

## Jaarimpressie 2021





## Voorwoord

Helaas heeft de wereldwijde coronapandemie ook in 2021 veel van onze medewerkers en organisatie als geheel gevraagd. Na het organiseren en uitvoeren van diverse tijdsintensieve vaccinatieprogramma's voor onze kwetsbare ouderen in 2021 nam weliswaar de angst voor ernstig ziek worden en overlijden enigszins af. Echter we bleven een groot deel van het jaar te maken houden met het virus. Hierdoor moesten extra veiligheidsmaatregelen worden getroffen zoals quarantaine/isolatie van enkele bewoners/cliënten of een groep waardoor de zorg intensiever werd én hadden we regelmatig te maken vele besmettingen onder medewerkers, bewoners en cliënten. Het hoge verzuim o.a. door vele besmettingen heeft z'n tol geëist van veel teams. De verantwoordelijkheid voor onze zorgvragers gaat 7 x 24 uur door en kan niet op pauze worden gezet. In de wijkverpleging is regelmatig in goede afstemming met cliënten en hun naasten de zorg tijdelijk afgebouwd tot de hoogst noodzakelijke professionele zorg. In de woonzorglocaties was het lange tijd vanwege verspreiding van het virus niet wenselijk om als familie/verwanten te participeren in de begeleiding/welzijn van onze bewoners op de gezamenlijke huiskamers. Ook moest de zorg steeds 'klein' worden georganiseerd om verspreiding van het virus te voorkomen. Er was meer inzet van medewerkers nodig en het verzuim maakte dat er dus regelmatig een extra beroep gedaan werd op collega's om de roosters op een verantwoorde wijze rond te krijgen. Ook werd gebruik gemaakt van invalkrachten, ZZP-ers en mensen uit de horeca om de zorgteams te ondersteunen.

Dit alles bemoeilijkte ons (reguliere) werk en heeft veel invloed gehad op de kwaliteit van zorg. Hierdoor bleef bijvoorbeeld het leren en ontwikkelen van teams en zorgmedewerkers individueel, op veel gebieden achter ten opzichte van wat wenselijk/nodig was.

Ondanks dat hebben medewerkers enorme prestaties geleverd in deze moeilijke en vaak taaie periode van een pandemie. Een periode van herstel en gezonde balans tussen inspanning en ontspanning zal nodig zijn om te leren en werken op alle aspecten van kwaliteitszorg.

Kwaliteit is een container begrip: het heeft vele facetten en wordt individueel beleefd. Kwaliteit speelt zich af tussen die éne burger en die éne zorgverlener, op soms intieme en intense momenten. De toegevoegde waarde van zorgmedewerkers op dat soort momenten, die zich bijvoorbeeld uiten door er simpelweg 'te zijn', door een knipoog, een arm om iemand heen of een luisterend oor te bieden, zijn niet te meten en niet in cijfers uit te drukken. Deze momenten zijn vaak de herinneringen die bewoners, cliënten, naasten zich nog lang zullen herinneren. We zijn dan ook trots op de zeer hoge tevredenheidscijfers die onze bewoners, cliënten en hun naasten ons hebben gegeven.

ZorgAccent als organisatie heeft zich ook in 2021 optimaal ingespannen om ondanks de zeer moeilijke en soms intense omstandigheden steeds weer samen met cliënten, bewoners en naasten te zoeken naar het optimaal mogelijke. In dit verslag volgt een toelichting hierop vanuit de wijkverpleging en de woonzorg door de twee directeuren.

Onze dank is groot naar iedereen die hieraan op welke manier dan ook een bijdrage heeft geleverd!

*Ina Kerkdijk, directeur woonzorg*

*Erik Vuurboom, directeur wijkverpleging*

*Aline Poolen, bestuurder*

# Kwaliteitsverslag Wijkverpleging 2021

Het Kwaliteitskader wijkverpleging (vastgesteld in 2018) beschrijft wat goede wijkverpleging is en wat cliënten en hun naasten mogen verwachten. Het Kwaliteitskader biedt inspiratie en handvatten voor zorgprofessionals en zorgaanbieders om de zorgverlening continu te verbeteren. Het vormt het uitgangspunt voor extern toezicht en inkoop en contractering van zorg.

Dit kader richt zich op de verzorging en verpleging die mensen thuis ontvangen en op de preventieve en gezondheid bevorderende taken van wijkverpleging. De cliënt in brede zin staat in dit kader centraal. De cliënt die ondersteuning nodig heeft vanwege gezondheidsproblemen, maar ook mensen zonder zorgvraag die gesteund worden in het vinden van een leefstijl die gezondheidsproblemen kan voorkomen. In alle gevallen probeert wijkverpleging mensen zoveel mogelijk in staat te stellen hun eigen leven voort te zetten, ondanks beperkingen door gezondheid of leeftijd.

De wijkteams van ZorgAccent kunnen worden beschreven als een team van (wijk)verpleegkundigen en verzorgenden dat zich richt op individuele verpleging en verzorging maar ook op gezondheidsbevordering in brede zin in het werkgebied waar het team actief is.

Het team werkt samen met zorg en hulpverleners in en rond het werkgebied zoals huisartsen, specialisten, apothekers, gespecialiseerde verpleegkundigen, paramedische zorgverleners, wijkteams en netwerken van vrijwilligers en mantelzorgers. Wijkverpleging benut dit netwerk om tot een passend zorgaanbod voor cliënten te komen en om gezamenlijk te werken aan gezondheidsbevordering en preventie.

In samenwerking met ZorgAccent Huishoudelijke Hulp b.v. wordt gewerkt aan de verbinding tussen Thuisbegeleiding, Huishoudelijke Hulp en Dagbesteding om door een betere samenwerking de kwaliteit van dienstverlening naar een hoger plan te brengen.

De essentie van de wijkverpleging binnen ZorgAccent sluit volledig aan bij de kernwaarden uit het Kwaliteitskader: generalistisch, persoonsgericht, continu en in de nabijheid van de cliënt. Een vertrouwde, gelijkwaardige relatie met de cliënt staat centraal. Om die reden bestaan ZorgAccent wijkteams uit maximaal 12 medewerkers in 1 team.

Wijkverpleging richt zich op 'positieve gezondheid', dat wil zeggen dat de aandacht zich richt op de kwaliteit van leven en het versterken van de zelfredzaamheid.

Wijkverpleging werkt 'cyclisch' dat wil zeggen dat ze cliënten volgt, op veranderingen anticipeert en signaleert, zodat de zorgverlening tijdig kan worden aangepast.

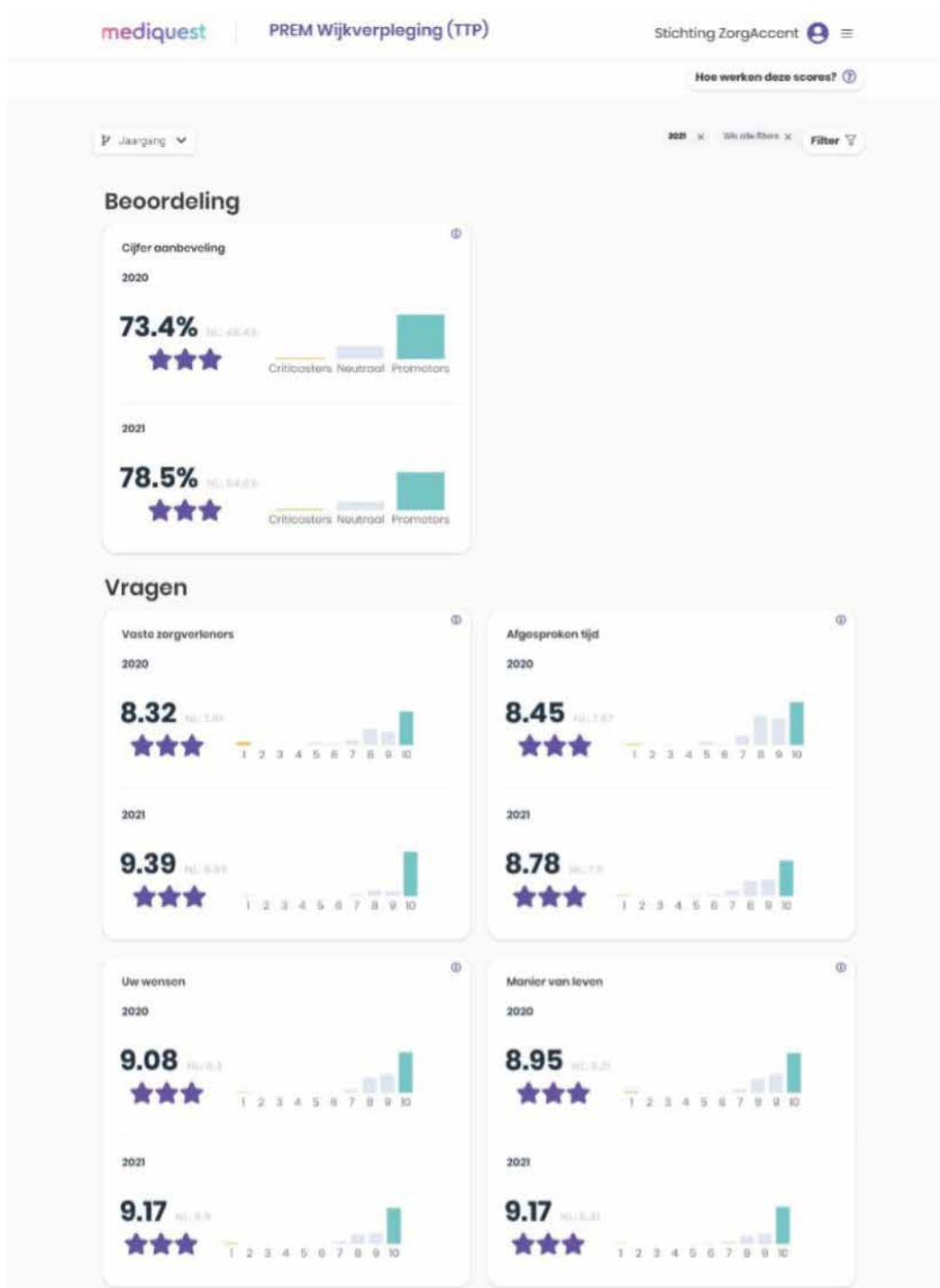
De kwaliteit van de wijkverpleging binnen ZorgAccent wordt gemeten op basis van de PREM indicatoren (PREM=Patient Reported Experience Measures)

Een meetinstrument dat kwaliteitsinformatie oplevert over wijkverpleegkundige zorg en ondersteuning thuis. Het betreft een vragenlijst om mensen naar hun ervaring met het zorgproces te vragen.

De Patiëntenfederatie Nederland heeft onderzocht wat mensen belangrijk vinden als het gaat om de kwaliteit van wijkverpleging.

1. De cliënt krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij en haar naasten zelf kunnen.
2. De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven.
3. De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die ze begrijpt en vertrouwt.
4. De cliënt krijgt zorg van zorgverleners die gekwalificeerd zijn.
5. De cliënt krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team.
6. De cliënt krijgt zorg die veilig is.
7. Met de cliënt worden duidelijke, passende afspraken gemaakt en nagekomen.
8. De cliënt krijgt inzage in het zorgplan en zorgdossier.

ZorgAccent levert de gegevens van de PREM door aan de openbare database Zorgkaart Nederland. Hieronder de resultaten van 2020 versus 2021:





Op basis van bovenstaande uitkomsten behoort ZorgAccent Wijkverpleging tot de top 10 van hooggewaardeerde zorgaanbieders.

**Dit is de ZorgkaartNederland Top 2021**

Geplaatst op 7 december 2021 door [Redactie ZorgkaartNederland](#) - 22681 keer bekeken



Op de eerste dinsdag van december viert ZorgkaartNederland traditiegetrouw de 10 best gewaardeerde zorginstellingen per zorgsector. Dit jaar niet in vier, maar in vijf sectoren. In dit bericht vindt u de best gewaardeerde zorginstellingen van 2021.

Aan de hand van de waarderingen tussen 1 januari en 1 november 2021 is uitgerekend wie er in deze periode het best gewaardeerd werden door hun patiënten en cliënten. Deze organisaties staan hieronder in willekeurige volgorde (er is geen nummer 1 en nummer 10).

### Top 2021 - wijkverpleging

- Aafje - Rotterdam
- Allertzorg - Woerden
- Breederzorg Thuiszorg - Uden
- Home Instead Thuiszorg - Heemstede (NH)
- Pieter van Foreest, Thuiszorg - Delft
- QualityZorg - Nieuw-Vennep
- Thuiszorg Groot Limburg - Maastricht
- Thuiszorg Rijnstad - Arnhem
- ZorgAccent - Almelo
- Zorgfront DH - Rotterdam

Binnen de dochteronderneming, ZorgAccent Huishoudelijke Hulp b.v. is een cliënt-tevredenheidsonderzoek gedaan. Ook hier werd een goede score behaald: **8,4!**

### **Vanuit het kwaliteitskader worden nog een aantal professionele kwaliteitseisen gesteld.**

1. ZorgAccent maakt deel uit van het lokale (zorg)netwerk.  
Op meerdere onderdelen participeert ZorgAccent waar het gaat over samenwerking met partners in het lokale (zorg)netwerk, zowel in het voorliggende veld als met de ziekenhuizen in de regio. Overlegvormen tussen aanbieders, met de zorgverzekeraars, met gemeenten, met huisartsen etc. van belang is voor de kwaliteit van zorg.
2. ZorgAccent kent zelfsturende teams wijkverpleging bestaande uit (wijk) verpleegkundigen en verzorgenden IG. De verschillende competenties zijn passend bij de vraag van de cliënt.
3. De zorgverleners zijn vakbekwaam werken als professionals met elkaar en aanvullend op elkaar. Dat houdt in dat iedere zorgprofessional een individuele verantwoordelijkheid draagt om optimale zorg te verlenen aan burgers en cliënten. De verpleegkundigen staat geregistreerd in het BIG-register op grond van de Wet BIG.
4. Er wordt gewerkt volgens het cyclisch verpleegkundig proces op basis van het Omaha systeem.

### **Als organisatie wordt ook binnen de wijkverpleging voldaan aan organisatorische randvoorwaarden.**

1. Er is absoluut ruimte zijn voor leren en verbeteren. Jaarlijks worden verschillende teams intercollegiaal gezien in het kader van de ZorgAccent Spiegel. Dit levert vaak mooie, specifieke verbeterpunten op voor een deelnemend team.
2. Er wordt gewerkt volgens het Rijnlands model met alle aandacht voor professionele kwaliteit en inbreng van de medewerkers in het vast te stellen (kwaliteits)beleid.
3. De samenstelling van de teams maken dat competenties van het team passen op de vraag.
4. In afwachting van de landelijke ontwikkelingen rondom de Wet Zorg en Dwang zijn de medewerkers voorbereid door een E-learning. De projectgroep WZD volgt de landelijke proeftuinen en heeft ondertussen een eigen pilot voorbereid die in 2022 uitgevoerd gaat worden.
5. Teams hebben real-time inzicht in hun teamresultaten, worden via het communicatieplein voorzien van de nodige informatievoorziening. Daarnaast worden zij ondersteund door het Wijk Service Centrum.
6. ZorgAccent heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding door goede contacten met opleidingsinstituten. Zo vervult de organisatie ook een belangrijke rol als schakel tussen praktijk en opleidingen, bijvoorbeeld door het bieden van stageplaatsen, het deelnemen aan onderzoek en het leveren van inzicht in de ontwikkeling van de zorgpraktijk.



# Kwaliteitsverslag Woonzorg 2021

Het Kwaliteitskader (vastgesteld in 2017) vormt de wettelijke basis voor de kwaliteit binnen de verpleeghuiszorg (lees ook woon-zorgcomplexen). Het motto van het geactualiseerde Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg luidt: 'Samen leren en ontwikkelen.' Dit is van begin af aan de inzet en doelstelling van het kwaliteitskader geweest. Een hulpmiddel om met alle betrokkenen de kwaliteit van de verpleeghuiszorg hoog te houden. De Stuurgroep blijft zich van harte gezamenlijk inzetten voor het verder leren en ontwikkelen van kwaliteit in de verpleeghuiszorg. Het kader beschrijft wat we gezamenlijk onder goede zorg verstaan en hoe daaraan gewerkt wordt in verpleeghuizen. Het kwaliteitskader heeft meerdere doelen.

- Het laat op de eerste plaats zien wat bewoners en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg en het helpt hen om een weloverwogen keuze te maken voor een zorgorganisatie.
- Ten tweede stimuleert dit kader zorgorganisaties en hun zorgprofessionals om samen de kwaliteit van de zorg en ondersteuning continu te optimaliseren en het lerend vermogen te versterken.
- Ten derde is dit kader de basis voor extern toezicht en voor inkoop en contracteren van zorg.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg kent acht bouwstenen, waarbij de optimale kwaliteit van leven van de bewoner het vertrekpunt is. Dat krijgt vorm in de interactie tussen bewoner, zijn of haar naaste(n) en de zorgprofessional/zorgverlener, op de locatie waar de bewoner woont en zorg en ondersteuning krijgt. De acht thema's zijn; Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en Welzijn, Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning, Leren en ontwikkelen, Gebruik van Informatie, Helpbronnen / Omgeving en context, Personele samenstelling en Leiderschap.

Alle woonzorgteams in het primaire proces zijn klein georganiseerd en zijn als team samen verantwoordelijk voor de groep bewoners die verblijven op een woonafdeling of op een GRZ-behandelafdeling. Alle activiteiten zijn gericht om het voor de bewoners in de laatste fase van hun leven zo fijn en aangenaam mogelijk te maken. Het zorgteam werkt samen met behandelaren en collega's uit de ondersteunende afdelingen. Maar ook het samen doen met familie en vrijwilligers is een belangrijk uitgangspunt. Helaas heeft in 2020 en 2021 'het samen doen' door corona veel hobbels gekend.

## Clienttevredenheid

Hoe bijzonder was het om in 2020 tot de top 10 te behoren op Zorgkaart Nederland wat betreft cliënttevredenheid. We hebben op verschillende plekken en in wisselende samenstellingen veel gesproken over 'kwaliteit van leven' en (on)tevredenheid van de bewoners en familieleden. We hebben dit feestje niet met elkaar gevierd, maar we zijn trots dat we ondanks alles deze prestatie hebben geleverd. In 2021 scoorden we ook hoog op Zorgkaart Nederland met een gemiddeld cijfer van een 9,4 .



## Medewerkerstevredenheid

In het najaar van 2021 hebben we een medewerker tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. We doen dit één keer in de twee jaar. Het is van belang om te weten hoe tevreden of hoe ontevreden de medewerkers zijn. Het geeft in ieder geval informatie wat er kan verbeteren en waar we beter in moeten faciliteren. De uitkomst van het onderzoek was hoog, waarbij we significant hoger scoren dan andere organisaties, waarmee we zijn vergeleken.

## Verzuim

Het verzuim binnen de Woonzorg was in 2021 hoog. We weten dat corona hier een belangrijke rol inspeelt, maar dit verklaart niet alles. Zodra er weer wat meer lucht komt en corona een beetje achter ons ligt, zal het onderwerp verzuim weer op ieders agenda komen van het werkoverleg. In 2021 is er een start gemaakt om E-learning modules te maken, zodat de teams meer handvatten krijgen.



## Ontwikkeling regionale expertise centra

Specifiek voor de doelgroepen Korsakov en Gerontopsychiatrie hebben we ons voorbereid om op te gaan voor het keurmerk 'regionale expertise centra'. Voor de doelgroep Korsakov zijn we al in een vergevorderd stadium en hebben we ergens in de zomer een proefvisitatie (dit is een beoordeling of we voldoen aan de eisen die men landelijk stelt) en voor de Gerontopsychiatrie volgt dit in een later stadium. Binnen ZorgAccent hebben we inmiddels jarenlange ervaring in het begeleiden en behandelen van beide doelgroepen en onze kennis en ervaring willen we ook graag aanbieden aan andere regionale samenwerkingspartners.



## De behandelaren

Binnen de medische en psychosociale vakgroep zijn er in 2021 meerdere nieuwe collega's gekomen, maar ook zijn er enkelen vertrokken. Alle behandelaren zijn gekoppeld aan een zorgteam en samen vormen zij het Multidisciplinaire Team. Het Multidisciplinaire Team is verantwoordelijk voor de kwaliteit zorg en behandeling en zorgt er voor dat er periodieke evaluaties plaatsvinden met de bewoner en/of eerste contactpersoon.

## Cliëntenraad

We leveren goede zorg, maar door en met de ogen van een bewoner, familielid of vrijwilliger zien we vaak meer. De cliëntenraad is in 2021 ondanks corona door gegaan met vergaderen en zijn er meerdere (digitale) afstemmingsmomenten geweest met de directeur Woonzorg.

## Wet Zorg en Dwang

De Wet Zorg en Dwang loopt nu al een tijd mee en in 2021 is het onderwerp in veel teams goed onder de aandacht. De wet dwingt ons om het gesprek te voeren met elkaar, met de bewoner en met de eerste contactpersoon en na te denken of er alternatieven zijn om dwang of vrijheidsbeperkende maatregelen te voorkomen.

De Projectgroep WZD was ook actief in 2021 en heeft regelmatig contact gehad met de zorgteams en met de WZD functionarissen. Er zijn binnen de organisatie vier WZD-functionarissen; die kunnen worden ingeschakeld wanneer er bij een cliënt/casus sprake is van dwang.

De wet is niet ingewikkeld, want het gaat simpel om het feit dat de bewoner zelf bepaalt hoe hij / zij wil leven en alle vrijheid heeft. We hebben echter te maken met bewoners met een beschadigd brein die niet meer in staat om hierin zelf goede keuzes te maken. Wij helpen dan, samen met de eerste contactpersoon en dat betekent dat we voortdurend moeten afwegen of er alternatieven zijn, voordat je een vrijheidsbeperkende maatregel inzet.

Wat het belastend maakt is de registratie. Maar ook dit is wettelijk vast gelegd en dit hebben we te doen en in 2021 zijn de eerste twee rapportages aangeleverd aan IGJ.



## Scholingen / trainingen

Alle professionals zijn zelf verantwoordelijk om vakbekwaam te blijven en dat iedereen geacht wordt om de verplichte trainingen te volgen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan RVH, BHV, zorgconcept, WZD..... enzovoort. In 2021 zijn de scholingen volop gevolgd, maar wel vaak via E-learnings.

Pynter ondersteunt hierin erg goed, ook wat betreft het vastleggen van je bekwaamheden.

Je kunt er van alles op vinden op het gebied van scholingen en E-learnings.

Op dit moment zijn we aan het nadenken of we specifieke 'leerlijnen' kunnen ontwikkelen die jullie gaan ondersteunen. Een leerlijn betekent dat je een melding krijgt dat je bepaalde modules moet volgen, omdat je bijvoorbeeld op een groep werkt waar bewoners verblijven met dementie. (We gaan immers uit van vakbekwaamheid, dus is het niet meer dan logisch dat je je vak onderhoudt.)

Voor de Korsakov groepen hebben we in de afgelopen maanden zo'n leerlijn ontwikkeld en dit ondersteunt de medewerkers in het doen van gerichte scholingen / trainingen.



## Digicoaches en technologie

In 2021 zijn er meerdere digi-coaches binnen de Woonzorg actief. Zij helpen wanneer een medewerker tegen problemen aanloopt met het digitaal werken. Daarnaast waren we als organisatie in 2021 ook actief op het gebied van technologie. Wat kunnen we bijvoorbeeld inzetten aan technologie, die het voor de bewoner(s) prettig maken of waardoor we minder zorgmedewerkers hoeven in te zetten.

Pepper Karel en ook Pepper Annabel zijn nog steeds aan het werk binnen ZorgAccent. Karel heeft op De Schöppe veel familieleden ondersteuning geboden in het goed aantrekken van de PBM, maar ook om oefeningen te doen samen met de cliënten in het kader van de revalidatie. En Annabel is onlangs aan het werk gegaan op Rhanerhoek, (afdeling voor mensen met dementie).

