

KWALITEITSRAPPORT 2023

Ouderenzorg - Gehandicaptenzorg - Zorg en begeleiding thuis





Inhoud

Inleiding 3

Ontwikkelpunten 4
Uit kwaliteitsrapport 2022

Thema 1: 5
Cliënt en eigen regie

Thema 2: 13
Krachtige medewerker

Thema 3: 19
Interne verbondenheid en samenwerking

Thema 4: 21
Slimme en duurzame bedrijfsvoering

Reflecties en externe visitatie 23

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van WLGroep over het jaar 2023. Met dit rapport geven wij een beeld van de kwaliteit van zorg en dienstverlening binnen onze organisatie. Dit doen we aan de hand van de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het kwaliteitskader wijkzorg en de bouwstenen vanuit het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg. Wij laten zien waar wij trots op zijn, maar ook waar wij ons verder in willen ontwikkelen.

In ons werk staat altijd de kwaliteit en passende zorg aan onze cliënten en bewoners centraal. De medewerkers van WLGroep ondersteunen kwetsbare burgers in West-Friesland. Hun wensen en behoeften staan centraal, of zij nu thuis wonen of in een beschermde woonomgeving. Het uitgangspunt is om cliënten te stimuleren zo lang mogelijk de regie te houden over hun eigen leven.

De stabiliteit en kwaliteit van zorg aan onze cliënten en bewoners en hoe dit wordt ervaren, wordt in belangrijke mate bepaald door onze medewerkers. Cruciaal is om medewerkers te vinden en vooral te behouden, een uitdaging gezien de krappe arbeidsmarkt.

Niet onbenoemd kan blijven dat WLGroep in maart 2023 geconfronteerd werd met een hack. De hack heeft een enorme impact gehad voor onze medewerkers in de uitoefening van hun werk en ook om veiligheid van de zorg te waarborgen. Wij spreken des te meer waardering uit naar onze medewerkers die zich hebben ingezet om de zorg te verlenen.

De zorgsector is sterk in beweging en daarmee is ook WLGroep in ontwikkeling!

Zowel in de VG als de VVT is er, gestimuleerd door overheidsbeleid, een andere benadering van de zorgvraag nodig. Het overheidsbeleid is ingegeven door een toename van de zorgvraag, krapte op de arbeidsmarkt in combinatie met de ontoereikendheid van de collectieve middelen.

Ook voor WLGroep geeft dit, net als bij andere organisaties, uitdagingen voor de komende jaren. Hoe blijven wij goede zorg leveren? Hoe blijven wij een goede werkgever en kunnen wij medewerkers vinden en binden? En hoe kunnen wij ook als organisatie financieel gezond en vitaal zijn en blijven? Het vraagt om nadere afwegingen en een koers met een juiste focus (wat doen we wel en wat doen we niet) voor de komende jaren. In 2023 is daarom besloten tot een nieuwe strategie te komen. Met een uitgebreid programma en met zoveel mogelijk betrokkenheid van medewerkers, stakeholders e.d. is in het 2e halfjaar gewerkt om te komen tot een nieuwe strategie. De afronding vindt in het 1e kwartaal 2024 plaats.

Wij zijn er in geslaagd om in 2023 veel zaken op te pakken en (verder) te ontwikkelen, gericht om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren en ook de bedrijfsvoering efficiënter en effectiever in te richten. Op hoofdlijnen wordt dit in het kwaliteitsrapport beschreven. Wij kijken met gepaste trots terug op 2023 en zetten de ontwikkelingen in 2024, aan de hand van de (nieuwe) strategische koers, voort.

Raad van Bestuur,

Annette Fijn van Draat en Renata Fideli

In dit hoofdstuk blikken wij terug op de **ontwikkelpunten** die wij in **2022** geformuleerd hebben. In hoeverre hebben wij hier een ontwikkeling doorgemaakt?

Gebruik methodieken (Compassiehuis)

Verbeterpunt uit het kwaliteitsrapport 2022 was om de methode compassie te gebruiken. In verband met de ontwikkeling van een nieuwe strategie is het Compassiehuis voorlopig on hold gezet.

Het gebruik van methodieken was een veel gehoord thema tijdens het strategietraject. In 2024 krijgt dit meer handen en voeten. Met name wordt bekeken in hoeverre de te gebruiken methodieken ingepast kunnen worden in MIKZO.

Relaties, intimiteit en seksualiteit

Vanuit het kwaliteitsrapport 2022 was het voornemen om in 2023 speciale aandacht te besteden aan het beleid ten aanzien van relaties, intimiteit en seksualiteit specifiek voor de ouderenzorg. Hierin wordt de samenwerking met de collega's in de gehandicaptenzorg gezocht. Een e-learning is in ontwikkeling.

De e-learning relaties, intimiteit en seksualiteit voor de VVT is gereed en zal begin 2024 opengesteld worden. Het beleidsplan VVT wordt samengevoegd met het beleid voor de GHZ, met onderscheid tussen de diverse doelgroepen.

Gebruik cliëntervaringen

Verbeterpunt uit het kwaliteitsrapport 2022 was om meer gebruik te maken van de cliëntervaringen die opgehaald zijn via 'Dit Vind Ik Ervan'. Dit kwam ook naar voren tijdens de externe audits. Het voornemen voor 2023 was om de teams te vragen om cliëntervaringen (nog meer) te gebruiken als input voor de teamreflecties. Met het doel om op team- en organisatieniveau er leerpunten uit te halen en mee aan de slag te gaan.

In 2024 heeft het ophalen van informatie uit 'Dit Vind Ik Ervan' aandacht gekregen zodat deze kan dienen als stuurinformatie op locatie- en organisatieniveau. Er is nog geen volle tevredenheid over het resultaat. In 2024 gaan we ons beraden op de keuze voor evt. een andere tool of een andere werkwijze bij interne audits.

Documentbeheer

In het kwaliteitsrapport 2022 is het voornemen opgenomen om een nieuw DMS (documentmanagementsysteem) voor WLGroep in gebruik te nemen. In het DMS zijn alle beleidstukken, procedures en instructies opgenomen die WLGroep kent ter ondersteuning van kennisdeling. Vanaf het 4e kwartaal 2023 is gestart met het inrichten en vullen van het DMS. Medio 2024 wordt openstelling verwacht.



Kwaliteit en passende zorg aan onze cliënten staan centraal bij al ons handelen. Hieronder leest u de principes voor passende zorg en op welke wijze wij hier invulling aan geven. Ook worden voorbeelden uit de praktijk genoemd.

De vijf principes voor passende zorg

1. Zorg is waarde-gedreven.
2. Zorg komt samen met en rond de patiënt tot stand.
3. Zorg is de juiste zorg op de juiste plek, op het juiste moment en door de juiste professionals.
4. Zorg gaat over gezondheid in plaats van alleen over ziekte.
5. Zorg vindt plaats in een prettige en goede werkomgeving voor professionals.



In gesprek met
verwanten

De Wilgenhof organiseerde een familieavond, waarbij het zorgpersoneel in gesprek ging met verwanten over de vraag wat bij de zorg hoort en wat bij de familie. Wat kan familie doen om de zorg te ontlasten? Wat zijn geen zorgtaken, maar is de verantwoordelijkheid van familie? In het verleden waren zorgmedewerkers gewend om alles over te nemen, zodra iemand in een woonlocatie van de organisatie kwam wonen.

Vanuit familie wordt over het algemeen positief en begripvol gereageerd. En zorgmedewerkers moeten bepaalde taken loslaten en om hulp durven vragen.

Cindy, gebiedsmanager: "Met elkaar moeten we er nu voor zorgen dat ook in de toekomst kwetsbare mensen de nodige en kwalitatief goede zorg kunnen blijven ontvangen."

In 2023 hebben wij op dit thema gewerkt aan de volgende onderwerpen. Daarnaast geven wij aan welke punten er nog te ontwikkelen zijn.

Onvrijwillige zorg

Het beleid van WLGroep is onvrijwillige zorg, gezien de impact, zoveel mogelijk te voorkomen. Als het onontkoombaar is dan moet het volgens wet en zorgvuldig geregeld zijn.

In 2023 zijn de twee Wzd-commissies GHZ (gehandicaptenzorg) en VVT (verpleging, verzorging & thuiszorg) samengevoegd, is het WZD-beleid geharmoniseerd en was er aandacht voor scholing van medewerkers en de registratie in het cliëntdossier. Analyses zijn tijdig aangeleverd bij de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).

Inzet (technologische) innovatie

Eén van de focuspunten van het zorgkantoor, om te komen tot 'zinnige zorg' is (technologische) innovatie. Dit in aansluiting op de principes van passende zorg. In dit kader is in 2023 het project modernisering personenalarmering/24 uren bereikbaarheid en beschikbaarheid opgepakt. Het project beoogt dat cliënten langer in hun eigen woonomgeving kunnen blijven wonen. Hulpmiddelen en domotica worden op individueel niveau ingezet in overleg met de cliënt. Een ander voorbeeld van inzet van technologie is de medicijndispenser. Medicatie-inname kan op afstand worden gemonitord en dit betekent dat medewerkers in de wijk niet meerdere keren op een dag bij een client langs hoeven te gaan.

Ter illustratie: de inzet van de Medido medicijndispenser heeft tot december 2023 geleid tot een besparing van 4551 uitgiftes / 758,5 uur.

Plaatsingsbeleid

Zorg passend bij de zorgzwaarte van de cliënt is uitgangspunt. In het najaar van 2023 is het Plaatsings Advies Team (PAT) van start gegaan voor de ouderenzorg, met een soortgelijke werkwijze als gehanteerd wordt in de gehandicaptenzorg. Het PAT houdt de wachtlijst in de gaten en zorgt dat cliënten op de juiste plek gehuisvest worden. Het proces van aanmelding tot plaatsing op een locatie is beschreven en vastgelegd en locatieprofielen zijn opgesteld.

Ontwikkelen



In het kader van de Wet zorg & dwang zal het open deuren-beleid nader uitgewerkt worden. In de locatieprofielen worden de mogelijkheden vastgelegd.

Persoonsgericht cliëntendossier

Het ECD is het digitale dossier voor een cliënt. Eenduidige inrichting en gebruik is belangrijk om informatie er uit te halen en ook de administratieve last voor medewerkers te beperken.

De inrichting kan beter. Eind 2023 zijn verbetermogelijkheden in beeld gebracht. Bekeken wordt of MIKZO[1], de meest gebruikte classificatie in de ouderenzorg, organisatiebreed ingezet kan worden. Vooral omdat MIKZO sturend is op passende zorg. Ook proberen we de behandelmethodieken LACCS[2] en Triple C[3] te integreren.

De medicatieapp is opgenomen in ONS. Het voordeel van de app is dat het inzicht geeft, sneller is en makkelijker doorzoekbaar.

Dubbele controle vindt digitaal plaats.

Ontwikkelen



Optimalisatie van het gebruik van het ECD in ONS gaat in 2024 vorm krijgen.

1. MIKZO: Meetinstrument Kwaliteit van Zorg

2. LACCS: Lichamelijk welzijn, alertheid, contact, communicatie en een stimulerende tijdsbesteding

3. Triple C: Cliënt, Coach en Competentie

Praktijk-voorbeelden

Betekenisvolle daginvulling

Betekenisvolle daginvulling zorgt voor meerwaarde voor de cliënt op het gebied van welzijn en zelfredzaamheid. Belangrijk vanuit de principes van passende zorg.

In 2023 heeft een enquête plaatsgevonden onder alle 549 intramurale GHZ-cliënten hoe dit wordt ervaren en mogelijke wensen voor verdere ontwikkeling. De belangrijkste bevindingen zijn:

- Een beter overzicht van de dagbestedingslocaties en de aangeboden activiteiten is nodig. Interne samenwerking kan versterkt worden.
- In de ondersteuningsplansystematiek kan dagbesteding een belangrijkere rol krijgen en het zou goed zijn om minimaal jaarlijks te evalueren of de huidige activiteiten/ werkzaamheden nog aansluiten qua inhoud en vorm. Om een goed instrument hiervoor te vinden, wordt gekeken naar de ervaringen van collega-organisaties.
- De kwaliteit van dagbesteding op de woningen moeten bezien en verbeterd worden.
- Nader onderzoek naar vernieuwende activiteiten is nodig om ook goed aan te sluiten bij de maatschappelijke ontwikkelingen.
- Actieve samenwerking opzoeken met organisaties en bedrijven in de regio.

Vanuit deze aanbevelingen wordt in 2024 een plan gemaakt voor de ontwikkeling van de dagbesteding binnen WLGroep.

Bij Dagbestedingslocatie De Kolk in Hoogkarspel worden cliënten betrokken bij alle keuzes die gemaakt worden. Zij maken samen met de medewerkers de dagbesteding tot een succes. (uit: rapport externe audit 2023)

Babylijn

Cliënten hadden het vaak over baby's en alles wat daarmee te maken had. Het ouderschap is echter niet voor iedereen weggelegd. Maar wat kan dan wel? Dat werd een complete babylijn. Met het Dijklander Ziekenhuis is een afspraak gemaakt. Iedere baby die in het ziekenhuis geboren wordt, krijgt een slinger met de eigen naam. Deze gaat na het ziekenhuisverblijf mee naar huis en krijgt daar weer een mooi plekje. Dit wordt zeer op prijs gesteld door de jonge ouders, zoals blijkt uit de reacties.

Stap voor Stap – van dagbesteding naar beschut werk

Het traject Stap voor Stap is bedoeld voor cliënten met een verstandelijke beperking die graag door willen groeien van dagbesteding naar betaald werk. Acht cliënten nemen deel aan dit traject.

Voorbeeld

Voor een cliënt van Stap tot Stap heeft het traject geresulteerd in een baan als glazenwasser bij een ouderenzorglocatie. Ondersteuning wordt geboden vanuit de jobcoach en de objectleider. Maar ook collega's ter plaatse bieden hulp waar nodig. De ondersteuning wordt langzamerhand afgebouwd en het aantal uren en locaties waar deze cliënt aan de slag gaat worden uitgebreid.

Veilig wonen en werken

Hygiëne en infectiepreventie

De Commissie Hygiëne en Infectiepreventie (CHIP) is een permanente commissie binnen WLGroep. Alle infectieprotocollen zijn in het verslagjaar geactualiseerd en geharmoniseerd. Audits worden gedaan door een onafhankelijk infectiepreventiedeskundige en de opvolging van de bevindingen wordt gemonitord. De deskundige verzorgt ook de trainingen, desgewenst op locatie.

Ontwikkelen



Handhygiëne en handschoengebruik vragen blijvende aandacht. Hiervoor is een actieplan opgesteld dat in 2024 ten uitvoer gebracht gaat worden.

Medicatieveiligheid

In 2023 is het Deskundigheidsteam Medicatieveiligheid aan de slag gegaan om de BEM (Beheer Eigen Medicatie) gereed te maken voor implementatie in de GHZ. Het digitaal aftekenen is in 2023 geïmplementeerd en voor alle locaties afgerond. Tweejaarlijks wordt een bijeenkomst voor aandachtsvelders medicatieveiligheid gehouden om de kennis op peil te houden.

Ontwikkelen



In 2024 gaat het Deskundigheidsteam Medicatieveiligheid zich richten op het verhogen van de bewustwording rondom medicatie, met name binnen de GHZ.

Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening

Op alle locaties van WLGroep zijn brandweeroefeningen geweest. Eenmaal per jaar vindt een grote oefening plaats, waarbij het Crisis MT in actie komt. Op alle locaties hebben verder brandweerinspecties plaatsgevonden. De adviseur brandveiligheid & milieu monitort de opvolging van de bevindingen. In 2023 hebben 900 medewerkers de BHV-cursus (bedrijfshulpverlening) gevolgd. De training wordt ieder jaar herhaald.

Ontwikkelen



- In de nachtsituatie is de bezettingsgraad van BHV-ers op alle locaties minimaal. Hier wordt actie op gezet in 2024.
- Ontruimingsplannen worden in 2024 geactualiseerd.
- In 2024 wordt, ook in verband met wisselingen in het MT, een training voor het Crisis-MT georganiseerd.

Voedselveiligheid

Op het gebied van voedselveiligheid zijn door een extern adviesbureau 114 inspectierapporten opgeleverd. De opvolging van maatregelen wordt gemonitord. In 2023 zijn 11 HACCP-trainingen [5] geweest, met name voor grootkeukens en grotere afdelingskeukens. Wetgeving is gewijzigd in de zin dat er minder geregistreerd hoeft te worden.

WLGroep is een lerende organisatie. Incidenten, klachten, cliëntervaringen en rapportages van toezichthouders vormen de basis voor verbeteringen in de zorg.

Leren van incidenten en calamiteiten

Incidentmeldingen rond cliënten

Voor de VVT geldt dat medewerkers incidenten bij cliënten kunnen melden via Zenya. De overzichten van aantal en aard van de meldingen worden in de teams gebruikt om te analyseren en tot verbeteringen te komen. De module die werd gebruikt in de GHZ is door de hack niet meer bruikbaar. Daarom is voor de GHZ-kant een alternatieve werkwijze gecreëerd, waarbij meldingen tijdelijk via een formulier gedaan worden en naar de leidinggevende worden gemaild.

Ontwikkelen



Een nieuw, laagdrempelig en geïntegreerd systeem voor het melden van incidenten rond cliënten en medewerkers wordt in 2024 geïmplementeerd.

Calamiteitenonderzoek

In 2023 is tweemaal een calamiteit gemeld bij de IGJ. De situatie is in beide gevallen onderzocht door de calamiteitenonderzoekscommissie en de rapportages zijn volgens format opgesteld en ingediend. De verbetermaatregelen zijn in samenspraak met de Raad van Bestuur en zorgdirectie opgesteld en uitvoering wordt gemonitord.

Inspectiebezoek

Op 29 augustus 2023 bracht de IGJ een aangekondigd bezoek aan locatie De Bosman in Venhuizen. De inspectie bezocht De Bosman om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. De inspectie heeft geconstateerd dat de geboden zorg op De Bosman (grotendeels) voldoet aan alle getoetste normen.

Uit het rapport
van de IGJ

“De cliënten kunnen in De Bosman er op rekenen dat de zorgverleners respectvol met hen omgaan en aandacht hebben voor de eigen regie. De Bosman creëert mogelijkheden voor de cliënten om contacten en activiteiten buiten de locatie te behouden. De zorgverleners ervaren voldoende tijd en voelen zich voldoende geschoold om goede zorg te geven. Zij maken met de cliënt, diens familie en met elkaar professionele afwegingen over de zorgverlening.

De zorgaanbieder zorgt voor een constructieve cultuur waarin zorgverleners voldoende ruimte ervaren om te (kunnen) leren. De zorgaanbieder heeft zicht op de kwaliteit van zorg en verbetert systematisch de kwaliteit van zorg.”

Waardigheid en Trots op locatie (WOL)

Het programma 'Waardigheid en trots op locatie' was onderdeel van het bredere programma 'Thuis in het Verpleeghuis', waarmee het ministerie van VWS beoogde de beweging naar verdere verbetering van de verpleeghuiszorg in gang te zetten. VWS wilde hiermee zorgen voor voldoende tijd, aandacht en goede zorg voor bewoners. Een drietal woonzorglocaties voor ouderen heeft deelgenomen aan een herhaalscan voor de WOL. Een eindrapport is gemaakt en gedeeld met de organisatie en locaties.

Een mooi uitvloeisel van het WOL-traject is de formatie van de vakgroep kwaliteits-verpleegkundigen. Zij vormen een intern lerend netwerk. Iedere kwaliteits-verpleegkundige heeft een aandachtsgebied.

Uit het rapport
van de WOL

"Over de hele linie gaat de beweging binnen WLGroep de goede kant op, de bereidheid om die stappen te zetten is groot. Maar het proces is ook nog maar net begonnen. Het is nog kwetsbaar. De coaches gunnen de organisatie het juiste vervolg. In de stuurgroep is meerdere malen over voortzetting van de beweging via ondersteuning op maat in een WTT traject gesproken. De organisatie is hierover nog in besluitvorming." (WTT=Waardigheid en Trots voor de Toekomst)

Zicht op cliëntervaringen

Binnen WLGroep gebruiken we verschillende instrumenten om cliëntervaringen op te halen en te meten. Dit heeft alles te maken met de verschillende doelgroepen en daarmee met de verschillende kwaliteitskaders/-kompassen waar we aan moeten voldoen.

Dit Vind ik Ervan (DVIE)

Binnen de GHZ gebruiken we het cliëntervaringsinstrument Dit Vind Ik Ervan. Dit is een instrument waarbij de onderzoekende dialoog centraal staat en waar de cliënt de regie heeft. Voor 317 unieke cliënten is DVIE ingevuld in 2023. Dat is een stijging van ruim 16% (2022: 272).

De thema's die het meest door de cliënt gekozen zijn om te bespreken zijn: gevoel, lijf en vrienden & kennissen. Dit betekent echter niet dat de cliënt op deze thema's ook verandering wenst.

PREM (Patient Reported Experience Measures)

In de wijkzorg wordt gebruik gemaakt van de PREM voor het meten van cliëntervaringen. Sinds vorig jaar vindt de meting plaats via ONS. Een deel van de waardering wordt doorgegeven aan Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde cijfer is in 2023 een dikke 8. Hier zijn we trots op!

ZorgkaartNL

Aan cliënten VVT wordt gevraagd om een review achter te laten op Zorgkaart Nederland. Voor sommige locaties geldt dat deze zodanig klein zijn dat het lastig wordt om aan het gewenste aantal van 30 reviews te komen. De scores van de diverse locaties lopen uiteen. www.zorgkaartnederland.nl

Focusgroepgesprekken

Focusgroepgesprekken hebben plaatsgevonden in een drietal ouderenzorgcentra. Gesproken is over de relatie met de medewerkers, maaltijdvoorziening, activiteiten, kamers/appartementen, communicatie en andere onderwerpen. De locaties gaan aan de slag met de uitkomsten van de gesprekken.

Uit de focusgroepgesprekken komen aandachtspunten op het gebied van:

- Wisseling van personeel: vooral tijdens de nacht en in vakantieperiodes ervaren de cliënten veel wisselende gezichten;
- Caren Zorgt: het online kunnen inzien van het zorgdossier voor degene die zorg ontvang of geeft kan meer bekendheid krijgen.
- Netwerk: er kan meer gebruik gemaakt worden van het netwerk van de client.

Ontwikkelen



De werkwijze rondom Caren wordt meegenomen in het opstellen van het primaire zorgproces en het gebruik van de familiecommunicatie worden meegenomen.

Leren van klachten

In 2023 zijn 187 klachten binnengekomen. Dit is nagenoeg gelijk aan 2022 (185 klachten). Verder is in 2023, op 2 VVT-locaties (Avondlicht en Westerhaven) een inloopspreekuur gestart. Vanuit de inloopsprekuren zijn 42 signalen ontvangen.

Het grootste aantal klachten komt vanuit de VVT (170). In 2023 zijn 21 bemiddelingsgesprekken gevoerd (2022: 10). Klachten gaan over: facilitair (hygiëne, voeding en wasgoed), zorg en ondersteuning (bereikbaarheid, ontbreken materiaal en medische dienst) en beleid (alarmering/sleutelkast, handelen na overlijden cliënt, registratie werkuren medewerkers).

Ontwikkelen



Er komt een nieuwe visie op voeding, teneinde de kwaliteit van voeding voor bewoners en cliënten te verbeteren.

Interne audits

In 2023 zijn twee rondes interne audits gehouden. De informatie vanuit de eerste ronde is deels verloren gegaan als gevolg van de hack. De tweede ronde bestond uit een audit op het thema cliëntervaringen. De uitkomsten van de audit zijn besproken en de inzichten kloppen met het beeld dat al bestond over het gebruik van de huidige tools voor het ophalen van cliëntervaringen en dit te verbeteren. Verder wordt in 2024 de werkwijze voor de interne audits aangepast en wordt gebaseerd op een kwaliteitsfoto.

Ontwikkelen



- We halen veel informatie op via diverse kanalen en vanuit meerdere tools. Een beoordeling in samenhang kan worden verbeterd en goed in te zetten als stuurinformatie.
- Ontwikkeling van een nieuwe vorm van interne audits.

Aandacht voor relaties, intimiteit, seksualiteit en diversiteit

WLGroep staat voor een inclusieve zorgorganisatie; het maakt niet uit waar je vandaan komt, van wie je houdt en wat je ziekte of beperking is.

Een voorbeeld in dit kader is dat er voor de VVT gewerkt is aan een e-learning over relaties, intimiteit en seksualiteit (RIS). Deze staat vanaf begin 2024 op het Leerplein. In 2024 wordt het beleidsplan relaties, intimiteit en seksualiteit voor heel WLGroep geharmoniseerd en geactualiseerd. Hierbij is aandacht voor de verschillende doelgroepen met hun eigen behoeftes en aandachtspunten.

Certificaat Roze Loper

Na woonzorgcentrum Avondlicht en Westerhaven (beide in Hoorn) hebben in 2023 ook De Bosman (Venhuizen), Vossestaart en Wollegras (beide in Wognum) het certificaat ontvangen voor de Roze Loper.

Dit betekent dat zij openstaan voor (seksuele) diversiteit en een omgeving creëren 'waarin ieder mens zichzelf kan zijn en zich gerespecteerd voelt'. De bijbehorende plaquettes van Roze 50+ zijn uitgereikt aan de drie nieuw gecertificeerde locaties en hebben een mooi plekje gekregen.



Thema 2

Krachtige medewerker

Betrokken en krachtige medewerkers bepalen in grote mate de (positieve) beleving van de zorg door cliënten en voor de stabiliteit van de zorg aan cliënten.

Kengetallen medewerkers WLGroep

Aantal medewerkers in dienst op 31 december 2023:

1.666

Aantal
medewerkers
onder de cao VVT

1.079

Aantal
medewerkers
onder de cao GHZ

2.745

1621,23 FTE

Totaal aantal
medewerkers in
dienst

Instroom:
503 medewerkers
18,5%



Uitstroom:
661 medewerkers
24,4%

Contracten onbepaalde tijd: 79%

Contracten bepaalde tijd: 21%

Gemiddelde leeftijd: 44,7 jaar

Ziekteverzuim

Ziekteverzuim over 2023 is gemiddeld: 8,68%. Dit is iets hoger dan vorig jaar (8,54%) en hoger dan gemiddeld onder zorgpersoneel (7,75%). De VVT kent een verzuimpercentage van 9,95% en de gehandicaptenzorg een percentage van 7,11 %. Meldingsfrequentie: 0,87 keer gemiddeld per medewerker (2022: 0,87 en het branchecijfer is 1,44). Verzuimduur: 27,0 dagen gemiddeld per zieke medewerker (2022: 27,0 en het branchecijfer is 24,7).

Medewerkersonderzoek

In 2023 is geen medewerkersonderzoek gehouden. Wel vragen we aan vertrekkende medewerkers om een exitformulier in te vullen. Het gemiddelde tevredenheidscijfer uit de exitinterviews is 6,8.

Thema 2:

Krachtige medewerker

In 2023 hebben wij op dit thema gewerkt aan de volgende onderwerpen. Daarnaast geven wij aan welke punten er nog te ontwikkelen zijn.

Deskundigheid

WLGroep beschikt over een eigen opleidingspoot, ZWOpleidingen. Opleiding en scholing vormen de basis voor kwalitatief goede zorg en ondersteuning.

- Praktijkgestuurd onderwijs voor BBL-studenten met baangarantie na behalen van het diploma en een positieve praktijkbeoordeling;
- Teamgerichte scholing op verzoek van teams en/of leidinggevenden;
- Learning Management Systeem (LMS), waarin het scholingsaanbod te vinden is en waar medewerkers kunnen inschrijven voor klassikale bijeenkomsten, praktijktoetsen en het volgen van e-learning;
- Individuele studies voor medewerkers;
- Het cursusaanbod van ZWOpleidingen is waar mogelijk geaccrediteerd;
- Specialistische coaching, bijv. verzuimcoaching en wandelcoaching.

Behandelcentrum Ebc360

Voor het behandelcentrum is de personele bezetting kwantitatief en kwalitatief (juiste deskundigheid) onder de loupe genomen. Daar waar nodig is de formatie versterkt om de inzet van de juiste formatie en deskundigheid voor de zorg aan cliënten te borgen. Er is coaching ingezet om de onderlinge verbinding tussen de diverse behandel disciplines en multidisciplinaire samenwerking te bevorderen.



Case
voorbeeld

(S)Topper!

'(S)Topper! LVB rookvrij' is een begeleidingsmethodiek voor mensen met een LVB (licht verstandelijke beperking) om blijvend te stoppen met roken.

Dit initiatief is ontstaan vanuit samenwerking tussen het primair proces en ZWOpleidingen. In 2023 hebben de landelijke media hier aandacht aan besteed en is filmmateriaal ontwikkeld door het Trimbos-instituut. De door WLGroep ontwikkelde methodiek (S)Topper! wordt in 2024 uitgerold naar andere organisaties.

Kwaliteit en inzet van medewerkers

Medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal. Wij zetten in op binden, boeien en behouden van deskundig personeel.

Werving en onboarding nieuwe medewerkers

De krapte op de arbeidsmarkt is voelbaar bij WLGroep. We besteden extra energie om ons als aantrekkelijke werkgever op de kaart te zetten. Recruitment is op een andere, meer online, manier aan het werven.

Verder is er veel aandacht voor het onboardingproces. Doel is dat de nieuwe medewerker zich welkom voelt en meteen aan de slag kan. Een sleutel, telefoon, laptop en eventueel bedrijfskleding liggen voor de medewerker klaar. Ook inloggegevens zijn meteen voorhanden. Nieuwe medewerkers ontvangen een uitnodiging voor een introductiebijeenkomst. Naast algemene informatie over WLGroep kunnen zij kennis maken met diverse aspecten van de organisatie in de vorm van 'speeddates'.

Inzetbaarheid

Inzetbaarheid is een thema dat breed speelt. Er is nadrukkelijk aandacht voor het potentieel bij onze medewerkers, ook is er actief ingezet op het aanbieden van uitbreiding van contracturen en een meerurenbonus is geïntroduceerd.

Arbodienstverlening

Het ziekteverzuim ligt bij WLGroep hoger dan het landelijk gemiddelde onder zorgpersoneel. Bij WLGroep in 2023 8,68% en landelijk 7,75%, Dit is nadrukkelijk een punt van aandacht voor het management. Verder is gekozen voor een andere arbodienstverlener met meer zichtbaarheid op locaties en een actievere rol.

Vitaliteit

Een vitaliteitsdashboard is in 2023 ontworpen en beschikbaar gesteld aan onze medewerkers. Ondersteuning wordt geboden bij een situatie van financiële krapte, alsook bij klachten op het gebied van overgang, stress en loopbaanvraagstukken.

Ambitiesgesprek

Binden en boeien en dus oog hebben voor ontwikkelwensen van medewerkers is belangrijk. Het ambitiesgesprek is geïntroduceerd. Dit is een gesprek dat je voert met je leidinggevende en waarin je met elkaar bespreekt hoe je je werk ervaart, wat goed gaat, wat je ambities en talenten zijn en hoe je je verder kunt en wilt ontwikkelen.

Feedbackgesprek

Leren van elkaar helpt ons. Feedback geven en ontvangen is een belangrijke sociale vaardigheid. Een werksfeer waarin veel feedback wordt gegeven is vaak transparant. De inzichten die je hiermee verkrijgt, zijn goed bruikbaar tijdens een ambitiesgesprek.

Capaciteitsmanagement (slim roosteren)

Met de krappe arbeidsmarkt en de toenemende vraag naar zorg liggen er belangrijke uitdagingen om de zorg aan onze bewoners en cliënten te kunnen blijven borgen. Daarbij ook met aandacht voor de werkbalans van medewerkers.

Het project capaciteitsmanagement, extramuraal en intramuraal richtte zich op een zestal locaties.

Capaciteitsmanagement houdt zich bezig met de vraag hoe we de inzet van medewerkers optimaal kunnen afstemmen op de zorgvraag van cliënten. Elk team kijkt kritisch naar de professionele zorg die zij bieden en wat past binnen hun team en bij hun specifieke situatie en locatie. Dan wordt bekeken of het anders of slimmer kan. Een groot aantal locaties heeft deze transitie al doorgemaakt. De verdere uitrol vindt plaats in 2024.

Nieuw roosterhandboek vastgesteld

Een vernieuwd roosterproces en roosterhandboek draagt bij aan meer gezonde roosters en het integreren van wensen van onze medewerkers als het gaat om duur en omvang van diensten. Het draagt daarmee bij aan de gewenste werk/privé-balans door minder ad-hoc diensten en een meer efficiënte en effectieve inzet van medewerkers zonder dat dit de werkdruk voor medewerkers verhoogt.

Arbeidsincidenten

Gestart is met het geborgd oppakken en onderzoeken van ernstige arbeidsincidenten. Het doel is om hier van te leren en te verbeteren. De methode van onderzoek die gebruikt wordt, is vergelijkbaar met de PRISMA-methode die gebruikt wordt voor calamiteiten bij cliënten (2023: 3 incidenten)

Werkplekonderzoek

De adviseur werkveiligheid is in te roepen voor het doen van werkplekonderzoek.

Melding incidenten medewerkers

Op dit moment is er geen goed werkend, geautomatiseerd, systeem voor het melden van incidenten rond medewerkers.

Ontwikkelen



Een nieuw, laagdrempelig en geïntegreerd systeem voor het melden van incidenten rond cliënten en medewerkers wordt in 2024 geïmplementeerd.

Vertrouwenspersonen voor medewerkers (VPM)

Bij WLGroep hebben wij twee interne vertrouwenspersonen voor medewerkers. De VPM hebben afgelopen jaar met 43 medewerkers een gesprek gehad. In 16 gevallen waren meerdere gesprekken nodig. Inhoud van de gesprekken was zeer divers (zoals verstoorde relatie met leidinggevende, gevoel van onveiligheid en pesten). De externe vertrouwenspersoon medewerker had in 2023 3 gesprekken.

Teamreflectie

In 2023 hebben we aan de teams GHZ gevraagd om de uitkomsten van het cliëntervaringsinstrument DVIE (Dit Vind Ik Ervan) te gebruiken als basis voor de teamreflectie.

In 2023 zijn 34 teamreflectieverslagen aangeleverd. Hieronder de belangrijkste punten die naar voren zijn gekomen.

- DVIE wordt een mooie methode gevonden. De administratieve lasten vormen echter een bezwaar. Een opfriscursus DVIE is wenselijk;
- Cliënten vinden eigen regie, zelf keuzes mogen maken, belangrijk. Evenals meedoen in de samenleving. Cliënten willen vaker zelf, met begeleiding, koken. Familie en netwerk kunnen nog actiever worden ingezet;
- De tijd ontbreekt om cliënten effectief te helpen om te werken aan doelen en de mogelijkheden tot onderhouden van sociale contacten en het aanleren en onderhouden van nieuwe (sociale) vaardigheden zijn beperkt;
- De begeleiding van jonge gezinnen levert een probleem op. Als het kind ouder wordt is er geen beleid, het kind heeft geen zorgindicatie en de begeleiders worden geacht de ouders handvatten te geven om de opvoeding binnen hun kunnen zo goed mogelijk te doen;
- Op een LVB-locatie hebben cliënten dagelijkse taken, zoals de tafel dekken en vuilnis wegbrengen, verdeeld. Dit ervaren ze als zeer prettig, vanwege het verantwoordelijkheidsgevoel en meedoen aan het dagelijks leven.

Nabij leiderschap

We streven naar een manier van leiderschap die onze medewerkers herkennen als 'nabij leiderschap'. We gaan hieraan invulling geven door o.a. de span of control van onze leidinggevenden te verkleinen en door onze leidinggevenden te ondersteunen middels een leiderschapsprogramma. Doel is meer aandacht voor het belangrijkste en grootste kapitaal van onze organisatie, onze medewerkers.



Vrijwilligers

Het label VrijwilligersNH is verantwoordelijk voor de inzet van 1375 vrijwilligers binnen WLGroep. VrijwilligersNH biedt verschillende vormen van vrijwilligerswerk. De coördinatoren vrijwilligers maken met liefde mooie matches tussen wat vrijwilligers te bieden hebben en wat cliënten nodig hebben. VrijwilligersNH is verantwoordelijk voor werving, behoud en inzet van vrijwilligers binnen WLGroep. Daarnaast ondersteunt zij cliënten in de palliatieve en terminale fase door inzet van geschoolde vrijwilligers Waardig Afscheid.

Ontwikkelingen

- Het verzoek voor de inzet van een vrijwilliger neemt toe (december 2023: 125 vacatures), ook voor vrijwilligers in de wijk en mantelzorgvrijwilligers.
- In 2023 hebben we maar liefst 219 nieuwe vrijwilligers mogen inschrijven;
- Vrijwilligers NH zet zich in voor het initiëren van subsidieprojecten en ondersteuning bieden aan partners;
- Er zijn/worden e-learningmodules ontwikkeld voor vrijwilligers in samenwerking met ZWOpleidingen;
- Er is een wijksteunpunt locatie Rozenstaete De Goorn gestart bemenst door vrijwilligers;
- Het project 'Verbeteren samenwerking formele en informele zorg' is voorbereid.



In gesprek met
vrijwilliger Liesbeth

“Al ruim 13 jaar zet ik mij met veel plezier in als vrijwilliger op locatie De Wilgenhof. Ik ben hiermee begonnen toen mijn kinderen uit huis waren en mijn man nog steeds werkte. Mijn vader overleed ook in die tijd, daar kwam ik vaak. Er kwam dus meer tijd vrij en ik houd erg van zorgen voor een ander. Samen met mijn mede-vrijwilligers verzorg ik hier de wekelijkse koffie-ochtend. Verder draag ik bij als kerk- en sjoelvrijwilliger. Ook geef ik graag 1-op-1 aandacht, tijdens bijvoorbeeld een wandeling. Het contact met de cliënten is zo bijzonder. Lekker met ze naar buiten gaan, dat vind ik het mooiste. Met veel humor en complimentjes zorg ik voor een positieve sfeer. Als ik bijvoorbeeld zeg: “Wat ziet u er mooi uit vandaag!”, dan is de toon gelijk gezet. Mijn vrijwilligerswerk geeft mij het gevoel dat ik iets bijdraag. Ik ga altijd met een goed gevoel naar huis.”

WLGroep hecht grote waarde aan medezeggenschap. Daarnaast is een actieve samenwerking in de regio en deelname aan landelijke initiatieven belangrijk. In dit kader melden wij:

Centrale Cliënten Raad (CCR) en lokale cliëntenraden (LCR-en)

Er is een Medezeggenschapsregeling vastgesteld voor de CCR. In deze regeling zijn de afspraken vastgelegd tussen de organisatie en de CCR over hoe, wanneer en over welke onderwerpen afstemming plaatsvindt. De CCR heeft in 2023 gesproken over onder meer de volgende onderwerpen: beleid palliatieve en terminale zorg, Wet zorg en dwang, inzet van technologische hulpmiddelen en relaties, intimiteit en seksualiteit in de ouderenzorg.

Verder zet WLGroep met de CCR in om de lokale medezeggenschap (verder) te versterken door het instellen van lokale cliëntenraden. Specifiek hiervoor wordt vanaf het 4e kwartaal 2023 een adviseur medezeggenschap ingezet om dit samen met de organisatie en de cliëntenraden verder vorm te geven.

Professionele Advies Raad (PAR)

In het belang van de kwaliteit van zorg is de positionering van de professionele adviesraad belangrijk. Deze adviesraad geeft op beroepsinhoudelijke basis advies aan de directie of raad van bestuur om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren. De PAR heeft scholing gevolgd en is aan de slag met een ambitiedocument.

Ondernemingsraad (OR)

De OR heeft 8 keer overlegd met de Raad van Bestuur en 25 keer een eigen overleg gevoerd. De OR is tweemaal op scholing geweest. Instemming is gegeven op onder meer het beleid feedback & ontwikkelen, studiekostenregeling individuele studies, roosterhandboek en inschalingsbeleid. Maar ook arbobeleid en beleid agressie en sociale veiligheid. Advies is gegeven op het kwaliteitsplan 2023, bronnen balansbudget en inhuren extern bureau strategietraject.

Externe samenwerking

Samenwerking in de regio is essentieel om de zorg en dienstverlening aan onze cliënten ook in de toekomst te kunnen bieden.

Westfries Woonzorg Pact

WLGroep is onderdeel van het Westfries Woonzorg Pact, samen met alle gemeenten, betrokken zorg- en welzijnsorganisaties, woningcorporaties en zorgverzekeraars. Doel van dit Pact is het gezamenlijk realiseren van het 'zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan' binnen West-Friesland.

Woonzorgvisie gemeenten

WLGroep denkt mee in het formuleren van een woonzorgvisie door de gemeenten Hoorn en Medemblik.

The Next Step

WLGroep participeert in The Next Step van woningcorporatie Intermaris. Expedities worden ondernomen om verbinding te zoeken met andere organisaties en ideeën op te doen voor nieuwe en andere woonvormen gericht op de toekomst.

Samenwerking Vrijwilligerspunt

Hernieuwde kennismaking heeft plaatsgevonden met Vrijwilligerspunt. Een verkenning vindt plaats over het gezamenlijk vormgeven aan informele zorg.

VrijwilligersNH

VrijwilligersNH is betrokken bij samenwerkingsverbanden en projecten in de regio, werkt samen met woningstichtingen en is eigenaar van de Formulierenbrigade West-Friesland. Daarnaast is in 2023 gestart met vormgeving van het wijkservicepunt voor de Gemeente Koggenland om te kijken hoe wij van toegevoegde waarde kunnen zijn bij het tegengaan van eenzaamheid die gepaard gaat met het langer thuis blijven wonen van ouderen.

Praktijk-
voorbeeld

Zorg en behandeling zijn goed ingezet, ook door samenwerking in de regio. We hebben actief deelgenomen aan regionale stuur- en werkgroepen ten aanzien van toekomstbestendige VG zorg, crisiszorg in de regio en taakherschikking in de medische behandeling.

In de VVT nemen we deel aan de stuurgroep Bevordering Behandeldeskundigheid in de ouderenzorg en is een programma opgezet voor het gezamenlijk opleiden van Verpleegkundig Specialisten waarin we met twee Verpleegkundig Specialisten in opleiding deelnemen de komende twee jaar.

Kanslijnen

Geïnspireerd op het VN Verdrag Handicap en in lijn met de visies van VGN en zorgkantoren, zijn in het akkoord vijf inhoudelijke ontwikkelthema's, ook wel kanslijnen genoemd, opgenomen.

Vanuit de transitie subsidie kanslijn zorgtechnologie GHZ heeft locatie de Vijzelmolen afgelopen jaar een behoeftescan gehad. Dit is een pilot, waarbij we hebben gekeken hoe we op deze locatie kunnen verslimmen en de cliënten meer zelfredzaamheid mee kunnen geven door middel van inzet van (technologische) hulpmiddelen. De behoeftes zijn bijv. zelfstandig tandenpoetsen, dagstructuur, veiligheid in de nacht, zelfstandig steunkousen aantrekken en goede continence zorg. Vanuit deze behoeftes gaan we de komende tijd de tandpastadispenser, MijnEigenPlan dagstructuur borden, kalenderklok BBrain, slimme verlichting en de Helpsoq implementeren en een meting doen met de Tena Identify. Het is de bedoeling dat de behoeftescans organisatiebreed gedaan gaan worden.

Het primair proces willen wij ondersteunen met een optimale en toekomstbestendige bedrijfsvoering. Daarom zetten wij in op goed werkende systemen en ondersteunende diensten die de zorg 'ontzorgen'.

Facilitaire dienst

In 2023 is de inrichting van het facilitair bedrijf gewijzigd. Er wordt nu gewerkt op basis van dienstverleningsconcepten in plaats van een regionale indeling. Doel is om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De samenwerking met de zorg is geïntensiveerd met het doel de zorg te 'ontzorgen'.



Informatieveiligheid borgen

In 2023 is een security officer aangesteld om meer aandacht te geven aan informatieveiligheid. Eind 2023 is een 0-meting beschikbaar. Verdere activiteiten gericht op informatieveiligheid en de bewustwording worden in 2024 opgepakt.

Ondersteunende systemen

Werkende en slim ingerichte systemen die ondersteunend zijn aan de zorg en medewerkers zijn van groot belang (bijvoorbeeld ONS, roosterprogramma, het dashboard met management- en sturingsinformatie e.d.). Ontwikkelingen zijn in 2023 in gang gezet. De ontwikkeling zal worden voortgezet in 2024.

In dit kader noemen we in het bijzonder:

- Optimalisatie gebruik ONS om maximale ondersteuning te bieden voor de kwaliteit van de zorg en een goede ondersteuning voor de medewerkers.
- Project doorontwikkeling AFAS-gebruiker. Optimalisatie gebruik AFAS om maximale ondersteuning te bieden voor de kwaliteit van de zorg en een goede ondersteuning voor de medewerkers.
- Project Zoemer. Toekomstbestendige inrichting ICT-omgeving zodat deze ondersteunend is aan zorgambitie en voldoet aan informatieveiligheid.

Onderdeel van het proces en het rapport is de reflectie vanuit de interne medezeggenschapsorganen. Doel hiervan is met en van elkaar blijven leren en verbeteren. Voorgaande jaren werd elk medezeggenschapsorgaan afzonderlijk gevraagd om te reflecteren op het kwaliteitsrapport.

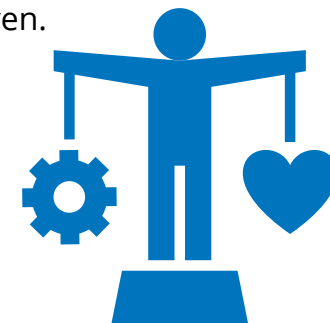
Ten aanzien van het kwaliteitsrapport 2023 is ervoor gekozen om een afvaardiging van de ondernemingsraad (OR), Centrale Cliëntenraad (CCR), Professionele Adviesraad (PAR) en de Raad van Toezicht (RvT) in een gezamenlijke bijeenkomst bijeen elkaar te brengen. Deze bijeenkomst heeft op 22 april jl. plaatsgevonden. Vanuit de verschillende invalshoeken is gereflecteerd op het kwaliteitsrapport en zijn de deelnemers aan de bijeenkomst in gesprek gegaan. De “rode draad” van de reflectie is als volgt:

Alle gremia zien dat er bij WLGroep aandacht is geweest in 2023 voor kwaliteit van zorg aan de bewoners/ cliënten. Er zijn veel activiteiten in het kader van kwaliteit actueel geweest en in 2023 en opgepakt. Hetgeen in het kwaliteitsrapport is beschreven is dan ook herkenbaar voor de OR, CCR, PAR en RvT. We mogen daar best trots op zijn.

Geconstateerd is dat er veel veranderingen zijn in het werkveld (landelijk) en bij WLGroep. Daardoor is het voortdurend balanceren. Vanuit de verschillende gremia wordt in het kader van de reflectie het volgende specifiek meegegeven:

- De CCR geeft aan dat het belangrijk is dat de organisatie het effect van (genomen) maatregelen voor de cliënten goed beseft. Communicatie hierover met en het luisteren naar cliënten en/of verwanten is van groot belang en voorkomt onrust.
- De OR geeft aan dat behoud van medewerkers van groot belang is. Communicatie met medewerkers, het luisteren naar medewerkers en versterking van het leiderschap zijn voorwaarden. Aandacht voor medewerkers, het luisteren en in verbinding staan met medewerkers is cruciaal voor behoud van en werkplezier voor medewerkers.
- De PAR sluit zich aan bij de OR met de toevoeging dat ook aandacht voor beroepsinhoudelijke ontwikkeling van belang is.
- De RvT geeft mee in volgende jaren het kwaliteitsrapport wellicht nog iets meer vanuit clientperspectief te schrijven.

De externe visitatie vindt plaats op 24 juni 2024.



Wilgaerden LeekerweideGroep

www.wlgroep.nl

