindenhof... We hebben deze maand een familieavond, gecombineerd met vrijwilligers, gehouden, dit om iedereen die betrokken is bij "het gezin Lindenhof" met elkaar kennis te kunnen laten maken. Het was ons opgevallen dat veel familieleden horen over vrijwilligers, die hier uitstekend werk verrichten, maar nooit in de gelegenheid waren geweest eens een gezicht bij de naam te krijgen. Op deze manier heeft iedereen die op onze huiskamer verblijft, of op welke wijze dan ook, mantelzorg verleent de mogelijkheid elkaar te ontmoeten.

Nieuw op deze avond was dat er zelfs familie is geweest waarvan de bewoner pas een week later werd opgenomen. De familie heeft dit als zeer prettig ervaren en voelde zich meteen thuis, waardoor ze met veel meer vertrouwen hun moeder aan onze zorg durfden toe te vertrouwen.

De avond werd door iedereen ervaren als een groot succes, waaruit we de conclusie mogen trekken dat de visie zoals ZorgAccent deze voor ogen heeft, goed geland is.

Vanuit de verschillende groepjes die deze avond als opdracht meegekregen hadden: Stel dat onze mogelijkheden onbeperkt zouden zijn, wat zou je dan graag veranderd, of voor verbetering wensen voor onze bewoners.....

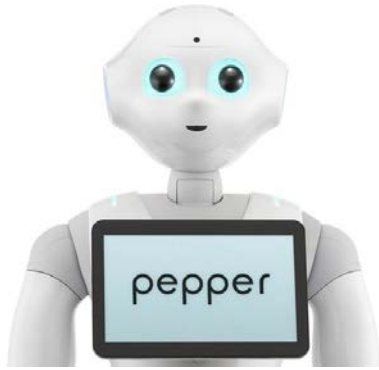
De punten die door de groepjes werden aangedragen, hebben we ter harte genomen, maar mooi om te horen was dat unaniem de mening was dat de zorg als optimaal werd ervaren.

Speerpunt 1 Kwaliteit van Zorg

- Het document 'Kwaliteitsstandaard verpleeghuiszorg' (wettelijk kader) is landelijk van start gegaan in 2017. Dit betekende dat voor 1 januari 2018 ZorgAccent transparant moest laten zien hoe het staat met de kwaliteit van zorg binnen de Woonzorg, wat het plan van aanpak is, hoe de kwaliteit wordt geborgd en hoe het leren en verbeteren er uitziet. De website staat en is geschreven in een cliëntvriendelijke versie. Dit houdt in dat we ver weg blijven van vakjargon en dat simpele infographics helder weer geven hoe binnen de Woonzorg de formatie en het geld wordt verdeeld.
- Het eigenaarschap voor het verantwoorden van kwaliteit moet in de teams komen te liggen. Dit proces is in volle gang binnen de Woonzorg. Er zijn al meerdere teams die familiebijeenkomsten organiseren om samen met naasten (en soms ook met vrijwilligers) de dilemma's binnen een huiskamer te bespreken. En om uit te leggen aan de naasten hoe de zorg is georganiseerd, hoe de formatie is ingezet en welke knelpunten er zijn.
- In de jaargesprekken van de directeur, tijdens de teambezoeken door coaches, maar ook tijdens 'teambuiddingsdagen' wordt veel gesproken over het 'kwaliteitsdenken' en waar de teams verantwoordelijk voor zijn. Een belangrijk ingrediënt is het 'horizontaal verantwoorden' en het continu willen verbeteren en leren. Zo was er in januari een derde ontmoeting in het kader van het Lerend Netwerk IJsselheem en Noorderboog. Veel collega's hebben deelgenomen aan deze

ontmoeting en hebben aan diverse tafels kennis uitgewisseld op het gebied van technologie/ innovatie, arbeidsmarkt problematiek, onbegrepen gedrag, GRZ, eerstelijnszorg.....

- Het ECD 2.0 heeft zo langzamerhand z'n laatste fase bereikt qua doorontwikkeling. Diverse groepen (medewerkers, CCR, mantelzorgers, multidisciplinaire teams) zijn/worden meegenomen middels presentaties. De reacties zijn positief.
- Binnen de teams is volop aandacht voor het verbeteren en leren. In de werkoverleggen van veel teams wordt het thema 'melding verbeteracties' besproken en worden er acties uitgezet door de teams. Met de komst van het nieuwe ECD zal dit beter worden ondersteund, waardoor teams zelf in de vorm van een dashboard de gegevens realtime kunnen inzien.
- Het multidisciplinair werken blijft volop de aandacht houden binnen de teams. Het merendeel van de MDO's vindt plaats in aanwezigheid van de cliënt/eerste contactpersoon. Binnen de Korsakov en Gerontopsychiatrie vinden hierover zorgvuldige afwegingen plaats.



deskundigheidsbevordering, wordt er gewerkt conform kaders..... Daarnaast legt de directeur verantwoording af aan de teams waar zij mee bezig is en hoe ver het staat met het bereiken van de speerpunten.

- In het 1^{ste} kwartaal lopen er 9 meerzorgregelingen in verband met ernstig onbegrepen gedrag en zijn er meerdere in aanvraag. Het proces van inzet van de extra uren, als ook het zorgplan/ begeleiding verloopt correct. Tijdens de jaargesprekken van de directeur zijn er meerdere onderwerpen die besproken worden; De meest belangrijke vraag is, hoe gaat het met het team! Maar ook over; waar heeft men last van, waar willen ze ondersteuning in, hoe is het met de kwaliteit van zorg, hoe gaat het met

Samen het nieuwe woonzorgdossier van @ecare aan het testen #puur #puurvoorjou



- Het eigenaarschap van kwaliteit van zorg, welzijn, begeleiding en behandeling is overgedragen aan de teams. De transitieleider kwaliteit heeft in de afgelopen 2 jaar de basis gelegd en veel gesprekken gevoerd met de medewerkers dat het onderwerp kwaliteit bij de professional hoort; 'zij gaan er immers over'. Dit betekent onder andere dat de medewerker/ teams verantwoording afleggen aan de bewoner en zijn naaste. Maar ook dat het onderwerp kwaliteit op de agenda staat van het werkoverleg en dat het leren en verbeteren een continu proces is (zie voor verdere details de separate rapportage m.b.t. kwaliteit).
- Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft het over het leveren van persoonsgerichte zorg. In het zorgplan (begeleidingsplan) wordt de persoonsgerichte zorg vastgelegd. In het vernieuwde ECD heet dit: 'Zo wil ik het graag'.

Het vernieuwde ECD 2.0 is inmiddels gereed en voor de zomerperiode zullen ongeveer 20 zorgteams live gaan (na de zomer volgt de rest). Ook de eerste contactpersonen van de bewoner worden in de training meegenomen. Uiteraard zijn er bij een nieuwe applicatie altijd bugs, maar deze worden door Ecare snel opgelost. Iedereen die tot nu toe in het nieuwe dossier werkt is erg enthousiast; het ziet er aantrekkelijk uit, het vakjargon is grotendeels weg en daardoor sluit het aan bij families, het verpleegkundig redeneren is geborgd en de module melding verbeteracties (die het leren en verbeteren ondersteunt) is gereed.

- Ook in het 2^e kwartaal hebben veel teams bezoek gehad van de directeur Woonzorg, die jaarlijks aansluit bij een werkoverleg. Er zijn veel onderwerpen die besproken worden; maar de meest belangrijke vraag is, hoe gaat het met het team! Maar ook over: waar heeft men last van, waar willen ze ondersteuning in, hoe is het met de kwaliteit van zorg, hoe gaat het met deskundigheidsbevordering en wordt er gewerkt conform kaders. Daarnaast legt de directeur Woonzorg verantwoording af aan de teams waar zij mee bezig is en hoe ver het staat met het bereiken van de speerpunten.
- Het multidisciplinair werken en de Do's blijven continu onder de aandacht binnen de teams. Ook worden er sinds kort op iedere locatie waar bewoners verblijven met dementie een gedragssprekuren gehouden.

- In het 2^e kwartaal lopen er 10 meerzorgregelingen in verband met ernstig onbegrepen gedrag en zijn er enkele in aanvraag. Het proces van inzet van de extra uren, als ook het zorgplan/ begeleiding verloopt correct.
- In het 2^e kwartaal is te zien op Zorgkaart Nederland dat er een score is van 8,8 wat betreft de tevredenheid over de geleverde zorg (29 reviews).
- In het 2^e kwartaal heeft het externe 'Gluren bij de Buren' plaatsgevonden. In samenwerking met een collega zorgorganisatie uit Enschede is er een collegiale toetsing geweest (zie kwaliteitsverslag).
In het 2^e kwartaal is het eigenaarschap van kwaliteit van zorg, welzijn, begeleiding en behandeling overgedragen aan de teams. In de maanden juli, augustus en september hebben de teams weinig reguliere werkoverleggen door de vakantieperiode, maar in het dagelijks werken en handelen, zijn en voelen, medewerkers zich verantwoordelijk voor de zorg aan de bewoners.
- Het vernieuwde ECD 2.0 is gereed en voor de zomerperiode zijn ongeveer 20 zorgteams live gaan, maar tijdens de maanden juli en augustus heeft dit nagenoeg stil gelegen. Vanaf september zijn de scholingen weer van start gegaan. Om de voorbereidingen voor de medewerkers zo gemakkelijk mogelijk te maken, is er in de maand augustus een e-learning ontwikkeld, waarin door twee betrokken medewerkers uitleg wordt gegeven wat het nieuwe dossier inhoudt en hoe je het dossier moet gebruiken. Deze e-learning is erg helpend en door deze actie zijn de scholingsuren met de helft verminderd.
- In het 3^e kwartaal hebben weinig teams een bezoek gehad van de directeur, die jaarlijks aansluit bij een werkoverleg. In de zomermaanden zijn er weinig reguliere werkoverleggen gepland door de teams. De directeur heeft daarom de keuze gemaakt tijdens deze periode of mee te werken, of te koken of met een vrijwilliger mee te lopen tijdens een activiteit.
- Het multidisciplinair werken en de MDO's blijven continu onder de aandacht binnen de teams. Ook worden er sinds kort op iedere locatie, waar bewoners verblijven met dementie, een gedragssprekuren gehouden.
- In het 3^e kwartaal lopen er gemiddeld 8 meerzorgregelingen in verband met ernstig onbegrepen gedrag. Het proces van inzet van de extra uren, als ook het zorgplan/ begeleiding verloopt correct.
- Voor 1 juli moest ZorgAccent de gegevens aanleveren van de basisindicatoren over 2017/2016. ZorgAccent heeft de keuze gemaakt om deze gegevens niet aan te leveren. De reden hiervoor is dat het systeem van de basisindicatoren niet aansluit bij de wijze van werken en de wijze van organiseren van ZorgAccent. Na de zomer zullen we waarschijnlijk te horen krijgen wat dit betekent.
- In het 4^e kwartaal is er door de zorgmedewerkers hard gewerkt om te leren werken met het nieuwe zorgdossier Puur van Ecare. Het dossier heeft een doorontwikkeling gemaakt, waarbij onder anderen het verpleegkundig redeneren is toegevoegd, wat de kwaliteit van zorg ten goede komt. De medewerkers geven aan dat het erg wennen is, ze vinden het soms te veel doorklikken, maar ze zien zeker de meerwaarde. Familieleden reageren enthousiast en zijn tevreden (voor die familieleden die er inmiddels in werken) en voelen zich volledig op de hoogte van het wel en wee van hun familielid.
- In het 4^e kwartaal hebben veel teams een bezoek gehad van de directeur, die jaarlijks aansluit bij een werkoverleg. De onderwerpen zijn divers, maar in ieder werkoverleg besteedt de directeur aandacht aan verzuim, kwaliteit van zorg en deskundigheidsbevordering.
- Het multidisciplinair werken en de MDO's blijven continu onder de aandacht binnen de teams. Sinds een half jaar worden er op iedere locatie gedragssprekuren gehouden, waar bewoners verblijven met dementie. Dit heeft een grote meerwaarde waardoor signalen eerder worden besproken en het multidisciplinaire team sneller in staat is om begeleidingsafspraken te maken. De kennisdrager PG loopt veel mee met teams daar waar ernstig onbegrepen gedrag aanwezig is.

- In het 4^e kwartaal lopen er gemiddeld 9 meerzorgregelingen in verband met ernstig onbegrepen gedrag. Het proces van inzet van de extra uren, als ook het zorgplan/ begeleiding verloopt correct.
- Het onderwerp over het wel/ niet aanleveren van de basisindicatoren heeft veel aandacht gehad in het vierde kwartaal. Er zijn met verschillende beleidsmakers (Zinl, VWS, Actiz, V&VN, Verenso) gesprekken gevoerd over de meerwaarde. Voor 1 juli 2018 moest ZorgAccent de gegevens aanleveren van de basisindicatoren over 2017. ZorgAccent heeft de keuze gemaakt om deze gegevens niet aan te leveren. De reden hiervoor is dat het systeem van de basisindicatoren niet aansluit bij de wijze van werken en de wijze van organiseren van ZorgAccent. De Nza heeft uitstel gegeven wat betreft het aanleveren, maar dat er iets aangeleverd moet worden is geen onderwerp meer van gesprek, wel 'wat en hoe' er aangeleverd dient te worden.

Speerpunt 2 Kwaliteit van de medewerker

- In 2018 hebben alle zorg- en behandelteams binnen de Woonzorg formatie erbij gekregen. Deze uren uitbreiding was mogelijk door de extra gelden vanuit Waardigheid en Trots. Vanwege hoog ervaren werkdruk heeft ZorgAccent besloten vanuit eigen middelen, voor 2018 de urenuitbreiding vanuit Waardigheid en Trots te verdubbelen, er vanuit gaande dat deze middelen per 2019 structureel zouden worden toegevoegd aan ons budget. Gedurende het eerste kwartaal is het merendeel van de vacatures ingevuld. Voor de zorgteams is het redelijk gelukt om de vacatures te vervullen, op een aantal uitzonderingen na. De vakgroep medisch is op sterkte in ieder geval tot september, wegens de komst van een SOG en een basisarts. De vakgroep Psychosociaal ondervindt echter wel problemen. Acties hierop zijn uitgezet.
- In toenemende mate doen teams een beroep op de afdeling O&O voor trainingen. Er is in grote mate gebruik gemaakt van diverse vormen van trainingen, scholingen, teamontwikkelingen en het bezoeken van symposia. Teams worden gefaciliteerd in uren en als tegenpresentatie wordt de opgedane kennis en ervaring gedeeld op We-Linked voor alle andere collega's of men geeft een terugkoppeling via een klinische les of tijdens een werkoverleg.
- Het onderzoek is nog steeds gaande om een digitaal leerplatform te ontwikkelen. Er is hierbij aangesloten bij de ontwikkelingen van de Wijkverpleging en in het tweede kwartaal zal er een visie bijeenkomst worden gepland.
- Er zijn overleggen geweest met o.a. het ROC van Twente in Hengelo over het starten van een pilot met Play to Work. Play to Work is een organisatie die intelligente spelletjes ontwikkeld die via een app gespeeld worden. De 'soft skills' van leerlingen worden hiermee gemeten. Als de leerlingen van het ROC de spellen spelen ontstaat er een 'match' met een zorgorganisatie die middels een profiel gelinkt is aan de app. De pilot is inmiddels gestart.
- Op het woonzorgcongres zijn nieuwe technologieën worden gepresenteerd. De zorgtechnologie groep is actief in het onderzoeken van de behoefte van de organisatie en daarbij passende technologieën.
- De introductie voor nieuwe medewerkers loopt. Er is door de werkgroep een e-learning ontwikkeld en er zijn ontmoetingssessies gepland, om nieuwe collega's mee te nemen in de visie van ZorgAccent, de zorgconcepten en de kaders.
- In februari is met volle enthousiasme een externe BBL-groep van start gegaan.
- Wij nemen deel aan de regionale overleggen om te komen tot duurzame oplossingen voor de arbeidsmarktproblematiek. Dit betekent ook dat we aanwezig zijn geweest op open dagen van diverse scholen in de omgeving. Dit heeft o.a. geresulteerd in diverse sollicitaties voor BBL-plekken. Ook zijn we vier keer gastdocent geweest op het vmbo.
- Binnen de Woonzorg is de formatie nagenoeg op orde. Er zijn binnen de Woonzorg weinig vacatures voor wat betreft zorgpersoneel. De vakgroep medisch is op sterkte qua SOG's en er wordt geworven voor een Verpleegkundig Specialist. De vakgroep Psychosociaal is inmiddels ook bijna orde en de vacature voor psycholoog is inmiddels ingevuld (start 1 augustus).

Door de extra middelen vanuit 'Waardigheid en Trots' hebben niet alleen de zorgteams meer formatie gekregen, maar ook heeft er formatie-uitbreiding plaats gevonden binnen alle vakgroepen, waardoor er o.a. meer aandacht is voor bewegen, fysio, logo- en ergotherapie, geestelijke zorg, maatschappelijk werk en muziektherapie.

- Teams doen veel een beroep op de afdeling O&O voor trainingen. Er is in grote mate gebruik gemaakt van diverse vormen van trainingen, scholingen, teamontwikkelingen en het bezoeken van symposia. Teams worden gefaciliteerd in uren en als tegenpresentatie wordt de opgedane kennis en ervaring gedeeld op 'Welinked' voor alle andere collega's of men geeft een terugkoppeling via een klinische les of tijdens een werkoverleg.



- Daarnaast hadden we uiteraard ons jaarlijkse Woonzorgcongres. Meer dan 1000 medewerkers, waarvan ongeveer 150 externen, hebben het congres bezocht en het was een feest, waarin 'het inspireren en het leren van elkaar' centraal stond. Er zijn veel workshops gegeven door en voor medewerkers op het woonzorgcongres. Het waren prachtige dagen waarop wij gemeld hebben dat wij onze visie en organisatie hebben laten zien aan o.a. Hugo de Jonge, minister van VWS, Anno Plomp van het ministerie van VWS, Ronnie van Diemen, (IGJ),

Triana van Grinsven (ZorgInstituut Nederland), Jan Megens en Hillegonda Naaijer van Menzis en Hugo Borst en Carin Gaemers. Er is door VWS aan ons gevraagd om andere organisaties te helpen om op een nieuwe manier te gaan werken, waardoor er persoonsgerichte zorg wordt geleverd aan iedere bewoner in een verpleeghuis (de contacten lopen al en er is sprake van een verregaande samenwerking).

- Tijdens diverse netwerkbijeenkomsten en congressen hebben wij onze visie en de wijze van organiseren gedeeld. En nog steeds ontvangen we binnen de Woonzorg tal van werkbezoeken om te leren van elkaar.
- In samenwerking met andere organisaties en Menzis zijn 6 werkgroepen geformeerd die voortkomen uit het regionaal overleg arbeidsmarktproblematiek.
- Er zijn in het tweede kwartaal geen open dagen geweest bij scholen in de omgeving. Er zijn wel contacten geweest met scholen; werkgroepen zijn bezocht en alle vacatures zijn naar de scholen gegaan. O.a. op deze wijze proberen wij (vakantie)medewerkers aan te nemen. Er is tevens gebruik gemaakt van mond-tot-mondreclame via leerlingen.
- Wij hebben ons ingeschreven voor de tweede tranche van de subsidie SectorplanPlus. Dit is een subsidie voor BBL-leerlingen (MBO) en leerlingen die een duaal traject (HBO) volgen. Daarnaast blijven, naast wat kleine subsidies, de subsidies Praktijkleren en Stagefonds door gaan in 2018.
- Het onderzoek om een digitaal leerplatform te ontwikkelen is voortvarend opgepakt door twee opleidingsadviseurs. In het tweede kwartaal heeft er een visie bijeenkomst plaatsgevonden en in het derde kwartaal wordt het vervolgd, door een keuze te maken in de leverancier.
- De introductie voor nieuwe medewerkers binnen de Woonzorg de loopt. Er is door de werkgroep een e-learning ontwikkeld en er zijn ontmoetingssessies gepland, om nieuwe collega's mee te nemen in de visie van ZorgAccent, de zorgconcepten en de kaders.
- Binnen de Woonzorg is de formatie nagenoeg op orde. Er zijn binnen de Woonzorg weinig vacatures wat zorgpersoneel betreft. De vakgroep medisch is op sterkte qua SOG's en de vacature voor Verpleegkundig Specialist is ingevuld per 1 september De vakgroep Psychosociaal is ook op sterkte en de vacature voor psycholoog is ingevuld per 1 augustus.
- Teams blijven een groot beroep doen op de afdeling O&O voor trainingen, maar tijdens de zomermaanden zijn de aanvragen minder.

- Tijdens diverse netwerkbijeenkomsten en congressen hebben wij onze visie en de wijze van organiseren gedeeld. En nog steeds ontvangen we binnen de Woonzorg tal van werkbezoeken.
- In samenwerking met andere organisaties en Menzis zijn 6 werkgroepen geformeerd die voortkomen uit het regionaal overleg arbeidsmarktproblematiek.
- Er zijn in het 3e kwartaal geen open dagen geweest bij scholen in de omgeving. Er zijn wel contacten geweest met scholen; werkgroepen zijn bezocht en alle vacatures zijn naar de scholen gegaan. O.a. op deze wijze proberen wij (vakantie) medewerkers aan te nemen. Er is tevens gebruik gemaakt van mond- tot mondreclame via leerlingen.
- Wij hebben ons ingeschreven voor de tweede tranche van de subsidie SectorplanPlus. Dit is een subsidie voor BBL-leerlingen (MBO) en leerlingen die een duaal traject (HBO) volgen. Daarnaast blijven, naast wat kleine subsidies, de subsidies Praktijkleren en Stagefonds doorgaan in 2018.
- Er zijn presentaties gegeven aan externen over onze visie en werkwijze.
- Er is een werkveldbijeenkomst bezocht van en georganiseerd door de verschillende ROC's.
- Er is een concept Convenant Verpleeghuizen Regio Twente geschreven waarin 7 onderwerpen uitgewerkt worden om de arbeidsmarktproblematiek op te kunnen vangen. Dit convenant is opgesteld door V&V aanbieders, aanbieders van onderwijs, het Zorgkantoor en de Werkgeversorganisatie.
- Pilot met Play to Work. Naar aanleiding van het spelen van een app door leerlingen van het ROC van Twente hebben wij ca. 20 leerlingen aangeboden gekregen die goed bij ZorgAccent zouden passen volgens de app. De 'matches' die wij ontvingen bleken vaak geen zorgopleiding te hebben, geen belangstelling te hebben of reeds een bijbaan bij een zorginstelling te hebben. In oktober volgt een evaluatie van de pilot.
- De subsidie SectorplanPlus eerste en tweede tranche lopen. Dit is een subsidie voor BBL-leerlingen (MBO) en leerlingen die een duaal traject (HBO) volgen. De subsidies Praktijkleren en het Stagefonds (2017-2018) zijn ingediend in het 2^e kwartaal.
- Het onderzoek om een digitaal leerplatform te ontwikkelen is voortvarend opgepakt door twee opleidingsadviseurs. In de maand september hebben voorbereidende gesprekken plaatsgevonden en afspraken gemaakt met vier leveranciers die in oktober een presentatie gaan geven.
- De introductie voor nieuwe medewerkers loopt. Er is door de werkgroep een e-learning ontwikkeld en er zijn ontmoetingssessies gepland, om nieuwe collega's mee te nemen in de visie van ZorgAccent, de zorgconcepten en de kaders.
- Binnen de Woonzorg is de formatie nagenoeg op orde. Er zijn binnen de Woonzorg in het 4^e kwartaal weinig vacatures wat zorgpersoneel betreft. De vakgroep medisch is op sterkte qua SOG's en de vacature voor Verpleegkundig Specialist is ingevuld per 1 september. De vakgroep Psychosociaal is ook op sterkte en de vacature voor psycholoog is ingevuld per 1 augustus.
- Teams blijven een groot beroep doen op de afdeling O&O voor trainingen en deskundigheidsbevordering. De RVH-trainingen en skillslab worden drukbezocht.
- Er zijn in het 4^e kwartaal informatie-/presentaties gegeven aan externen over onze visie en werkwijze. Verzuim- en arbonetwerken zijn bezocht waarin onze werkwijze en visie is toegelicht.
- Het Convenant Verpleeghuizen Regio Twente is getekend door de bestuurders van V&V, aanbieders van onderwijs, het zorgkantoor en de werkgeversorganisatie. In dit convenant staan 7 onderwerpen beschreven die verder uitgewerkt worden in projectgroepen. Het doel is om de arbeidsmarktproblematiek op te kunnen vangen.
- Er zijn in het 4^e kwartaal geen open dagen geweest bij scholen in de omgeving. Er zijn wel contacten geweest met scholen; werkgroepen zijn bezocht en alle vacatures zijn naar de scholen gegaan.

Hier even een update van De Blenke; Het Huis van de Buurt.... Binnen De Blenke is er het Grand café, de Serre. Wekelijks worden hier de repetities gehouden van de Hellendoornse toneelvereniging. De bewoners vinden dit fantastisch. Als tegenprestatie voor het gebruik mogen maken van de ruimte, kreeg de werkgroep 20 vrijkaarten om het optreden bij te wonen. Deze vrijkaarten heeft de werkgroep aan de vrijwilligers gegeven.

- Er heeft een evaluatie plaatsgevonden van de pilot Play to Work. Bij deze pilot worden studenten via het spelen van een app gekoppeld worden aan mogelijke werkgevers. De pilot heeft voor de deelnemende instellingen niet geleid tot het aannemen van nieuwe medewerkers. Besloten is om te stoppen met de pilot. Het was niet het juiste moment, gezien de krappe arbeidsmarkt, om het instrument Play to Work in te zetten. Studenten waar de app voor bedoeld is hebben allemaal al een baan. Als de omstandigheden anders zijn dan kunnen wij wellicht wel met Play to Work gaan samenwerken.
- De subsidie SectorplanPlus eerste, tweede en derde tranche lopen. Dit is een subsidie voor BBL-leerlingen (MBO) en leerlingen die een duaal traject (HBO) volgen. In de derde tranche kunnen wij ook subsidie ontvangen voor nieuwe

medewerkers die hun kennis vergroten middels cursussen.

- De subsidies Praktijkleren voor het schooljaar 2017-2018 en de subsidie Stagefonds (stagiaires) voor het schooljaar 2017-2018 zijn vastgesteld.
- Binnen de Woonzorg is er blijvend aandacht voor de formatie in teams. Coaches zijn hierover in gesprek met teams.
- Er is een keuze gemaakt uit de resterende 4 aanbieders waarna een digitale leeromgeving bij hen is aangeschaft: Pynter. De doelstelling is om het systeem op 1 april 2019 open te stellen voor medewerkers. In het 4^e kwartaal is gestart met de implementatie.

Speerpunt 3 Kwaliteit van de bedrijfsvoering

- Binnen de Woonzorg is het optimaliseren van het Vastgoed een belangrijk item. Meerdere locaties/ afdelingen en huiskamers hebben hun wensen eind 2017 aangeleverd op het gebied van verbeteringen in de huisvesting van de bewoners.
- Hofkamp Almelo; de visieontwikkeling van de nieuwe Hofkamp is gereed (zie boekje 'Lieve Suus'). De projectorganisatie is neergezet en achter de schermen wordt er druk gewerkt aan het technisch programma van eisen en hebben er diverse gesprekken met de gemeente plaatsgevonden.
- In het eerste kwartaal is er ook tevens naarstig gezocht naar een interim locatie, voor wanneer er gesloopt en gebouwd gaat worden. De interim locatie lijkt te zijn gevonden, echter de definitieve afhandeling volgt in het 2^e kwartaal.
- Terrein Krönnenzommer: de visieontwikkeling is afgerond. Dit betekent dat de plannen m.b.t. het Vospaviljoen en De Schöppe (GRZ/ ELV) verder worden uitgewerkt.
- In de Haarle en Den Ham zijn er verkennende gesprekken met diverse samenwerkingspartners, wanneer het gaat over vastgoed of intramuraal voorziening.
- De Hoge Es, Nijverdal: er is prioriteit gegeven aan de realisatie van de verbouw van de twee grote verpleegafdelingen binnen De Hoge Es. In het eerste kwartaal is er gewerkt aan schetsen om vier huiskamers te realiseren voor 30 bewoners.
- De ontwikkelingen om De Hoge Es, De Blenke, Het Liefderdinck, het 'Huis van de buurt' te maken, zijn volop in beweging. Er zijn hierin tal van mooie voorbeelden te noemen.
- Het verzuim is in het 1^{ste} kwartaal fors gestegen, als gevolg van de heftige griepperiode. Het eigenaarschap voor het financiële, uren en huishoudboekje ligt volledig in de teams. De teams voelen zich super verantwoordelijk, met soms als gevolg dat men te zuinig is en bijvoorbeeld geen vacature stellen, omdat men bang is dat dit hen op enig moment zal opbreken. In 2017 hebben de teams minder FTE ingezet ten opzichte van de kaders.
- De ontwikkelingen om van De Hoge Es, De Blenke en Het Liefderdinck, het 'Huis van de buurt' te maken, zijn volop in beweging. Er zijn hierin tal van mooie voorbeelden te noemen.

- Het verzuim dat in het 1ste kwartaal fors was gestegen, als gevolg van de heftige griepperiode, is inmiddels ook alweer fors aan het afnemen. Het eigenaarschap voor het financiële, uren en huishoudboekje ligt volledig in de teams. De teams voelen zich super verantwoordelijk, met soms als gevolg dat men te zuinig is en bijvoorbeeld geen vacature stellen, omdat men bang is dat men op enig moment dit hen zal opbreken.
- De AVG heeft zijn intrede gedaan. Met leveranciers van software zijn afspraken gemaakt om veilig berichten te kunnen versturen. Verder is het van belang om bij medewerkers de bewustwording op gang te brengen door zorgvuldig om te gaan met foto's en mailverkeer e.d. De bewustwording komt zeker op gang, omdat er steeds meer vragen komen bij ICT en het WoonServiceCentrum.
- Meerdere medewerkers binnen de Woonzorg hebben in het 1^{ste} kwartaal van 2018 enorm gelobbyd naar diverse belangrijke belanghebbenden op landelijk niveau. Er is veelvuldig contact geweest met landelijke beleidsmakers van IGJ, VWS, ZiNI, NZA, Zorgkantoor. Het doel van deze lobby was om tijdens het Woonzorgcongres (wat in april heeft plaatsgevonden), uit te leggen aan de minister van VWS en aan alle andere belangrijke partijen wat 'de droom van ZorgAccent' is. Want je kunt toch iedere medewerker in de ouderenzorg deze manier van werken en je kunt toch iedere bewoner binnen de ouderenzorg de hoogste kwaliteit van zorg. De lobby was succesvol want het overleg heeft plaatsgevonden op 12 april 2018.



Nieuwbouw De Hofkamp

De projectorganisatie is neergezet en achter de schermen wordt er druk gewerkt aan het technisch programma van eisen en hebben er diverse gesprekken met de gemeente plaatsgevonden. Er hebben in het 2^e kwartaal twee bijeenkomsten plaatsgevonden. Eén waar we de bewoners,

familie en vrijwilligers hebben geïnformeerd over de plannen en een tweede waarin we de omwonenden hebben meegenomen. Beide bijeenkomsten zijn zeer goed bezocht en men is enthousiast over de nieuwbouwplannen. Er is een interim locatie gevonden, waar de huidige bewoners gedurende de sloop en bouwtijd zullen verblijven. De bewoners van De Hofkamp kunnen tijdelijk worden gehuisvest in de Hagenborgh. De bewoners zijn eind 2018 verhuisd naar De Hagenborgh.

Terrein Krönnenzommer

De visieontwikkeling is afgerond. Dit betekent dat de plannen m.b.t. het Vospaviljoen en De Schöppe (GRZ/ELV) verder worden uitgewerkt. Daarnaast is de verbouw van de laatste tweepersoonsslaapkamers van start gegaan.

Dr. Vospaviljoen

Met het bevoegd gezag is overeenstemming bereikt dat deze locatie nog 2 jaar geëxploiteerd mag worden. Hiervoor is een actieplan in kader van beheer en brandveiligheid van kracht. Er is opdracht gegeven voor nieuwbouw van het Dr. Vospaviljoen op het terrein en volgens het visieplan Krönnenzommer. De bouwkundig adviseur heeft een startdocument Dr. Vospaviljoen opgemaakt ter accordering naar de directie. Samen met alle medewerkers van de Korsakov afdelingen is een programma van eisen gemaakt, die begin 2019 vertaald moet gaan worden in een ontwerp.

De Hoge Es

Er is prioriteit gegeven aan de realisatie van de verbouw van de twee grote verpleegafdelingen binnen De Hoge Es, waardoor hier ook kleinschalige woongroepen kunnen starten. In het 2^e kwartaal zijn de schetsen om vier huiskamers te realiseren voor 30 bewoners, gepresenteerd aan de bewoners en hun familieleden. In het najaar heeft er een informatiebijeenkomst plaatsgevonden voor de omwonenden. Door de bouwkundig adviseur zijn de vergunningstrajecten in gang gezet. Het startdocument verbouwing De Hoge Es is in het 4^e kwartaal opgemaakt.

De Parallel

In overleg met de Woonzorgteams en afvaardiging van de Cliëntenraad heeft er een schouw van de buitenzijde gebouw plaats gevonden om daar waar mogelijk gevels en beton schoon te maken in overleg met de verhuurder. Er is inmiddels toestemming gegeven om de terrassen aan de voorzijde in het kader van bereikbaarheid en gebruik aan te passen, waarbij afvoercolken worden vervangen door afvoergoten en oneffenheden zoveel mogelijk worden voorkomen. Binnen De Parallel zijn er diverse scheuren in muren, maar hier is inmiddels actie opgezet.

De Eschhoek

Binnen de twee locaties van De Eschhoek zijn nieuwe keukens geplaatst. In het kader van de brandveiligheid is ervoor gekozen hier ook een lagedrukwatermist installatie aan te brengen. Het grote voordeel is dat hierdoor de bewoners niet hoeven te verhuizen en bouwkundige overlast tot een minimum wordt beperkt.

Het Liefderdinck

In Den Ham vindt een haalbaarheidsonderzoek plaats voor de ontwikkeling en realisatie van nieuwe kleinschalige beschermde woonvormen.

Medisch Centrum Nijverdal

Met de eigenaar van het Medisch Centrum Nijverdal vinden gesprekken plaats om te komen tot een uitbreiding van deze locatie met revalidatiezorg in combinatie met kortdurende eerstelijns verblijfszorg. Het gaat hier om vervangende nieuwbouw van bestaande plaatsen van Krönnenzommer. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de huidige huurders huisartsen /apotheek. In Haarle en Den Ham zijn er verkennende gesprekken met diverse samenwerkingspartners, wanneer het gaat over vastgoed of intramurale voorziening.

Krönnenzommer

Door de toenemende vraag van vakgroepen naar trainingsruimten en in het kader meerjarige vervanging kantoorinventaris zijn alle kantoren in het hoofdgebouw opnieuw gemeubileerd inclusief nieuwe stoffering. In kader van energiebesparing zijn alle ramen voorzien van thermopane en is alle verlichting omgezet naar ledverlichting. De klantgerichtheid zal toenemen door het verplaatsen van de receptie tegenover de entree. Voor de vakgroepen worden extra trainingsfaciliteiten ingericht in het voormalige dagbehandelingsgebouw.

Hospice

De bouwkundige aanpassingen op de 1^{ste} etage zijn in het kader van brandveiligheid en het aanpassen van het personenoproepsysteem noodzakelijk. Dit door het gebruik van de slaapkamers. Daarnaast is er de wens tot het inrichten van een wellness ruimte. Om overlast naar bewoners tot een minimum te beperken vindt er nauw overleg plaats met de coördinatoren m.b.t. het plan van aanpak.

Algemene ontwikkelingen

Door de zeer warme zomer is in de diverse Woonzorglocaties door bewoners en medewerkers ervaren en geconstateerd dat er onvoldoende ventilatie- en koelingsmogelijkheden zijn. Onderzoek en temperatuurmetingen hebben dit nog eens bevestigd. Daar waar het kan, en goed toepasbaar is, worden met verhuurders en in eigen beheer voorzieningen getroffen om het voor bewoners en medewerkers aangenamer te maken tijdens (zeer) warme dagen.

Meerjarenonderhoudsbegroting en Projecten (MJOB/MJOP)

Het nieuwe format MJOP is gereed waardoor directie en controllers op hoofdlijnen geïnformeerd kunnen worden over de voortgang. Volgend jaar wordt de projectbegroting Woonzorg en de ICT-begroting volgens dit format ingericht, waarmee het beter aansluit en waardoor een nog completer beeld ontstaat.

Ontwikkelingen verhuurorganisatie

De eerste stappen zijn inmiddels gezet. Er is tijdelijk een extern huur/verhuurdeskundige aangetrokken die in samenwerking met Facilitaire zaken en de Financiële afdeling een voorstel gaat maken voor de inrichting hiervan.

Bedrijfshulpverlening

In locatie De Nienenhoek zijn de samenwerkingsafspraken met Ambiq in het kader van BHV- zaken geëvalueerd. Er vinden vervolgacties plaats in samenwerking met de Woonzorgteams. Naar aanleiding van de evaluatie en op verzoek van Woonzorgteams is met de BHV- contactpersonen vanuit de Woonzorg besloten dat de vrijblijvendheid voor het volgen van een BHV-bijbscholing weer een verplichtend karakter krijgt.

Verzuim 2018

ZorgAccentbreed ligt het verzuimcijfer over het jaar 2018 op 5,3%. Het onderwerp verzuim heeft onverminderd de aandacht.

Wachttijst

De wachttijst neemt toe. Gemiddeld is er een wachttijst van bijna 200 cliënten. Er wordt onderscheid gemaakt tussen urgent, hoog en laag.

3. Kwaliteitsverslag Woonzorg

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Door het klein te organiseren (huiskamers van gemiddeld 8 bewoners en binnen de Woonzorgcomplexen kleine teams) is het mogelijk om persoonsgerichte zorg te leveren. De medewerkers kennen de bewoners goed en het individuele begeleidingsplan geeft duidelijkheid hoe de bewoner de zorg graag wil ontvangen. In het nieuwe ECD is er een soort van 'vriendenboekje' gemaakt, waarin de bewoner of familie voor een verhuizing aan een van onze locatie al kan beschrijven hoe de toekomstige bewoner het graag wil. De zorgmedewerkers zijn daardoor beter in staat om een verhuizing voor te bereiden.

Het is zichtbaar en voelbaar dat de complexiteit van zorg toeneemt en dat de zorgmedewerkers niet meer kunnen garanderen dat er altijd iemand in de huiskamer aanwezig is. Daarom wordt het 'het samen doen' met familie en vrijwilligers des te belangrijker.

In het 4^e kwartaal hebben de jaarlijkse V.I.P.-middagen plaatsgevonden, zes in totaal. Deze dagen waren een zeer groot succes en zo'n 750 familieleden en vrijwilligers hebben deze middagen bijgewoond.

Wonen en Welzijn

Het wonen krijgt in 2018 op veel locaties van ZorgAccent aandacht door verbeteringen door de voeren qua gebouw en ruimte. Zo is er in het 2^e kwartaal van 2018 gestart met de verbouw van de laatste tweepersoonsslaapkamers, naar eenpersoonsslaapkamers. Ook de voorbereidingen van de verbouw van de laatste twee grootschalige huiskamers op De Hoge Es is van start gegaan. En in woonzorgcomplexen De Parallel, Het Liefderdijck, De Hoge Es en De Blenke, zijn huiskamers gerealiseerd.

In heel veel teams zijn er in het 2^e kwartaal tal van 'gezellige' welzijnsmomenten georganiseerd voor onze bewoners.

Zo was er een vakantieprogramma voor alle Korsakov bewoners, waarbij veel bewoners hebben genoten van een vakantie (ook is er een groep naar het buitenland geweest). Een groep van de Eelerhof heeft bijvoorbeeld een boottocht in Ommen gemaakt en in de beleevingsgang op Krönnenzommer hebben meerdere activiteiten plaatsgevonden, zoals 'het ijs festijn' en de mobiele dierenboerderij. Maar uiteraard is ook de bingo nog steeds van de partij, evenals optredens van muzikanten.

Ook de HACCP-regelgeving is op orde. Ieder kwartaal wordt dit getoetst en daar waar nodig worden actiepunten uitgezet. In het 4^e kwartaal zijn ook tal van 'gezellige' welzijnsmomenten georganiseerd voor de bewoners.

Veiligheid

De basisveiligheid is op orde wat betreft brandveiligheid. Er hebben gedurende het hele jaar tal van trainingen plaatsgevonden o.a. wat betreft BHV en ontruimingsoefeningen. Met name de niet aangekondigde ontruimingsoefeningen maken dat deze manier van trainen een grote opbrengst heeft qua leer- en verbeterpunten. De teams ervaren gelijk wat niet goed loopt en zetten daar direct verbeteracties op.

Er heeft in het 2^e kwartaal 1 klein brandje plaatsgevonden, door het spontaan in brand vliegen van een ventilator. De aanwezige Bhv'ers hebben adequaat gereageerd. Als verbeteractie zijn alle oude ventilatoren vervangen door nieuwe.

In het voorjaar van 2018 zijn er 3 bijeenkomsten georganiseerd voor beoordelaars van de teams binnen de Woonzorg. Doel van deze bijeenkomsten was om de beoordelaars op de hoogte te brengen van de nieuwste ontwikkelingen op het RVH-gebied binnen de Woonzorg.

Onderwerpen die aan de orde kwamen tijdens deze bijeenkomsten waren:

- vernieuwd RVH-beleid
- (vernieuwde) Verkorte RVH-bekwaamheids aftekenlijst Woonzorg
- evaringen uitwisselen over het 2-jaarlijks aftoetsen van RVH-handelingen
- pilot Praktijklokaal open op de dinsdagmiddag tot half juli 2018, daarna evaluatie
- presentatie over het Kwaliteitsregister VenVN
- wat er verder ter tafel komt
- voor belangstellenden: een kijkje nemen in één van de praktijklokalen van het opleidingsgebouw

Tijdens deze bijeenkomsten zijn er in totaal rond de 55 deelnemers aangeschoven.

RVH-uren: In het eerste half jaar zijn er in totaal 411,25 uur ingezet. Gedeeld door 26 weken is gemiddeld 15,8 uur per week.

De Centrale Cliëntenraad is geïnformeerd met betrekking tot de brandveiligheidszaken van alle locaties. Deze zijn op orde, extra aandacht is er met betrekking stalling scootmobiel, elektrische rolstoelen en tilapparatuur met als doel dat hier voor een gecompartmenteerde brandveilige stallingsruimte binnen de woonzorgcomplexen wordt gerealiseerd.

Pilot Praktijklokaal open: in het voorjaar is op een aantal dinsdagmiddagen het praktijklokaal geopend geweest voor vrije inloop van zorgmedewerkers om RVH-handelingen te oefenen. In het begin was hier nog niet zoveel belangstelling voor, mede ook omdat het nog niet bekend was bij iedereen. Naarmate de tijd vorderde merkten wij dat er steeds vaker gebruik van gemaakt werd. Ook kregen we reacties dat het een goed alternatief is en dat men er graag gebruik van wil maken (na de vakantie). Diegene die geweest zijn waren positief. Audits op Legionella en Brandveiligheid, gaan gewoon door, ook tijdens de vakantieperiode. Er hebben in het 3^e kwartaal geen trainingen plaatsgevonden vanwege de vakantieperiode. De basisveiligheid is op orde. Audits op Legionella en Brandveiligheid hebben plaatsgevonden, even als hygiëne audits.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Het leren en verbeteren staat hoog op de agenda van de teams (de MIC's en in het nieuwe ECD heet dit MVA) worden besproken en acties ingezet om fouten te voorkomen).

Tijdens de speerpunten bijeenkomst in januari is hier aandacht aan besteed, maar ook tijdens het congres stond dit volop in de aandacht. Er hebben in het kader van het Lerend Netwerk uitwisselingen plaatsgevonden met collega zorgorganisatie. Er vinden daarnaast tal van scholingen plaats. Er is wel een toename te zien in scholingen m.b.t. onbegrepen gedrag, agressie en psychiatrie.

In het 2^e kwartaal heeft er met een collega zorgorganisatie uit Enschede een externe audit plaatsvonden. De collega's van de collega zorgorganisatie hebben een bezoek gebracht aan ZorgAccent en hebben meegewerkt of mee gelopen met een collega. Diverse items hebben ze met elkaar gedeeld, waaronder bijvoorbeeld; mondzorg, handhygiëne, welzijn, medicatieveiligheid.

Personeelssamenstelling en inzet

Binnen de Woonzorg is de formatie nagenoeg op orde. Er zijn binnen de Woonzorg weinig vacatures voor wat betreft zorgpersoneel. De vakgroep medisch is op sterkte qua SOG's en er wordt geworven voor een Verpleegkundig Specialist. De vakgroep Psychosociaal is inmiddels ook bijna orde en is de vacature voor psycholoog inmiddels ingevuld (start 1 augustus).

Door de extra middelen vanuit 'Waardigheid en Trots' hebben niet alleen de zorgteams meer formatie gekregen, maar heeft er ook een formatie-uitbreiding plaats gevonden binnen alle vakgroepen, waardoor er o.a. meer aandacht is voor bewegen, fysio, logo- en ergotherapie, geestelijke zorg, maatschappelijk werk en muziektherapie.

In iedere dienst is er minimaal een verzorgende 3 IG aanwezig. Er zijn binnen de Woonzorg weinig vacatures wat zorgpersoneel betreft. De vakgroep medisch is op sterkte qua SOG's en de vacature van een Verpleegkundig Specialist is vervuld. De vakgroep Psychosociaal is inmiddels ook op orde en is de vacature voor psycholoog inmiddels ingevuld. De personeelssamenstelling binnen de zorgteams is op orde.

Betrokkenheid

De directeur Woonzorg en de Raad van Bestuur lopen periodiek mee met een medewerker of vrijwilliger. De directeur heeft goed contact met de Ondernemingsraad, maandelijks vindt er een bijpraatmoment plaats.

De CCR en LCR zijn zich aan het transformeren naar cliëntvertegenwoordigers. De LCR's heffen zichzelf op en starten met bewonersvertegenwoordigers, die afdelingen bezoeken en familieavonden bijwonen.

Informatievoorziening en hulpbronnen

De informatievoorziening is op orde, alhoewel het vernieuwde ECD een kwaliteitsimpuls zal geven. In het 2^e kwartaal is een start gemaakt met het werken in het nieuwe ECD, maar in het derde en vierde kwartaal zal dit verder worden uitgerold.

Het ZorgAccentplein is toegankelijk en wordt veel bezocht door medewerkers, evenals 'WeLinked'. Beiden zijn voor medewerkers belangrijke informatiebronnen. Het single-signé on werkt goed, met name nu ook binnen de Woonzorg niet meer in de Citrix wordt gewerkt.

Voor bewoners en familieleden is er nieuwe informatiemap gemaakt, zodat wanneer men verhuist naar een woonzorglocatie, de bewoner en familie zich goed kan laten informeren.

De website verdient zeker nog aandacht, maar daar wordt achter de schermen hard aan gewerkt.

De informatievoorziening is op orde, alhoewel het vernieuwde ECD een kwaliteitsimpuls zal geven. In het 2^e kwartaal is een start gemaakt met het werken in het nieuwe ECD, maar in het 3^e en 4^e kwartaal zal dit verder worden uitgerold.

Kwaliteitsborging

Het Kwaliteitssysteem staat binnen ZorgAccent en medewerkers werken conform de afspraken en kaders. De professionals zijn eigenaar van kwaliteit en zij bespreken daar waar nodig de dilemma's met bewoners en familie.

Het horizontaal verantwoord is een onderwerp wat in het 3^e en 4^e kwartaal meer onder de aandacht zal worden gebracht, omdat door de waan van alle dag niet elk team hiervoor al de juiste aandacht heeft.

Tot slot

Het Woonzorgcongres en de ontmoeting met de minister heeft veel trots teweeggebracht bij de medewerkers van de Woonzorg. Het verhaal wordt verteld, er wordt veel gedeeld via social media over de mooie momenten die medewerkers organiseren voor de bewoners.

Ook goed om te noemen is dat de zorgzwaarte op sommige huiskamers erg groot is door ernstig onbegrepen gedrag en toename van agressie. Teams kunnen in overleg met de directeur extra uren inzetten, wanneer dit noodzakelijk is.

Speerpunten AGENDA ZorgAccent 2018

De speerpuntenagenda 2018 van ZorgAccent is tot stand gekomen in samenwerking met een brede groep medewerkers en de CCR. Deze agenda is dynamisch. Dat wil zeggen dat het richting en houvast geeft, maar dat er lopende 2018 wijzigingen kunnen plaatsvinden. Dit hangt af van externe en/of interne ontwikkelingen.

We werken met drie thema's, omdat dit aansluit bij 'ons Kwaliteitsdenken' en wettelijke kaders, namelijk:

- kwaliteit van de zorg;
- kwaliteit van de medewerker;
- kwaliteit van het vastgoed en bedrijfsvoering.

Daarnaast zijn er legio 'going concern' zaken, ofwel alles wat te maken heeft met de voortbestaan van ZorgAccent. We noemen enkele belangrijke zaken hierin:

- het verzuim beperkt houden;
- cliënttevredenheid op niveau houden;
- en het op orde hebben en houden van het financiële huishoudboekje.

Kwaliteit van de zorg - Speerpunt 1

Samen doen en horizontaal verantwoorden

Bij ZorgAccent vinden wij dat het eigenaarschap voor kwaliteit bij de professional ligt. In 2018 willen we verder gaan bouwen aan de doorontwikkeling van het kwaliteitsdenken. Zowel binnen de Wijkverpleging als binnen de Woonzorg werken we met allemaal kleine netwerken. Deze netwerken bestaan uit cliënten, naasten / familieleden, vrijwilligers en medewerkers. Om het 'Samen doen' verder vorm te geven, willen we veel meer toe naar het horizontaal verantwoorden. Dit betekent dat we als netwerk samen keuzes maken, dilemma's bespreken, maar ook samen werken om de kwaliteit te verbeteren. We zijn een organisatie waarin we van fouten willen leren, we deze bespreken op teamniveau en waar veel ruimte en veiligheid wordt ervaren om met en van elkaar te leren.

Speerpunt Het horizontaal verantwoorden op client(en) niveau krijgt in 2018 vorm, waarbij de uitwerking hiervan per doelgroep en organisatieonderdeel kan verschillen.

Familieavonden

Binnen de Woonzorg vinden ook in 2018 familieavonden plaats. Hier gaan wij in gesprek met bewoners, familie, naasten en andere betrokkenen over de kwaliteit van zorg.

Let op! voor bepaalde doelgroepen zullen we een andere vorm kiezen;



Persoonlijke gesprekken

We voeren persoonlijke gesprekken met cliënten via bijvoorbeeld het MDO en evaluaties.

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

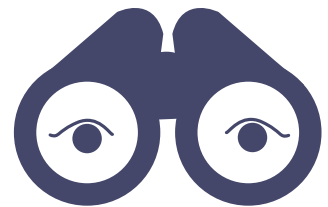
Cliënten Wijkverpleging kunnen via het Cliëntportaal lezen en schrijven in hun Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Hiermee heeft de cliënt (of diens naasten) een actieve rol in het zorgproces. Conform de visie, ligt hierbij de focus op zelfredzaamheid;

- in het ECD van de Wijkverpleging en Woonzorg is digitale ondersteuning voor medewerkers ingebouwd die het verbeteren ondersteunt (Melding Verbeter Acties).
- binnen de Woonzorg is een nieuw ECD in aantocht, dat in het tweede kwartaal van 2018 gereed is. In het vernieuwde ECD 2.0 krijgen cliënt / familie / naasten het eigenaarschap over het ECD en hebben zij een belangrijke rol in het vullen van het ECD.

Het 'Samen doen' krijgt op deze manier vorm en inhoud;

Gluren bij de burens en ZorgAccentspiegel

Het 'gluren bij de burens' voor de Woonzorg en de 'ZorgAccentSpiegel' voor de Wijkverpleging zal in 2018 twee keer plaatsvinden. Deze vorm van toetsing is zowel intern (ZorgAccent teams toetsen elkaar) als extern (met collega-organisaties). Hier staan enkele nader te bepalen thema's centraal;



Kwaliteit van de medewerkers - Speerpunt 2

Medewerkers Woonzorg én Wijkverpleging geven aan dat de complexiteit van de zorg toeneemt.

Dit vraagt iets van de deskundigheid van al onze medewerkers. Er is veel kennis en deskundigheid binnen ZorgAccent aanwezig. We kunnen zowel in de Woonzorg als in de Wijkverpleging meer gebruik maken van elkaars expertise en ook van praktische en technologische hulpmiddelen.

Speerpunt Iedere medewerker / ieder team binnen ZorgAccent werkt aan deskundigheidsbevordering om goed te kunnen aansluiten bij de vraag van de cliënt die toeneemt in complexiteit. Hoe?

Scholingen

ZorgAccent faciliteert in scholingen, trainingen en andere vormen van die de deskundigheid bevorderen;

Kennisleerplatform

We willen het kennisleerplatform meer zichtbaar maken, waardoor deze ondersteunend is in het uitwisselen van kennis. We doen onderzoek naar een ondersteunend digitaal leersysteem en e-learning voor medewerkers en teams. In 2018 is er een kennisleerplatform en een ondersteunend digitaal leersysteem dat medewerkers en teams ondersteuning biedt voor wat betreft inzicht in de aanwezige / ontbrekende deskundigheid.;



Kennisdragers en aandachtfunctionarissen

We ondersteunen de kennisdragers of aandachtfunctionarissen op het gebied van een bepaalde expertise daar waar nodig op het gebied van didactische vaardigheden en in tijd.

Arbeidsmarktcommunicatie Talent voor ZorgAccent

Om iets te zeggen over de kwaliteit van de medewerker, moet je wel (genoeg) medewerkers hebben.

Er is in 2018 veel aandacht noodzakelijk richting de arbeidsmarkt. Er is een toenemend tekort aan SOG, GZ-psychologen, (HBO)verpleegkundigen en verzorgenden 3 IG. In het afgelopen jaar was hier al vol op ingezet, maar in 2018 wordt het nog belangrijker.

Speerpunt ZorgAccent heeft genoeg medewerkers om aan de toenemende zorgvraag in de samenleving te voldoen. Hoe?

Meer gebruikmaken van het sterke merk dat ZorgAccent is. De visie zit in onze haarvaten en daarmee kunnen we ons naar buiten toe profileren; meer ludieke voorlichting geven aan jong volwassenen via scholen om hen te interesseren voor de zorg. Inmiddels zijn we gestart met de campagne Talent voor ZorgAccent. Hiervoor zijn films gemaakt waarin medewerkers vertellen waarom zij voor ZorgAccent hebben gekozen. Deze zijn inmiddels verspreid via social media maar ook vertoond op Open Dagen van scholen. Het thema wordt ook doorgevoerd op traditionele communicatiemiddelen zoals posters/flyers.

Heb jij
Talent voor
ZorgAccent?

- onderzoeken naar subsidiemogelijkheden om meer ruimte creëren waardoor we meer externe en interne BBL-trajecten kunnen starten en stagiaires op kunnen leiden;
- de teams op formatie brengen, waarbij verborgen vacatureruimte naar boven komt;
- ondersteunende technologie onderzoeken zodat zelfstandigheid en eigen regie van de cliënt bevorderd wordt.

Kwaliteit van het vastgoed en bedrijfsvoering - Speerpunt 3

Belangrijk voor de Wijkverpleging is:

Vanuit de missie en visie wil ZorgAccent cliënten zoveel mogelijk ruimte geven om zelf de regie en verantwoordelijkheid voor hun eigen leven te kunnen hebben. Daarbij willen wij wijkverpleging bieden zoals wijkverpleging bedoeld is, namelijk: 'zorg zoals verpleegkundigen die plegen te bieden, waarbij die zorg verband houdt met de behoefte aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop'. Door te verwijzen naar 'zorg zoals verpleegkundigen die plegen te bieden' valt het gehele beroepsarsenaal van de verpleegkundigen onder de Zvw: niet alleen de verpleegkundige handelingen (zorgverlening en verzorging), maar ook het coördineren, signaleren, coachen en preventie.

Voor 2018 oefenen de zorgverzekeraars financiële druk uit om binnen de Wijkverpleging doelmatiger te gaan werken. Maar ook vanuit de maatschappelijke betrokkenheid voelt ZorgAccent zich verantwoordelijk betaalbare zorg te leveren en verwezenzorg te voorkomen.

Speerpunt Om onze visie op zorg binnen de Wijkverpleging te kunnen realiseren is het nodig dat de zorg betaalbaar en doelmatig wordt. Hoe?

- cliënten helpen zelfredzamer te worden door het gebruik van hulpmiddelen te stimuleren en praktische oplossingen te bespreken;
- medewerkers bewuster maken dat ‘verwenzorg’ de cliënt beperkt in een belangrijke waarde: eigen regie en verantwoordelijkheid van het leven;
- medewerkers hierin ondersteunen met een ‘doelmatigheidsplein’ waarop ze informatie, tips en ideeën kunnen vinden;
- regelmatige zorgevaluatie en zo nodig aanpassing van de afgesproken inzet van zorgverlening;
- monitoring van de effecten en de uitkomsten delen met de wijkteams;
- een financieel ‘innovatiepotje’ beschikbaar stellen voor aanschaf specifieke hulpmiddelen die niet door zorgverzekeraar vergoed worden, maar die wel uiteindelijk winst zullen opleveren.
- administratieve last in teams verminderen;
- in januari vinden er verplichte informatiebijeenkomsten plaats voor medewerkers om hen meer inzicht te geven in het belang van doelmatig werken:
 - o de visie op zelfregie en zelfredzaamheid,
 - o gebruik van technologie en hulpmiddelen
 - o tips/ideeën/succesverhalen delen
 - o voorbeelden hoe het juist niet moet
 - o het aanwakkeren van de intrinsieke motivatie
 - o de financiële noodzaak
- teams zullen vervolgens hun eigen plan opstellen om doelmatiger te werken en dit overeenkomen met de directeur Wijkverpleging.



Belangrijk voor de Woonzorg is:

In 2018 is de voortgang op de Vastgoedagenda van belang. Dan hebben we het over:

- o de nieuwbouw van De Hofkamp,
- o de herontwikkeling van het dr. Vospaviljoen / werkplaats,
- o herhuisvesting van

- de Spoelerstraat / Vosdael,
- De Schöppe (waaronder de GRZ/ELV)
- De Hoge Es
- Het Liefferdinck

o en het realiseren van 1-persoonsslaapkamers op de PG-afdelingen.

Speerpunt Het vastgoed is een meerjarenbeleid en heeft in 2018 een stap voorwaarts gemaakt in het aansluiten op de woonwensen van onze toekomstige bewoners. Hoe?

- ZorgAccent voert vastgoedtrajecten projectmatig uit. Dit doen we samen met medewerkers. Daarom werken we project-, en werkgroepen;
- We hebben inzicht in prioritering en de financiële haalbaarheid van de verschillende vastgoedprojecten.

Tot slot

Binnen ZorgAccent zijn er ruim 150 zelfsturende teams (zorg, vakgroepen en faciliterende teams).

Alle teams in het primaire proces maken hun eigen ontwikkeling door en alle teams doen dat in hun eigen tempo. Teams zijn vrij om invulling te geven aan bovenstaande speerpunten en hun eigen speerpunten, aandachtspunten en/of leerpunten te formuleren.

De teams binnen de ondersteuning hebben verbinding met de teams uit het primaire proces en zijn helpend en ondersteunend.

Voor iedere medewerker geldt dat men vanuit de kernwaardes werkt:

- o Respect
- o Betrokkenheid
- o Vertrouwen en
- o Betrouwbaarheid.