

Kwaliteitsjaar-verslag 2019

Zorggroep Ter Weel

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 1
Inleiding 3
Infographic 4
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 5
1.1 Ruimte voor Welbevinden 5
1.2 Zorgleefplan 6
1.3 Zorgverlening 7
2. Wonen en welzijn 8
2.1 Zingeving 8
2.2 Zinvolle dagbesteding 9
2.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers 11
2.4 Wooncomfort 12
3. Veiligheid 15
3.1 Medicatieveiligheid 15
3.2 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende interventies 15
3.3 Incidenten 17
4. Leren en verbeteren van kwaliteit 18
4.1 Kwaliteitskader 18
4.2 Ruimte voor Welbevinden in de praktijk 19
4.3 Leren en ontwikkelen 20
4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem 21
5. Leiderschap, governance en management 23
5.1 Organisatiecultuur 23
5.2 Ontschotten en verbinden 23
5.3 Professionele Adviesraad (PAR) 24
5.4 Accreditatie bestuurder 24
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) 25
6.1 Bevoegd en Bekwaam 25
6.2 Formatie en planning 26
6.3 Samenwerking 27
7. Gebruik van hulpbronnen 28
7.1 Digitale hulpbronnen 28
7.2 Hulpmiddelen 28

7.3 Ondersteunende diensten 29
8. Gebruik van informatie 30
8.1 Tevredenheid 30
8.2 Stuurinformatie 32
8.3 Registratielast 33
Woordenlijst en afkortingen 34

Inleiding

In het kwaliteitsjaarplan 2019 staat beschreven op welke manier Zorggroep Ter Weel aan kwaliteit zal gaan werken in 2019. In dit kwaliteitsjaarverslag blikken we terug op 2019 en de wijze waarop de organisatie dat jaar heeft gewerkt aan de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Oosterschelderegio.

Het jaar 2019 was het eerste jaar van de beleidsperiode 2019-2021 met het dynamische ondernemersplan 'Ruimte voor Welbevinden'. In deze beleidsperiode zorgt Zorggroep Ter Weel voor meer verbinding tussen het kwaliteitskader en de missie, visie en doelen van de organisatie. Uitgangspunt van deze beleidsperiode is meer ruimte voor welbevinden voor de cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers.

In 2019 is Zorggroep Ter Weel gestart met deelname aan het overheidsprogramma 'Waardigheid en Trots op locatie'. Dit houdt in dat op alle afdelingen/locaties van de organisatie een kwaliteitskaderscan is uitgevoerd. Door deze scans is zowel met een interne als externe blik kritisch gekeken naar de stand van zaken ten aanzien van de thema's van het kwaliteitskaders op zowel organisatie- als afdelings-/locatieniveau. Voor ondersteuning bij de ontwikkelpunten die uit de scans naar voren zijn gekomen is vanuit het programma een kwaliteitstraject met externe coaches aangeboden.

Naast Ruimte voor Welbevinden en de kwaliteitskaderscan is Zorggroep Ter Weel ook zelf aan de slag gegaan met de verdere ontwikkeling van de thema's uit het kwaliteitskader binnen de organisatie. Voor 2019 zijn door de teams ontwikkelplannen opgesteld voor hun afdeling/locatie. De voortgang van de ontwikkelplannen en het kwaliteitsjaarplan is door het managementteam, in samenwerking met de beleidsmedewerkers kwaliteit, gedurende het jaar gemonitord.

Het kwaliteitsjaarplan 2019 en de ontwikkelplannen, met daarbij de invulling van Ruimte voor Welbevinden, Waardigheid en Trots op locatie, de kwaliteitsindicatoren voor 2019, rapportages voor de Planning & Control-cyclus en de resultaten van diverse project- en werkgroepen zijn input geweest voor het samenstellen van dit kwaliteitsjaarverslag.

Het kwaliteitsjaarverslag 2019 voldoet aan de eisen uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en aan de kwaliteitseisen die de gemeenten in de Oosterschelderegio stellen als voorwaarden bij de uitvoering van diensten in het kader van de Wmo.

Op de volgende pagina is een infographic weergegeven die inzicht geeft in verschillende kwaliteitsindicatoren van Zorggroep Ter Weel. De indicatoren staan gegroepeerd op een aantal thema's uit het kwaliteitskader en de organisatieontwikkeling. De gegevens worden verder toegelicht in de hoofdstukken in het verslag.

In de hoofdstukken wordt beschreven hoe Zorggroep Ter Weel in 2019 invulling heeft gegeven aan de thema's uit de kwaliteitskaders.

Persoonsgerichte zorg

Zorg

4,2 (2018) 4,2 (2019)

Houding medewerkers

4,2 (2018) 4,3 (2019)

Logopedie, ergotherapie, fysiotherapie

4,1 (2018) 4,2 (2019)

Kwaliteitsindicator behandeling rondom het levenseinde: Bij 97% van de cliënten is ten minste één beleidsafspraak over behandeling rondom het levenseinde in het zorgdossier vastgelegd.

Wonen en welzijn

Welzijn

4,4 (2018) 4,4 (2019)

Woonomgeving

4,4 (2018) 4,4 (2019)

Maaltijden

4,4 (2018) 4,4 (2019)

Kwaliteitsindicator voedselvoorkeur: Bij 59% van de cliënten zijn voedselvoorkeuren besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

Personeels-samenstelling

Medewerkers	**571**	FTE in 2018
	605	FTE in 2019
Vrijwilligers	**870**	in 2018
	819	in 2019

Ziekteverzuimpercentage 2019: **6,5%**

Leren en verbeteren

150 klachten in 2018
126 klachten in 2019

Waardigheid en Trots Op Locatie (WOL)

800 +/- ingevulde vragenlijsten
14 gesprekken met sleutelfiguren
14 scans

39 thealeersessies in 2019
31 coaches welbevinden in 2019

8 leerlingen ZPO in 2018 gestart
20 leerlingen ZPO in 2019 gestart

Ruimte voor welbevinden

1 stuurgroep
11 ambassadeursgroepen

Wat? Overal **ruimte** zoeken om welbevinden van cliënt te bevorderen.

Hoe? **Kleine veranderingen** doorvoeren op afdelings– of locatieniveau, **zonder bureaucratie.**

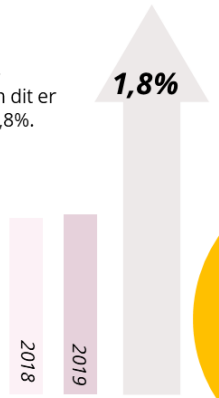
Leiderschap, governance en management

Symposium 'Het onderste boven' | Meer bottom-up dan top -down in 2019 | Ambassadeursgroepen | Leerwerkplaats van Vilans | Scan Waardigheid en Trots Op Locatie | Locatiebezoeken bestuurder

Veiligheid

MIC

In totaal zijn er in 2019 **3481** MIC-meldingen gedaan. In 2018 waren dit er **3544**. Dit is dus een stijging van 1,8%.

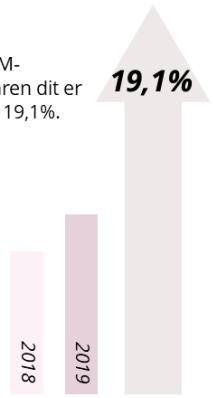


Kwaliteitsindicator bespreken medicatiefouten:

- Bij **100%** van de teams
- eens per **kwartaal**
- multidisciplinair

MIM

In totaal zijn er in 2019 **206** MIM-meldingen gedaan. In 2018 waren dit er **173**. Dit is dus een stijging van 19,1%.



Kwaliteitsindicator inzet M&M: Bij 40% van de cliënten is tijdens de afgelopen 30 dagen ten minste één middel of maatregelen rond vrijheid toegepast.

Organisatieontwikkeling

Ruimte voor welbevinden: de volgende stap



Het Onderste Boven: meer regie bij zorgmedewerker

- Uitgangspunt: gezamenlijk beeld van scores op de 8 punten van kwaliteitskader.
- Plan van aanpak per afdeling/ locatie.

- Organisatie stelt kwaliteitsplan op, op basis van analyse en advies een
- Intern wordt Wol-projectgroep opgestart
- Projectgroep gaat aan de slag met interventies o.l.v. strategische coaches
- Op afdelingsniveau aan de slag met Primair-procescoaches

ZORG IN HET ZEEUWSE HART

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het eerste thema is 'Persoonsgerichte zorg en ondersteuning'. De persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Het doel hiervan is om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn.[1] De visie van Ruimte voor Welbevinden voor de cliënt sluit hier naadloos op aan. In het kwaliteitsjaarplan 2019 is opgenomen hoe Zorggroep Ter Weel met dit thema aan de slag gaat. Dit is beschreven aan de hand van de vereisten uit het kwaliteitskader en de vier thema's: Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen. In de ontwikkelplannen van de afdelingen/locaties zijn verschillende vereisten binnen dit thema opgenomen en hier is in 2019 aan gewerkt.

1.1 Ruimte voor Welbevinden

Met het ingaan van de beleidsperiode 'Ruimte voor Welbevinden', is de stuurgroep Ruimte voor Welbevinden gestart. De stuurgroep bestaat uit de manager HRM, voorzitter van de CCR, projectleider Netwerken, Zorg & Welzijn, communicatieadviseur, manager facilitair, beleidsmedewerker kwaliteit, twee teamleiders zorg, teamleider welzijn en beleidsmedewerker I&A.
De stuurgroep zorgt voor verbinding tussen de locaties en het management en de verschillende projecten/initiatieven die er binnen de organisatie zijn in het kader van Ruimte voor Welbevinden.

Zorggroep Ter Weel vindt het belangrijk dat naar de cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers geluisterd wordt en dat zij inspraak hebben. Niet alleen inspraak op de uitvoering van de zorg- en dienstverlening maar ook op het beleid van de organisatie. Hiervoor zijn op de afdelingen en locaties ambassadeursgroepen gevormd van medewerkers die de afdeling of locatie vertegenwoordigen. Daarnaast neemt aan iedere ambassadeursgroep één lid van de stuurgroep Ruimte voor Welbevinden deel om zo de verbinding met de stuurgroep te houden. Iedere zes weken komen de leden van een ambassadeursgroep samen om zaken die spelen op de afdeling/locatie te bespreken. Verbeterpunten die hierin naar voren komen, worden door de ambassadeursgroep opgepakt. In 2019 is een werkvorm in de vorm van een spel bedacht en getest om informatie en ideeën over bepaalde thema's op te halen vanuit de afdelingen. De werkvorm, genaamd 'Ganzenpas', is in de ambassadeursgroepen getest aan de hand van het thema 'Voeding'. Met de feedback is de werkvorm geoptimaliseerd, zodat in 2020 hiermee verder gewerkt kan worden.

Per jaar zullen door de ambassadeursgroepen drie thema's behandeld worden. De thema's worden aangekondigd door de stuurgroep Ruimte voor Welbevinden via de intranetten én met een leuke attentie op de afdeling/locatie. Bij de start van het thema 'Familieparticipatie kregen bijvoorbeeld alle afdelingen een doosje met koekjes. Op dit doosje stond een tekst over wat familieparticipatie binnen Zorggroep Ter Weel betekent. Tijdens de eerste ambassadeursgroepvergadering van een nieuw thema wordt de werkvorm Ganzenpas ingezet. De volgende twee of drie vergaderingen werken de ambassadeursgroepen de ideeën uit. De resultaten worden door een lid van de stuurgroep teruggekoppeld aan de gehele stuurgroep, zodat ideeën en acties met elkaar afgestemd kunnen worden en er geen zaken dubbel opgepakt worden op verschillende afdelingen/locaties. Doordat de ideeën en acties met elkaar besproken worden, inspireren de ambassadeursgroepen elkaar en kan van elkaar worden geleerd en worden samengewerkt.

[1] Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, hoofdstuk 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, pag. 10

1.2 Zorgleefplan

Zorgleefplanbespreking in het verzorgingshuis
Nadat in 2017 in het verpleeghuis het multidisciplinair overleg (MDO) omgezet is in de zorgleefplanbespreking (ZLB), is eind 2018 een werkgroep opgezet om een protocol op te stellen voor de zorgleefplanbespreking in het verzorgingshuis. Bij de zorgleefplanbespreking wordt de cliënt en/of naaste uitgenodigd om samen met de huisarts, de teamleider, de evv'er en/of contactverzorgende en eventuele andere disciplines het zorgleefplan door te nemen en de zorg- en dienstverlening te evalueren.
Voor de implementatie van de ZLB in het verzorgingshuis is een goede samenwerking met de huisartsen nodig. Met de betrokken huisartsenpraktijken is gesproken over de aangepaste vorm van het multidisciplinair overleg. Zij gaven allen aan bereid te zijn om mee te werken aan de zorgleefplanbesprekingen die Zorggroep Ter Weel organiseert, door relevante informatie te verstrekken voorafgaand aan een ZLB of deel te nemen aan het ZLB. Deze samenwerking zal nog verder vorm worden gegeven.
De werkgroep heeft het protocol in 2019 afgerond en gepubliceerd voor de organisatie. Teamleiders en medewerkers kunnen hierin de werkwijze voor het organiseren van de ZLB terugvinden. In 2020 zal deze werkwijze worden geëvalueerd.

Vergroten bekendheid zorgleefplan bij medewerkers
Door het omzetten van het multidisciplinair overleg (MDO) naar de zorgleefplanbespreking (ZLB), worden de cliënt en/of naaste meer bij de afspraken over de geleverde zorg betrokken. Tijdens de ZLB wordt het zorgleefplan (ZLP) van de cliënt doorgenomen. Waar nodig worden bestaande zorgafspraken gewijzigd en worden nieuwe zorgafspraken in het ZLP opgenomen. Doordat de cliënt en/of naaste uitgenodigd worden voor de ZLB, kunnen direct vragen gesteld worden aan de zorg en indien aanwezig aan medewerkers van welzijn en behandelaren.
In 2019 bleek dat met name de gvp'er of evv'er, die het zorgleefplan opstelt, betrokken is bij het plan. Hierdoor diende de bekendheid van de inhoud van het zorgleefplan te worden bevorderd bij andere zorgmedewerkers. Een aantal afdelingen/locaties is hiermee aan de slag gegaan door het zorgleefplan door te nemen tijdens de bewonersbesprekingen. Op deze manier worden de betrokken zorgmedewerkers op de hoogte gesteld van de afspraken die met de cliënt en/of naaste zijn gemaakt.

Selectie nieuw ECD
Begin 2019 heeft Zorggroep Ter Weel besloten zich te gaan oriënteren op een elektronisch cliëntdossier (ECD) dat beter aan de wensen en eisen van de medewerkers voldoet en daarmee meer ondersteunend is aan het primair proces. Een nieuw ECD moet bijdragen aan het bevorderen van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Een van de voorwaarden die aan het nieuwe ECD wordt gesteld is dat het mogelijk is om hiermee mobiel te werken zodat medewerkers tijdens hun werkzaamheden gemakkelijk het zorgleefplan kunnen raadplegen en zo beschikken over relevante informatie over de cliënten. Daarnaast moet het nieuwe ECD het leren en verbeteren bevorderen door gegevens zoals MIC-meldingen, overzichtelijk weer te geven.
In 2019 is door een projectgroep ECD gestart met het selectieproces voor het nieuwe ECD. Vanuit de afdelingen cliëntadministratie, maatschappelijk werk, behandelaren, zorg, controllers en welzijn hebben medewerkers meegekeken naar de ECD's van verschillende leveranciers om te kijken hoe de systemen werken en of dit voor hun afdeling wenselijk is. In 2020 wordt besloten bij welke leverancier Zorggroep Ter Weel het nieuwe ECD zal afnemen.

1.3 Zorgverlening

Start VIT-team
Op 1 februari 2019 is het Verpleegkundig Interventie Team (VIT) in regio Goes en regio Reimerswaal gestart. Met de instelling van het VIT, zijn verpleegkundige taken van de teamleiders naar het VIT verschoven en wordt de verpleegkundige beschikbaarheid in beide regio's verbeterd.
Het uitgangspunt is om van maandag tot en met vrijdag van 07:30-16:00 een verpleegkundige boventallig aanwezig te laten zijn op de afdelingen somatiek in beide regio's. In noodgevallen is de verpleegkundige oproepbaar voor de andere afdelingen en locaties in de regio. De taken van de verpleegkundige zijn: triage (o.a. beoordelen of er een arts moet worden geraadpleegd), uitvoeren van geplande en ongeplande verpleegtechnische handelingen die niet door verzorgenden mogen worden uitgevoerd en het signaleren van knelpunten in de zorgverlening op de afdeling.

Gedragsvisite
Half 2018 is een commissie dementiezorg gestart. Deze commissie is voortgekomen uit een werkgroep GRIP. Deze werkgroep hield zich bezig met een methode die de zorgmedewerkers handvatten gaf bij cliënten met onbegrepen gedrag. De commissie dementiezorg houdt zich bezig met mogelijkheden voor verbetering van dementiezorg binnen Zorggroep Ter Weel. De commissie bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde, een teamleider van een pg-afdeling, twee gvp'ers en een psycholoog. Eén van de zaken die opgezet is door de commissie dementiezorg is de gedragsvisite.

Begin 2019 is gestart met de gedragsvisite voor pg-cliënten. Het doel hiervan is een gestructureerde samenwerking tussen de gvp'er, psycholoog en specialist ouderengeneeskunde bij preventie, signalering, analyse, behandeling en evaluatie van onbegrepen gedrag bij cliënten met dementie, om tot een op de persoon toegespitste benadering te komen.
Iedere pg-cliënt wordt minimaal één keer per week besproken. In het zorgdossier wordt gerapporteerd wat is besproken en hier wordt door de psycholoog een behandelplan of omgangsadvies aan toegevoegd. Ook worden eventuele afspraken over psychofarmaca en middelen en maatregelen vastgelegd. Deze afspraken worden met de naasten van de cliënt besproken.
Resultaat van de gedragsvisite is dat sneller gestart kan worden met of juist afgebouwd kan worden van psychofarmaca of andere onvrijwillige zorg. Door de omgangsadviezen wordt de zorg beter afgestemd op de cliënt.

De commissie dementiezorg houdt zich ook bezig met een beschrijving van hoe dementiezorg dient te worden uitgevoerd en een visie hierop.

Inloopspreekuur psychologen
De psychologen merkten op dat zorgmedewerkers regelmatig vragen hadden over het gedrag van de cliënten. Om de zorgmedewerkers beter te ondersteunen hebben de psychologen in februari 2019 een wekelijks inloopspreekuur opgezet. Het doel hiervan is vragen snel te kunnen beantwoorden en daarmee mogelijk gedragsproblemen voor te kunnen zijn, Ook wordt hierdoor kennis vergroot en laagdrempeligheid bevorderd.
Er is gestart met een pilot en deze is na twee maanden geëvalueerd. Met wat praktische aanpassingen is wegens succes besloten om het inloopspreekuur te behouden.

2. Wonen en welzijn

Dit thema gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan. Met het oprichten van de ambassadeursgroepen weten de verschillende disciplines binnen Zorggroep Ter Weel elkaar te vinden. Dat bevordert de integratie tussen wonen en welzijn op de verschillende locaties.

2.1 Zingeving

Palliatieve en terminale zorg
Begin 2019 is de werkgroep Palliatief Terminale Zorg van start gegaan. De werkgroep bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog, twee verzorgenden IG, twee welzijnscoaches, een verpleegkundige van het Verpleegkundig Interventie Team (VIT) en twee teamleiders zorg.
De werkgroep is opgestart voor het opstellen en uitwerken van beleid ten aanzien van de zorgverlening in de laatste levensfase. Situaties kunnen van cliënt tot cliënt verschillen en ook de wensen en behoeften van cliënten verschillen. Enkel een algemeen beleidsstuk over hoe te handelen in de laatste levensfase volstaat daarom niet. Wel is het van belang dat voor iedereen helder is wat Zorggroep Ter Weel in deze fase kan bieden. De werkgroep stelt daarom beleid op waarin alle definities, protocollen en richtlijnen rondom de terminale zorg en de zorg na overlijden zijn opgenomen. De werkgroep heeft een start gemaakt in 2019 en zal dit in 2020 verder uitwerken.
Een instrument dat de werkgroep wil implementeren is het Zorgpad Stervensfase. Dit instrument draagt bij aan het bevorderen van de kwaliteit van zorg in de stervenfase. Deze zal in het nieuwe elektronisch cliëntdossier worden ingericht. Zodra Zorggroep Ter Weel hierover beschikt, kan gestart worden met een pilot op één locatie.
Ook streeft de werkgroep ernaar om meer medewerkers te scholen in de palliatieve zorg. Hiertoe heeft de werkgroep een scholingsplan opgesteld in 2019. Deze is goedgekeurd door het managementteam. De eerste scholingen zullen in 2020 plaatsvinden.

Waakmand
Een van de activiteiten van de werkgroep was het opzetten van de pilot met de waakmand. Voor deze pilot is eind 2018 het plan geschreven en in 2019 is gestart met de pilot.
Wanneer mantelzorgers en/of familieleden gaan waken bij een cliënt binnen Zorggroep Ter Weel, wordt de waakmand aangeboden. In de waakmand zitten bijvoorbeeld een plaid, een bijbel, led-kaarsjes, wat te drinken en eten, een schriftje met pen, een puzzelboekje en wat toiletartikelen. Mantelzorgers en familieleden kunnen zelf bekijken wat zij hiervan gebruiken. In juni 2019 is de pilot geëvalueerd. De waakmand werd als prettig ervaren. Daarom is voor alle locaties een waakmand beschikbaar gesteld.

Kwaliteitsindicator: Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde
Voor het verslagjaar 2019 zijn op alle afdelingen de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid uitgevraagd. Een van deze indicatoren betreft gegevens over de gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde.
De uitvraag wijst uit dat bij 97% (492 van de 507 WLZ-cliënten) ten minste een beleidsafspraak over behandeling rondom het levenseinde in het zorgdossier is vastgelegd.

Bij al deze cliënten was in ieder geval de afspraak 'wel of niet reanimeren' vastgelegd in het zorgdossier. Bij 26% van de cliënten is de afspraak 'wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie' vastgelegd in het zorgdossier.

Bij 20% van de cliënten is de afspraak 'wel of geen ziekenhuisopname' vastgelegd.
Tot slot is bij 10% van de cliënten een andere beleidsafspraak over behandeling rond het levenseinde vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn een euthanasieverklaring, de afspraak dat opname in het ziekenhuis of behandeling rond het levenseinde gebeurt in overleg met de familie/naasten.

2.2 Zinvolle dagbesteding

Een zinvolle dagbesteding draagt bij aan het welzijn van de cliënten van Zorggroep Ter Weel. Voor de cliënten die hier behoefte aan hebben, wordt daarom naar een passend aanbod gezocht. Om het welzijnsaanbod te optimaliseren wordt jaarlijks aan de cliënten en/of naasten gevraagd naar hun mening over het welzijnsaanbod in het cliënttevredenheidsonderzoek (cto). In het cto wordt aan cliënten gevraagd om stellingen te scoren op een schaal van 1 tot 5. Hierbij is 1 geheel oneens en een 5 geheel mee eens. De uitslag van het cto op het onderdeel welzijn staat in tabel 1 weergegeven.

Stelling	Gem. 2017	Gem. 2018	Gem. 2019
Ik ben op de hoogte van het activiteitenprogramma in huis.	4,6	4,5	4,4
Ik ben tevreden over het activiteitenarrangement.	4,3	4,4	4,3
Ik word betrokken bij activiteiten.	4,3	4,3	4,4
Ik ben tevreden over begeleiding en hulp bij de activiteiten.	4,5	4,5	4,5
De kosten van activiteiten hebben geen invloed op mijn deelname aan de activiteiten.	4,4	4,6	4,6
Ik word extra gestimuleerd om meer te bewegen voor mijn gezondheid.	3,9	4,2	4,2

Tabel 1 - uitslag cliënttevredenheidsonderzoek welzijn

Net als in 2018 zijn ook in 2019 de meeste respondenten zeer tevreden over het thema welzijn. Niet alle respondenten hebben deze vragen ingevuld omdat de cliënt niet altijd deelneemt aan de activiteiten, bijvoorbeeld omdat dit fysiek niet kan of omdat de cliënt daar geen behoefte aan heeft.
Hieronder wordt verder toegelicht hoe de organisatie in 2019 heeft gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening op het onderdeel welzijn.

Intake
In 2019 is op een van de psychogeriatrische (pg) afdelingen een pilot gestart waarbij de welzijnscoach de laatste minuten van het intakegesprek met een nieuwe cliënt aansluit. De pilot bleek succesvol. Op deze manier maakt de welzijnscoach al bij aanvang kennis met de cliënt en zijn/haar naasten en kan de welzijnscoach meedenken over wat gedaan kan worden om de cliënt zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen. Ook wordt zo voorkomen dat door zowel medewerkers zorg als medewerkers welzijn dezelfde vragen worden gesteld. Door de succesvolle pilot zal het werkproces rondom de intake zal worden aangepast in 2020. De welzijnscoaches sluiten dan standaard aan bij het intakegesprek van een nieuwe cliënt.

Welzijn als onderdeel van de zorgleefplanbespreking
Het thema welzijn is onderdeel van de zorgleefplanbesprekingen. De welzijnscoach levert vooraf aan de bespreking informatie aan de zorg of neemt zelf deel aan de zorgleefplanbespreking. Tijdens de zorgleefplanbespreking wordt onder andere het individuele welzijnsarrangement geëvalueerd.

Grijs, Groen en Gelukkig
Zorggroep Ter Weel werkt sinds 2017 samen met IVN Natuureducatie aan het programma Grijs, Groen en Gelukkig. Met dit programma wil IVN ouderen in Nederland een gelukkige oude dag bezorgen door hen de positieve effecten van de natuur te laten ervaren. Ook ouderen in zorgcentra en ouderen met

dementie. Vaak hebben ouderen geen of slechts beperkte toegang tot de natuur terwijl dit juist een belangrijke bron van geluk kan vormen en een positieve invloed heeft op de gezondheid. Groen draagt bij aan het welbevinden van ouderen. De natuur activeert mensen en geeft rust. Een mooie, groene omgeving bevordert ontmoeting en groene activiteiten kunnen eenzaamheid doorbreken. Groen draagt eveneens bij aan de gezondheid en het welbevinden van vrijwilligers én medewerkers!

In 2019 hebben ongeveer 100 collega's de training 'Grijs, Groen en Gelukkig' gevolgd en succesvol afgerond. Deze training werd gegeven door IVN Natuureducatie en zorgde voor een eerste verkenning in mogelijkheden van natuurbeleving in de ouderenzorg. Ook vrijwilligers konden hun kennis verbreden tijdens de training 'Natuur doet je goed'. Tijdens en na afloop van de trainingen zijn collega's en vrijwilligers actief aan de slag gegaan met eigen ideeën en mooie activiteiten. Naast dat men vaker naar buiten gaat met de cliënten, wordt er van alles georganiseerd om natuur bij de leefomgeving te brengen. Voorbeelden hiervan zijn het realiseren van kruidentuinen en een moestuin, het bezoek van een boomkunstenaar, een middagje vissen, bezoek aan een natuurmuseum en knutselen met materialen uit de natuur. In 2019 is locatie Ter Weel Goes door IVN uitgeroepen tot icoonlocatie van Grijs, Groen en Gelukkig.

Bewegen in de ouderenzorg – beweegboxen en symposium
In 2019 zijn verschillende huiskamers van Zorggroep Ter Weel eigenaar geworden van een eigen Beweegbox. Deze box bevat materialen die op de huiskamers door medewerkers en vrijwilligers gebruikt kunnen worden om het bewegen van de cliënten de stimuleren.

In juni is voor alle medewerkers van Zorggroep Ter Weel het symposium 'Bewegen in de ouderenzorg' georganiseerd. Hierin werd teruggeblikt op afgelopen jaar, waarin onder andere de beweegbox zijn intrede heeft gedaan. Ook werd samen vooruitgekeken naar de toekomst met nieuwe ideeën over dit thema. Zo werden presentaties gegeven over bewegingsgerichte zorg en het verbinden van jongeren en ouderenzorg.

Activiteitenaanbod
Het activiteitenaanbod van Zorggroep Ter Weel wordt constant geëvalueerd en afgestemd op de wensen van de cliënten. Zo neemt de welzijnscoach op een aantal locaties deel aan de teamoverleggen om het activiteitenaanbod af te stemmen.

Optredens, uitstapjes, beweegactiviteiten en bezoeken aan en van scholen en workshops zijn gedurende 2019 doorlopend georganiseerd.

Indicatieloze Dagbesteding
In juni 2018 zijn de gemeente Reimerswaal en Zorggroep Ter Weel gestart met een proef om de dagbesteding in Rilland, Yerseke en Kruiningen ook toegankelijk te maken voor inwoners zonder zorgindicatie.
De indicatieloze dagbesteding maakt het mogelijk voor inwoners zonder indicatie deel te nemen aan activiteiten waar en wanneer zij dat wensen. Het toegankelijk maken van de dagbesteding voor inwoners zonder zorgindicatie verlaagt de drempel voor mensen van buitenaf om deel te nemen aan activiteiten van de dagbesteding. Daarnaast scheelt het enorm in administratieve handelingen wat betekent dat er meer tijd is om te besteden aan de gasten van de dagbesteding.
Na evaluatie van de pilot bleek de indicatieloze dagbesteding succesvol te zijn en is besloten om dit door te zetten in de regio Reimerswaal. De officiële start heeft plaatsgevonden in mei 2019 onder de nieuwe naam Gast&Hof.

2.3 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Vrijwilligers
Naast cliënten, hun naasten en medewerkers, besteedt Ruimte voor Welbevinden ook aandacht aan de rol van vrijwilligers. In juni 2019 zijn daarom twee inspiratiebijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomsten stond centraal wat ruimte voor welbevinden betekent voor vrijwilligers. Met aansprekende videobeelden en een leuke theatersessie door Corrie en Co (zie ook hoofdstuk 4, paragraaf 4.2) werden de cliënt en vrijwilliger in beeld gebracht. In een daarop volgende, zogheten thealeersessie door Corrie en Co werden 'onze' vrijwilligers in situaties uitgebeeld: wat ervaren zij, waar lopen ze tegen aan en wat ervaren ze juist als prettig. Aan de hand van deze sessie ontstond een goede interactie met de vrijwilligers.
Tevens werd tijdens deze bijeenkomsten het vrijwilligersbeleid van Zorggroep Ter Weel gepresenteerd en is een oproep gedaan voor de vrijwilligersraad.

Vrijwilligersraad
Om de belangen van vrijwilligers te behartigen in de toekomstige ontwikkelingen van Zorggroep Ter Weel is in 2019 een vrijwilligersraad opgericht die van start zal gaan per 1 januari 2020. Vrijwilligers krijgen zodoende de mogelijkheid hun stem te laten horen en mee te denken over de ontwikkelingen.

Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek
Eind 2019 is een tevredenheidsonderzoek uitgezet onder alle vrijwilligers. Het onderzoek werd uitgevoerd door een onderzoeksbureau. De resultaten werden begin november 2019 gepresenteerd.
De respons van het onderzoek was 40,6% (339 respondenten). Dit is een daling ten opzichte van het vorige vrijwilligersonderzoek (49,4%). Dit zou kunnen komen doordat het onderzoek alleen digitaal kon worden ingevuld. Niet iedere vrijwilliger is digitaal vaardig of beschikt over een computer of tablet. Er zijn wel inloopuren georganiseerd waarop deze vrijwilligers langs konden komen voor het (samen) invullen van het onderzoek, maar hier is weinig gebruik van gemaakt.
Uit dit onderzoek blijkt dat vrijwilligers zeer tevreden zijn over het vrijwilligerswerk bij Zorggroep Ter Weel. Zij voelen zich onderdeel van de organisatie en zeer gewaardeerd.
In het onderzoek is onder andere gekeken naar de thema's *Bevlogenheid, Betrokkenheid* en *Tevredenheid*. Zowel de cijfers die werden gegeven voor bevlogenheid (8,0), als de betrokkenheid (7,8) en de tevredenheid (7,9) zijn gestegen ten opzichte van het vorige onderzoek (2016). Ook is op alle drie de thema's hoger gescoord ten opzichte van de benchmark (8,2; 7,8; 7,8).
Ook zijn duidelijk ontwikkelpunten uit het onderzoek naar voren gekomen. De teamleider Welzijn heeft hiervoor een plan aanpak geschreven. Verbeterpunten waar dit plan zich op richt zijn met name:

- Informatieoverdracht omtrent cliënten;
- Scholingsmogelijkheden;
- Informatieverstrekking over ontwikkelingen binnen Zorggroep Ter Weel.

Familieparticipatie
In 2019 is de betrokkenheid van familie en de familieparticipatie op verschillende manieren bevorderd. Voorbeelden hiervan zijn:

- In 2019 is een workshop gerealiseerd over het voeren van familiegesprekken. De workshop richtte zich niet alleen op de geplande gesprekken, maar ook de gesprekken met familie in de huiskamer, het restaurant of tijdens de verzorging. Privacy en ethiek, het geven en ontvangen van feedback en verwachtingsmanagement zijn voorbeelden van onderwerpen die in de workshop aan bod kwamen.
- De familie/naasten worden tweemaal per jaar uitgenodigd bij voor de zorgleefplanbespreking.
- De pilot met de applicatie Familienet. Via deze applicatie kunnen berichten en beeldmateriaal op een veilige manier worden gedeeld met de familie en naasten van cliënten. Zo blijven zij op de hoogte van de mooie momenten in het dagelijks leven van de cliënt. Na afloop van de pilot,

eind 2019, is bekeken of deze applicatie zorggroep-breed wordt ingezet of dat er een andere manier is om beeldmateriaal op een veilige manier te delen met de familie en naasten van cliënten. Na evaluatie met zowel zorgmedewerkers als mantelzorgers is besloten om niet door te gaan met het gebruik van de applicatie. Mede doordat de organisatie wil onderzoeken

- In oktober 2019 is op de locatie Moerzicht in Yerseke een Mantelzorgcafé geopend voor mantelzorgers van cliënten van Moerzicht en gasten van de dagbesteding. In het Mantelzorgcafé worden thema's rondom mantelzorg besproken en kunnen mantelzorgers ervaringen delen. Vanaf november is deze eenmaal per maand open voor mantelzorgers.
- Een medewerker dagbesteding is aangesteld als medewerker dossierbeheer en mantelzorg. Zij draait ook de pilot voor een mantelzorgspreekuur in 2019 voor mantelzorgers van de dagbesteding. Deze pilot is ontstaan naar aanleiding van de resultaten van een enquête onder mantelzorgers. Zij bleken hier behoefte aan te hebben. De pilot loopt door tot 2020.
- Op de locaties worden jaarlijks familieavonden georganiseerd. Dit is enerzijds een informatieve avond en daarnaast een avond voor ontmoetingen.

2.4 Wooncomfort

Thema Woonomgeving

Ook het thema wonen is opgenomen in het cliënttevredenheidsonderzoek dat jaarlijks bij cliënten en/of naasten wordt afgenomen. De cliënten en/of naasten hebben aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met een stelling op een schaal van 1 tot 5. In tabel 2 zijn hiervan de resultaten uit 2019 te zien.

Stelling	Gem. 2017	Gem. 2018	Gem. 2019
Ik voel me veilig binnen de afdeling.	4,8	4,7	4,6
Ik ben tevreden over het gebruiksgemak van de apparatuur in mijn kamer/appartement, denk hierbij aan verwarming, tv, zonwering, lichtknoppen, gordijnen etc.	4,4	4,0	4,3
Ik ben tevreden over het verhelpen van technische mankementen/storingen in mijn kamer/appartement.	4,4	4,2	4,4
Ik ben tevreden over de schoonmaak van mijn kamer/appartement.	4,2	4,1	4,1

Tabel 2 - uitslag cliënttevredenheidsonderzoek wonen

Toelichting

Ten aanzien van het gevoel van veiligheid van de cliënt op de afdeling, wordt zeer positief gescoord door de meeste respondenten. Ook ten aanzien van de overige vragen van het thema woonomgeving wordt overwegend positief (een 4 of 5) gescoord. Sommige respondenten geven aan dat bepaalde apparatuur gebruiksvriendelijker zou kunnen zijn. De meeste respondenten zijn tevreden over de schoonmaak, maar er zijn ook een aantal respondenten dat minder tevreden is of verbeterpunten aangeeft.

Huiskamers

De toenemende zorgzwaarte van cliënten bij Zorggroep Ter Weel vraagt om een aanpassingen in de woonomgeving van deze cliënten. Zo is in de verzorgingshuizen behoefte aan meer aandacht voor en meer toezicht op de cliënten. In 2019 zijn daarom op een aantal afdelingen van de verzorgingshuizen huiskamers gecreëerd. Cliënten kunnen overdag op de huiskamers verblijven waar zij dagbesteding ontvangen.

Medewerkers wonen

In 2019 zijn in totaal 47 medewerkers wonen gestart bij Zorggroep Ter Weel. De medewerkers wonen zijn voornamelijk aanwezig op de huiskamers van de afdelingen. Door hun aanwezigheid is er meer

aandacht voor en toezicht op de cliënten in de huiskamer. Daarnaast voeren medewerkers wonen wat huishoudelijke taken uit die voorheen door de zorgmedewerkers werden gedaan. Door de zorgmedewerkers hiervan te ontlasten hebben ook zij meer tijd om aandacht te kunnen geven aan de cliënten.
Om de medewerkers wonen te begeleiden en te coachen is in 2019 een praktijkcoach medewerker wonen aangesteld. Naast het bevorderen van de kennisontwikkeling bij de medewerkers wonen, stimuleert zij de samenwerking in de teams en draagt zij er (mede) zorg voor dat de medewerkers wonen van de verschillende locaties op één lijn zitten met betrekking tot hun takenpakket.

Nieuwbouw
Zorggroep Ter Weel is in 2019 druk bezig geweest met twee grote nieuwbouwprojecten. Deze projecten betreffen het verzorgingshuisgedeelte van locatie Ter Weel Krabbendijke, Nieulande, en locatie het Gasthuis in Goes.

Ter Weel Krabbendijke
De locatie Ter Weel Krabbendijke ondergaat momenteel een verbouwing. Een deel van het gebouw blijft staan en wordt gerenoveerd en een ander deel wordt gesloopt en opnieuw opgebouwd. Aanvankelijk had Nieulande in totaal uit 84 appartementen. Daar komen na de verbouwing in totaal 34 nieuwe appartementen voor terug. In het deel dat blijft staan komen 15 kamers, voor tijdelijk verblijf. Verder komen er extra huiskamers voor dagopvang. Dankzij de faciliteiten zoals de multifunctionele zaal, de fitnessruimte, de bibliotheek en het restaurant kan het zorgcentrum een mooie ontmoetingsplaats zijn voor jong en oud.

In het eerste halfjaar van 2019 zijn de verzorgingsplaatsen aldaar afgebouwd naar het definitieve aantal van 34 dat later ook gehuisvest gaat worden in de nieuwe appartementen. In de eerste helft van 2019 is de tijdelijke huisvesting voor deze 34 cliënten opgebouwd elders in Krabbendijke. In juni 2019 zijn deze cliënten verhuisd naar de tijdelijke huisvesting.

In 2019 is de renovatie van de kantoren en fitnessruimte afgerond. Het laatste kwartaal van 2019 is gestart met de sloop van de twee vleugels van Nielande en gestart met de opbouw.

Gasthuis
Op termijn wordt de locatie Gasthuis van Zorggroep Ter Weel gesloopt. In plaats daarvan komt op die plek een modern zorgcentrum met veel faciliteiten, functies en voorzieningen.
Om dit te verwezenlijken zijn in 2019 de bouwplannen voor dit project uitgewerkt.

Maaltijden
Voeding en maaltijden zijn een belangrijk onderdeel van het welzijn van cliënten. Daarom is het belangrijk om ook hierover de mening van de cliënt te vragen.

Stelling	Gem. 2017	Gem. 2018	Gem. 2019
Ik vind het ontbijt smaakvol.	4,5	4,4	4,4
Ik vind de variatie van het ontbijt voor mij goed.	4,5	4,3	4,4
Ik vind de middagmaaltijd smaakvol.	4,3	4,2	4,4
Ik vind de variatie van de middagmaaltijd voor mij goed.	4,4	4,3	4,5
Ik vind de avondmaaltijd smaakvol.	4,4	4,3	4,5
Ik vind de variatie van de avondmaaltijd voor mij goed.	4,5	4,4	4,4
Ik vind de hoeveelheden per maaltijd goed.	4,7	4,5	4,6

Tabel 3 - uitslag cliënttevredenheidsonderzoek maaltijden

Toelichting
Net als in 2018 zijn ook in 2019 de respondenten over het algemeen (zeer) tevreden over de maaltijden.

Voeding als thema in de ambassadeursgroepen
In het vierde kwartaal van 2019 behandelden de ambassadeursgroepen (zie ook hoofdstuk 1, paragraaf 1.1) van de verschillende afdelingen/locaties van Zorggroep Ter Weel het thema 'voeding'. Zij bespraken hoe dit wordt georganiseerd en ervaren door de cliënt, hun naasten, de medewerkers en gasten. Deze gesprekken leverden onder andere de volgende aandachtspunten op:

- Belangrijk is om bij de maaltijd rekening te houden met de achtergrond en de gewoontes van de cliënt. Hoe verliep de maaltijd vroeger thuis en wat waren de voorkeuren van de cliënt?
- Eten is een activiteit. Belangrijk is om, indien mogelijk samen met de cliënt, aandacht te besteden aan de voorbereiding van de maaltijd en sfeer te maken aan tafel.
- Alert zijn op de hoeveelheid voedsel die besteld wordt en daarmee voorkomen dat er te veel over is.
- Belangrijk is om kennis op te doen over het maken van de maaltijd en het gebruik van de apparatuur.
- Rust rond de maaltijd is het uitgangspunt. Het is belangrijk om de tijd te nemen voor de maaltijd en indien mogelijk mee te eten.
- Laat de cliënt zelf kiezen wat hij/zij wenst als maaltijd en accepteer de eetgewoontes en behoeften van de cliënt.
- Het liefst worden gezonde, verse en zoveel mogelijk seizoensgerichte maaltijden bereid.

Met deze aandachtspunten zijn de afdelingen aan de slag gegaan. Dit leverde mooie initiatieven op. Zo heeft een afdeling een menucommissie ingesteld met participatie van cliënten en wordt op een andere afdeling bij het kiezen van de maaltijd een foto van de maaltijd aangeboden met meer uitleg over het gerecht. Ook kan vanuit de keuken een instructie verzorgd worden over het gebruik van de stoomovens en kunnen medewerkers zich inschrijven voor de workshop 'Koken voor cliënten'.

Kwaliteitsindicator: Aandacht voor eten en drinken, voedselvoorkeuren cliënt
Voor het verslagjaar 2019 zijn op alle afdelingen de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid uitgevraagd. Een van deze indicatoren betreft gegevens over de aandacht voor eten en drinken en de voedselvoorkeuren van de cliënt.
Uit de uitvraag blijkt dat bij 59% van de cliënten voedselvoorkeuren in de afgelopen maanden (eind 2019) zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.
Het meest vastgelegd was de gewenste hulp bij eten en drinken. Dit is bij 39% van het totaal aantal cliënten vastgelegd.
Ook voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken en voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken zijn voor een aantal cliënten vastgelegd in hun zorgdossier. Dat gebeurt respectievelijk bij 31%, 29% en 15% van het totaal aantal cliënten zorggroepbreed. Bij 5% van het totaal aantal cliënten werd een andere afspraak vastgelegd.

Attentiebudget
In 2019 is er een budget vrijgemaakt om het welbevinden van de cliënten te vergroten middels een kleine attentie tijdens de verjaardagen van de cliënten en tijdens de feestdagen. Voorheen werd een verjaardagsattentie vergoed uit het voedingsbudget, maar door een wijziging hierin kwam dit te vervallen.

3. Veiligheid

Ruimte voor welbevinden voor de cliënt, naasten en medewerkers gaat samen met het wonen en werken in een veilige omgeving.
Uit de kwaliteitskaderscan van Waardigheid en Trots op locatie (zie ook hoofdstuk 4, paragraaf 4.1) bleek in 2019 dat Zorggroep Ter Weel over het algemeen in control is als het gaat om veiligheid. Er is binnen de organisatie veel aandacht voor dit thema. Dit neemt niet weg dat Zorggroep Ter Weel de veiligheid nauw in de gaten houdt en blijft leren en verbeteren als het gaat om dit thema. In 2019 hebben daarom een aantal ontwikkelen plaatsgevonden ten aanzien van veiligheid.

3.1 Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is doorlopend een aandachtsgebied. Ten eerste blijft Zorggroep Ter Weel zich ontwikkelen op dit gebied door gebruik te maken van technische hulpmiddelen, daarnaast blijft dit thema een onderwerp van gesprek binnen alle lagen van de organisatie.

Digitaal aftekenen
Op de locatie Sint Maarten in de Groe is begin 2019, na een uitgebreide voorbereidings- en trainingsfase gestart met een pilot 'digitaal aftekenen van medicatie'. Met behulp van een digitaal toedienregistratiesysteem gebeurt het registreren van de toedieningen van de medicatie en het controleren daarvan digitaal op een tablet. Daarnaast gebeurt ook het voorschrijven en bestellen van medicatie digitaal. Tevens wordt de BEM-status (Beoordeling Eigen beheer Medicatie-status) weergegeven op de digitale toedienlijst.
Het gebruiken van een digitaal toedienregistratiesysteem bevordert niet alleen het gemak, maar ook de medicatieveiligheid. Wanneer een toediening wordt vergeten, wordt dit door het systeem snel gesignaleerd en wordt een melding gegeven. Het systeem is gekoppeld aan het systeem van de apotheek waardoor de medicatie-informatie van de cliënten altijd actueel is. Dubbele controle van medicatie kan op afstand via een foto via het digitaal toedienregistratiesysteem plaatsvinden.
De pilot was succesvol waardoor vanaf 2020 ook de andere verzorgingshuizen na een trainingsfase zullen gaan werken met dit systeem.

Bespreken medicatiefouten in het team
Eén van de indicatoren basisveiligheid die is uitgevraagd over het jaar 2019 is 'het bespreken van medicatiefouten in het team'. Alle teamleiders hebben hierover vragen beantwoord voor de afdeling of locatie waaraan zij leiding geven. Uit de uitvraag blijkt dat op alle afdelingen/locaties van Zorggroep Ter Weel medicatiefouten zijn gemeld. Op alle afdelingen/locaties worden deze, op basis van de meldingen die zijn gedaan, ten minste eens per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling. Naast zorgmedewerkers en teamleider, worden medicatiefouten wisselend met verschillende disciplines besproken waaronder de specialist ouderengeneeskunde, paramedici en het maatschappelijk werk.

3.2 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende interventies

Een van de keuze-kwaliteitsindicatoren van 2019 betreft het gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende interventies. Zorggroep Ter Weel heeft ervoor gekozen deze indicator uit te vragen binnen de teams om zo in beeld te brengen hoe wordt omgegaan met middelen en maatregelen en hierover het gesprek in de teams aan te gaan. Ook is in kaart gebracht hoe op de verschillende afdelingen wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering.

Middelen en maatregelen rond vrijheid
Op de afdelingen/locaties van Zorggroep Ter Weel wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering en daarmee wordt de inzet van middelen en maatregelen zo veel mogelijk beperkt.

Tijdens de artsenvisite en de gedragsvisite (beschreven in hoofdstuk 1, paragraaf 1.3) worden de ingezette middelen en maatregelen besproken en wordt eventueel een omgangsadvies opgesteld. Met het omgangsadvies wordt getracht zo min mogelijk vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen in te zetten. Daarnaast wordt gekeken naar alternatieven waardoor cliënten zoveel mogelijk vrijheid krijgen, bijvoorbeeld het gebruik van domotica zoals gps-trackers. Met de cliënt en/of naasten wordt doorlopend besproken wat wenselijk in.

In de tabel hieronder is te zien bij hoeveel procent van de cliënten vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen (M&M) zijn toegepast.

Locatie/afdeling	**% cliënten M&M** 2017	**% cliënten M&M** 2018	**% cliënten M&M** 2019
Ter Weel Goes			
Abbekindershof	2,1%	0%	0%
De Mooije Staak	90,0%	82,9%	76%
De Schenge	68,3%	87,8,3%	61%
Sint Maarten i.d. Groe			
Barbesteijn	6,3%	9,4%	21%
Gasthuis			
Kolveniershof	39,4%	54,1%	25%
Hoogkamer	20,0%	0%	0%
Randhof			
Binnenpoort	58,3%	43,5%	83%
Steenen Beer	10%	18,9%	22%
Moerzicht			
Ostrea	90,0%	95,0%	95%
Mytilus	25,6%	10,3%	0%
Hof Cruninghe			
Langeviele	64,2%	78,6%	64%
De nieuwe Vliedberg			
De Batsen Toren	77,8%	94,4%	89%
Maria-Oord	10,0%	17,0%	29%
Ter Weel Krabbendijke			
Hoge Hoeve	47,0%	39,4%	97%
Stroodorpe	1,6	8,1	43,5%

Tabel 4 - inzet vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen

Wat opvalt is dat vooral mechanische, elektronische en farmacologische middelen en maatregelen worden ingezet. Bedhekken worden regelmatig gebruikt op verzoek van de cliënt omdat dit hem/haar een veilig gevoel geeft. Elektronische middelen die veelal worden ingezet zijn bewegingsmelders in verband met valgevaar.

Voorbereiding WZD
De Wet zorg en dwang (Wzd) treedt op 1 januari 2020 in werking. Ter voorbereiding op de komst van deze wet en voor de implementatie daarvan binnen de organisatie is de werkgroep Wzd opgericht. De werkgroep heeft in 2019 verschillende bijeenkomsten gehad. Een van de taken die zij uitvoert is het passend maken van het stappenplan dat hoort bij de Wzd voor Zorggroep Ter Weel. Dit stappenplan

ondersteunt medewerkers bij de uitvoering van de wet. Ook organiseert de werkgroep voorlichtingen en scholingen voor de medewerkers zodat zij zich kunnen voorbereiden op de wet.
Daarnaast neemt een afvaardiging van deze werkgroep deel aan de Zeeuwse samenwerking die is opgericht voor deze wet. Zes Zeeuwse zorgorganisaties trekken eenduidig op in de uitvoering van de Wet zorg en dwang in Zeeland. De organisaties hebben samen een beleidsstuk opgesteld en afspraken gemaakt over het externe toezicht. Specialisten ouderengeneeskunde beoordelen de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen indien nodig en geven elkaar adviezen.

3.3 Incidenten

MIC
2019 was het laatste jaar waarin de mic-commissie 'oude stijl' bij elkaar is gekomen. In totaal zijn in 2019 3481 mic-meldingen gedaan. In 2018 waren dit er 3544.
Om het leren en verbeteren in de teams en op organisatieniveau te bevorderen is in 2019 een nieuwe werkwijze voor de mic ontwikkeld. Om deze verbeterslag te kunnen maken, zal samen meer methodisch gewerkt worden, volgens de Plan, Do, Check, Act (PDCA)-cyclus.
Dit betekent dat het niet alleen draait om het melden van incidenten, maar juist om het leren van incidenten en het continu verbeteren van het zorgproces. Hiervoor is informatie nodig over onder andere de oorzaken van incidenten, risico's, ingezette verbeteracties en het effect daarvan. Voor de teamleiders is een nieuw formulier ontwikkeld dat hen helpt deze gegevens in kaart te brengen. Aan de hand van dit overzicht kunnen, ten minste eenmaal per kwartaal, de mic-meldingen in het team worden besproken. Op deze manier worden ook de teams op de hoogte gesteld van de opvolging van de mic-meldingen.
Van de kwartaaloverzichten zal de beleidsmedewerker kwaliteit een rapportage maken die eenmaal per kwartaal besproken wordt in het teamleidersoverleg. Het doel van dit rapport is om inzicht te geven in de cijfers, oorzaken, ondernomen verbetermaatregelen en het effect daarvan. Door dit inzicht kunnen, waar nodig, succesvolle verbetermaatregelen ook elders in de organisatie toegepast worden.

MIM
In 2019 heeft de HRM-adviseur, tevens preventiemedewerkster, de procedure voor het maken van de mim-meldingen herschreven en onder de aandacht gebracht bij de teamleiders en medewerkers.
In totaal zijn in 2019 206 mim-meldingen gedaan. In 2018 waren dit er 173.
De mim-meldingen worden gemeld via de Self Service Desk (SSD) en in behandeling genomen door de preventiemedewerker. Vanuit SSD worden de meldingen bevestigd richting de medewerker en per e-mail doorgestuurd naar de leidinggevende. De leidinggevende bespreekt de meldingen met de medewerker en maakt eventueel vervolgafspraken, bijvoorbeeld het bespreken van de casuïstiek met andere professionals. Voor de ongevallen met fysieke gevolgen, is gekeken naar hoe het ongeval heeft kunnen ontstaan en hoe het in de toekomst kan worden voorkomen.
De preventiemedewerkster houdt overzicht van de mim-meldingen en kan daardoor aan de hand van trends advies geven aan het managementteam en bestuur.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Binnen Zorggroep Ter Weel is het leren en verbeteren van kwaliteit een thema uit het kwaliteitskader dat nog verder ontwikkeld kan worden. Als organisatie is Zorggroep Ter Weel altijd bezig met het verbeteren van de zorg- en dienstverlening, maar het leren is een onderwerp dat beter geborgd kan worden. Ook in 2019 heeft de organisatie aandacht geschonken aan dit thema. In het kwaliteitsjaarplan 2019 zijn verschillende onderwerpen binnen dit thema opgenomen.

4.1 Kwaliteitskader

Kwaliteitsjaarplan en -verslag
Sinds 2017 werkt Zorggroep Ter Weel volgens het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 'Samen leren en verbeteren'. In het eerste jaar heeft de organisatie een nulmeting op zowel organisatie- als locatieniveau gehouden om te zien in hoeverre de organisatie en locaties voldeden aan de thema's en vereisten uit het kwaliteitskader. Vervolgens heeft Zorggroep Ter Weel een kwaliteitsjaarplan voor de gehele organisatie en ontwikkelplannen per locatie opgesteld. In 2018 heeft Zorggroep Ter Weel een kwaliteitsjaarplan voor 2019 opgesteld. De ontwikkelpunten hieruit worden in het kwaliteitsjaarverslag 2019 geëvalueerd. De cyclus die het kwaliteitskader heeft opgesteld met een kwaliteitsjaarplan en een kwaliteitsjaarverslag, helpt Zorggroep Ter Weel kritisch te kijken naar de thema's en vereisten waar nog verder op ontwikkeld kan worden.

In de ontwikkelplannen voor 2019 zijn door de teams en teamleiders vereisten en ontwikkelpunten opgenomen waar de afdeling in 2019 aan wilde werken. In 2019 is door de beleidsmedewerkers kwaliteit drie keer de stand van zaken van de ontwikkelplannen bij de teamleiders opgevraagd. Middels een format gaven de teamleiders de voortgang van de ontwikkelpunten aan. Deze stand van zaken werd in de stuurgroep kwaliteitskader teruggekoppeld aan de bestuurder en het managementteam.

Net als in 2018 hebben ook in het najaar van 2019 gesprekken plaatsgevonden met een manager zorg, welzijn en behandeling, HRM adviseur, een medewerker Finance & Control, een teamleider en een beleidsmedewerker kwaliteit. Tijdens deze gesprekken werd gekeken hoe het met de afdeling/locatie van de teamleider ging betreffende de personele inzet, bezetting en capaciteit van de kamers, verzuim, de stand van zaken van het ontwikkelplan en de nieuwe plannen voor de afdeling/locatie voor het kwaliteitsjaarplan 2020.

Waardigheid en Trots op Locatie (WOL)
Zorggroep Ter Weel heeft vanaf februari 2019 deelgenomen aan het ondersteuningsprogramma 'Waardigheid en Trots op Locatie' (WOL) met alle afdelingen/locaties (gelijk aan de afdelingen/locaties van de ontwikkelplannen) van Zorggroep Ter Weel. Dit zijn in totaal veertien kwaliteitskaderscans, zes scans voor regio Reimerswaal in februari en acht scans voor regio Goes in maart.

De scan bestond uit een vragenlijst die uitgezet werd onder alle medewerkers van een locatie en overkoepelende diensten, daarnaast werden ook zo veel mogelijk vrijwilligers, cliënten en/of naasten gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Na de vragenlijsten zijn er groepen met sleutelfiguren (medewerkers van verschillende disciplines, cliënten/naasten en vrijwilligers) gevormd, die een afspiegeling vormen van de afdeling/locatie. Aan de hand van de resultaten van de vragenlijst zijn twee scanners in gesprek gegaan met de groep sleutelfiguren over deze resultaten: wat betekenen deze en zijn deze herkenbaar?
De teamleiders hebben na deze gesprekken een ondersteuningsvraag kunnen indienen bij de scanners ter verbetering van ontwikkelpunten die uit de scan naar voren kwamen.

Per afdeling/locatie is door de scanners een verslag gemaakt van de scanresultaten en daarnaast hebben zij een overkoepelende oplegger opgesteld met daarin de conclusies per thema organisatiebreed en het advies voor een vervolgtraject.
Op basis hiervan heeft het kernteam van Waardigheid en Trots op locatie besloten om Zorggroep Ter Weel een kwaliteitstraject met coaches aan te bieden. In dit kwaliteitstraject zal de organisatie samen met één strategische coach en vier primair proces coaches werken aan de ontwikkelpunten uit de scan. Het kwaliteitstraject duurt anderhalf jaar en start in januari 2020.

Door de kwaliteitskaderscan heeft de organisatie inzicht gekregen in de mate waarin de afdeling/locatie voldoet aan de vereisten uit de acht thema's van het kwaliteitskader.
Naast het werk met de coaches is Zorggroep Ter Weel zelf ook al aan de slag gegaan met verschillende thema's in 2019. Deze onderwerpen zijn beschreven in dit kwaliteitsverslag.

4.2 Ruimte voor Welbevinden in de praktijk

Leerwerkplaats Vilans
Met ingang van de nieuwe beleidsperiode 'Ruimte voor Welbevinden' wordt gewerkt aan een cultuur waarin meer bottom-up in plaats van top-down wordt gewerkt. Hiervoor is in 2019, in samenwerking met Vilans, een leerwerkplaats opgezet om op specifieke onderwerpen te oefenen met deze cultuurverandering.

In de leerwerkplaats richten de deelnemers zich op het creëren van meer regelruimte voor de medewerker. Dit omdat de medewerker als eerste ervaart wat de behoefte van de cliënt is. Als de medewerker daarvoor ideeën aan kan dragen en ruimte ervaart om daarmee zelf vrij te kunnen handelen, bevordert dat het wel bevinden van de medewerkers maar vergroot dat ook het werkplezier. In de leerwerkplaats nemen medewerkers deel met verschillende functies uit zorg, welzijn, management, teamleiding en staf. Tijdens vijf bijeenkomsten zijn de deelnemers in vier groepen aan de slag gegaan met vier thema's:

1. Gelijkwaardige en open communicatie;
2. Veilige, vertrouwde omgeving;
3. 'Nee, is ook een antwoord': grenzen bewaken;
4. Ontschotten, wendbaar en slagvaardig samenwerken.

De groepen hebben via interviews en enquêtes informatie over de beleving van deze thema's bij collega's van diverse disciplines opgehaald. In de leerwerkplaats heeft men geleerd om de problemen en oplossingen klein te houden in plaats van uit te zoomen, waardoor het makkelijker te overzien en verhelpen is.
Voor ieder thema is aan de hand van de input van de collega's een onderwerp gekozen, waarmee de groepen aan de slag zijn gegaan:

1. Op thema 1 is gekozen om aan de slag te gaan met feedback oefeningen met de tool feedback-mat. Dit is een fysieke mat die met behulp van het doorlopen van verschillende stappen ondersteunt bij het geven van feedback.
2. Op thema 2 is gekozen is gekozen voor het oefenen met een nieuwe vorm voor het jaargesprek, waarin erkenning, waardering, gelijkwaardigheid en samen ontwikkelen centraal staan. Voor het jaargesprek is een nieuw formulier ontwikkeld, het FIT-formulier (zie ook hoofdstuk 6, paragraaf 6.1).
3. Op thema 3 is gekozen om een beslisboom te ontwerpen en daarmee bewustwording te creëren wat wel en niet tot de verantwoording hoort.
4. Op thema 4 is gekozen om te oefenen met een nieuw werkproces voor interne klantgerichtheid. Focus ligt daarbij op een open gesprek over onderlinge afstemming. Hiervoor is in gesprek gegaan met de medewerkers van ICT.

Pop-Up Theater
Eind 2018 zijn twee inspiratieavonden georganiseerd voor alle medewerkers van Zorggroep Ter Weel. Tijdens deze avonden werd een toelichting gegeven op de nieuwe beleidsperiode 'Ruimte voor Welbevinden'. Op deze avonden werden optredens gegeven door theaterduo Corrie & Co die o.a. herkenbare situaties van de werkvloer naspeelden.

Als opvolging van deze inspiratieavonden en om de bewustwording van Ruimte voor Welbevinden overal in de organisatie te stimuleren, zijn in 2019 thealeersessies georganiseerd door Corrie & Co. Thealeersessies zijn theatervoorstellingen met als doel dat er iets wordt geleerd door de deelnemers. De theatervoorstellingen zijn gehouden in een pop-up theater (dat ter plekke op- en afgebroken kan worden). Het pop-up theater heeft laten zien wat voor invloed het gedrag van medewerkers heeft op cliënten en naasten. Alle zorgteams zijn in 2019 bij het theater geweest en in ieder team zijn coaches welbevinden aangesteld die aan de slag gaan met het thema feedback binnen hun team. De coaches welbevinden hebben een training gevolgd.

In 2019 zijn 38 theatervoorstellingen georganiseerd voor medewerkers (zorgteams, management en ondersteuning) en één keer voor belangstellende vrijwilligers (een samengestelde groep uit Goes en Reimerswaal). In totaal zijn 460 medewerkers in het theater geweest in groepen van maximaal veertien personen. Hierbij zijn de zorgteams zoveel mogelijk als team naar het theater geweest en was de leidinggevende steeds aanwezig.
In 2020 zijn nog negentien sessies gepland voor medewerkers en opnieuw één voor vrijwilligers. Hierdoor zullen nog 185 medewerkers het pop-up theater bezoeken.

In 2019 zijn 31 coaches Welbevinden getraind. De coaches Welbevinden hebben de twee trainingen in twee verschillende dagdelen gevolgd. In 2020 worden nog zeventien coaches getraind.

Tussentijds is in de organisatie aandacht besteed aan bewustwording via communicatieberichten en persoonlijke vlogs van de acteurs/trainers.

Voor 133 medewerkers in de facilitaire dienst zijn in 2020 nog zes spiegeltheaters gepland, waarin een combinatie gemaakt wordt met voorbeeldtheater en directe onderlinge reflectie.

4.3 Leren en ontwikkelen

De Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg
In 2017 is Zorggroep Ter Weel in samenwerking met vier collega-zorginstellingen (Allévo, SVRZ, WVO Zorg, Zorgsaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen) en de mbo- en hbo-organisaties Scalda en Hogeschool Zeeland een nieuwe opleiding gestart, de 'Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg' (ZPO). Deze opleiding onderscheidt zich van reguliere opleidingen door het onderzoekend leren. Studenten stellen vanuit de praktijk zelf leerdoelen op en richten hun leerroute zelf in. Hierdoor kunnen studenten versnellen of juist extra tijd nemen voor de opleiding. Studenten starten de opleiding bij een zorgorganisatie en lopen vanaf dag één mee in de praktijk op een afdeling. De lessen worden op locatie verzorgd in de vorm van workshops. Deze workshops kunnen zowel door professionals uit de praktijk als door docenten van Scalda gegeven worden.
Een nieuwe ontwikkeling binnen de ZPO in 2019 is de start van de BBL-groepen. De opleiding is in 2017 gestart met enkel BOL-studenten. Het onderscheid is dat BOL-studenten drie dagen naar school gaan (binnen de organisatie) en twee dagen stage lopen. BBL-studenten hebben een contract van 24 uur per week en krijgen één dag in de week les (binnen de organisatie).

In 2019 zijn bij Zorggroep Ter Weel veertien studenten met de ZPO gestart als BBL-student en zes als BOL-student.
Eind 2019 heeft bij Zorggroep Ter Weel de eerste student binnen de ZPO haar diploma behaald.

Lerend netwerk

Intern lerend netwerk
Eén van de opdrachten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is het opzetten van een lerend netwerk met collega-instellingen. Deze vorm van uitwisseling wil Zorggroep Ter Weel eerst opzetten binnen de eigen organisatie. De zorg- en dienstverlening van de verschillende afdelingen en locaties verschillen van elkaar, hierdoor kan er binnen de organisatie nog voldoende van elkaar geleerd worden.
In 2019 is een projectgroep opgezet met de manager HRM, een medewerker opleidingen en twee beleidsmedewerkers kwaliteit. De projectgroep heeft een projectplan opgesteld die door het managementteam is goedgekeurd en is toegelicht in het teamleidersoverleg. Het intern lerend netwerk zal starten met een pilot op twee afdelingen. De teamleiders van deze twee afdelingen zullen aansluiten bij de projectgroep. Medewerkers die een leervraag hebben, kunnen deze samen met een de medewerker opleidingen uitwerken. Vervolgens wordt gekeken op welke afdeling in de organisatie kan worden meegelopen de leervraag te kunnen beantwoorden. In 2020 zal het intern lerend netwerk verder worden vormgegeven gestart worden met de pilot.

Extern lerend netwerk
Naast het lerend netwerk dat Zorggroep Ter Weel wil opzetten voor medewerkers, neemt de organisatie ook deel in verschillende netwerken, voorbeelden hiervan zijn:

- Thuis in het Zeeuwse Verpleeghuis/Netwerk Zorg
- Wet Zorg en Dwang
- Kwaliteitsnetwerk – Actiz
- De Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg (ZPO)
- Academische werkplaats voor ouderen
- Zeeuwse Zorgschakels
- Zorgnetwerk Nederland

4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Zorggroep Ter Weel heeft een kwaliteitsmanagementsyssteem dat voldoet aan de vereisten van het HKZ-keurmerk (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Sinds 2009 beschikt de organisatie over het HKZ-certificaat en jaarlijks wordt getoetst of Zorggroep Ter Weel nog aan de eisen voldoet. Wanneer er tijdens een audit bevindingen worden geconstateerd, worden deze opgepakt met de betreffende afdeling en medewerkers. Dit wordt gemonitord door de beleidsmedewerkers kwaliteit en het managementteam om te zien of de zorg- en dienstverlening daadwerkelijk verbetert.

Externe audit
Zoals ieder jaar heeft er ook in 2019 een externe audit plaatsgevonden. De audit vond plaats op 4 november en het ging om een tweede controle-audit van één dag met drie externe auditoren. De externe auditoren zijn gestart en geëindigd op Ter Weel Goes en hebben verder, de nieuwe Vliedberg, Maria-Oord en Hof Cruninghe bezocht. In totaal hebben zij met achttien medewerkers gesproken.

Het auditteam gaf een positieve beoordeling. Zij gaven aan dat ze leuke gesprekken hebben gehad, waarin ze een goed beeld kregen van hoe het werk binnen de locaties georganiseerd is. Ze spraken met veel lof over Zorggroep Ter Weel: de organisatie is volop bezig met ontwikkelingen, locaties zien er goed uit, er wordt veel aandacht besteed aan de persoonsgerichte zorg, welzijn, de zorgplannen en risicobeheersing.

Naast de positieve beoordeling heeft het auditteam ook verbeterpunten geconstateerd. Er zijn drie bevindingen en één opmerking genoteerd. Deze hadden betrekking op:

- het noteren van een openingsdatum van een insulinepen;
- wilsverklaringen tot niet reanimeren;
- het aantoonbaar maken van cyclisch verbeteren op noodzakelijke onderdelen;
- toegang tot zorgdossiers door ingehuurde medewerkers.

Na de audit is de organisatie met de verbeterpunten aan de slag gegaan en is een feitenanalyse gemaakt. Hierbij is gekeken naar de oorzaak, de omvang, de maatregelen, de uitvoerende en de datum wanneer de bevinding opgelost is. Dit is teruggekoppeld aan het auditteam en de uitvoerenden zijn aan de slag gegaan met het oplossen van de bevindingen. De stand van zaken van de bevindingen wordt ieder kwartaal besproken in de Planning & Control-cyclus met het managementteam en de beleidsmedewerkers kwaliteit.

Interne audit

Naast de jaarlijkse externe audit, worden door de beleidsmedewerkers kwaliteit in samenwerking met het intern auditteam ook interne audits georganiseerd. In 2019 heeft er een interne audit op Welzijn en op Voeding plaatsgevonden. Twee auditteams zijn met een vragenlijst in gesprek gegaan met medewerkers Welzijn op de locaties Moerzicht en Ter Weel Goes. Twee auditteams zijn in gesprek gegaan met medewerkers van de centrale keuken op Ter Weel Goes en de front office keukens van Gasthuis en Moerzicht. Net als bij de externe audit, zijn bij de interne audits bevindingen genoteerd en deze zijn naar de teamleiders van Welzijn, de centrale keuken en de front office keukens gestuurd. Zij hebben de bevindingen besproken met hun teams en hebben een plan van aanpak gemaakt om de diensten te verbeteren. De voortgang van de plannen van aanpak werd ieder kwartaal opgevraagd door de beleidsmedewerkers kwaliteit, die deze opnamen in de kwartaalrapportage voor het managementteam.

Afsprakenboek

De specialisten ouderengeneeskunde hebben in 2019 een afsprakenboek opgesteld. Dit hebben ze gedaan, nadat ze met zorgmedewerkers hadden gesproken die aangaven dat ze soms een drempel voelen om zaken uit het behandelplan te bespreken met de specialist of zich verwonderen over de verschillen in behandelbeleid van de specialisten ouderengeneeskunde onderling. Ook merkten de specialisten ouderengeneeskunde dat sommige vragen regelmatig terugkomen. Om deze redenen hebben zij het afsprakenboek opgesteld. Het afsprakenboek bevat documenten waarin het gehanteerde behandelbeleid binnen Zorggroep Ter Weel omschreven staat. Met behulp van het afsprakenboek wordt het voor medewerkers duidelijker waarom bepaalde keuzes gemaakt worden op behandelgebied en waarom de keuzes wel eens per cliënt kunnen verschillen. De basisafspraken bieden meestal ruimte voor meerdere keuzes. Om het proces van thema's bespreken en afspraken helder vastleggen op gang te houden, hebben de specialisten ouderengeneeskunde met de teamleiders afgesproken om regelmatig door het jaar heen een overleg te hebben zodat steeds actuele thema's kunnen worden besproken.
Thema's die zijn besproken en opgenomen in het afsprakenboek zijn bijvoorbeeld het beleid t.a.v. inzet van een AD-matras, euthanasie, palliatieve sedatie.

5. Leiderschap, governance en management

Meer handelingsruimte en beslissingsbevoegdheid voor de zorgprofessional is waar Zorggroep Ter Weel in de beleidsperiode Ruimte voor Welbevinden naartoe beweegt. De scan van Waardigheid en Trots op locatie wees uit dat deze beweging aansluit bij de behoefte van de medewerkers. Door de mogelijkheden van medewerkers te vergroten, kunnen zij op hun beurt nog beter de cliënt de eigen regie te geven.

5.1 Organisatiecultuur

Meer handelingsruimte en beslissingsbevoegdheid voor de zorgprofessional vraagt om een cultuurverandering binnen de organisatie. Zorggroep Ter Weel is in 2019 aan de slag gegaan met deze cultuurverandering, bijvoorbeeld met de stuurgroep Ruimte voor Welbevinden (zie hoofdstuk 1, paragraaf 1.1), de ambassadeursgroepen en de kwaliteitskaderscan van Waardigheid en Trots op locatie (zie ook hoofdstuk 4, paragraaf 4.1). Tevens is in 2019 bekeken welke vorm van leiderschap en welke structuur op deze cultuurverandering aansluit. Vanuit deze oriëntatie is in concept een nieuwe organisatiestructuur geschreven. Deze zal in 2020 verder worden uitgewerkt en worden voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen. In het plan van aanpak voor het kwaliteitstraject van Waardigheid en Trots op locatie is opgenomen dat de coaches zullen ondersteunen bij deze cultuurverandering en overgang naar de nieuwe structuur. De strategisch coach zal op bestuurs- en managementniveau ondersteunen en de primair proces coaches op de locaties en de afdelingen.

Hoe haal je het onderste boven?
Begin 2019 organiseerde Zorggroep Ter Weel een symposium met de titel 'Hoe haal je het onderste boven?'. Het symposium was toegankelijk voor een select gezelschap van collega zorginstellingen, stakeholders en medewerkers van Zorggroep Ter Weel. Sprekers Jos de Blok (Buurtzorg Nederland), Marinus Schroevers (ZLM Verzekeringen) en Nick Zonneveld (Vilans) wisten de aanwezigen te boeien en prikkelen met hun interessante en enthousiaste verhalen. Zij deelden onder andere hun visie op het zo laag mogelijk leggen van beslissingsbevoegdheid in de organisatie: hoe doe je dit als organisatie, wat werkt hierin wel en wat juist niet?

5.2 Ontschotten en verbinden

Meer handelingsruimte bij de zorgprofessional vraagt om het ontschotten en verbinden van de verschillende diensten van Zorggroep Ter Weel. Integratie van zorg, welzijn en ondersteunende diensten waarbij de cliënt uitgangspunt is, is hiervoor nodig.

Ambassadeursgroepen
Voor wat betreft deze integratie is door de komst van de ambassadeursgroepen al een mooie stap gezet in 2019: doordat verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd in deze groepen, weten zij elkaar beter te vinden en samen te werken in het belang van de cliënt (zie ook hoofdstuk 1, paragraaf 1.1).
De ambassadeursgroepen zijn onder andere betrokken geweest bij de kwaliteitskaderscan van Waardigheid en trots op locatie. Zij hebben de groep sleutelfiguren samengesteld voor hun locatie waarin de uitkomst van de vragenlijsten werd besproken en namen op sommige locaties zelf deel aan de gesprekken.

Bezoek aan teams
In 2019 is de bestuurder gestart met het bezoeken van de teamoverleggen van de verschillende locaties/afdelingen. Het bezoek vindt plaats met telkens één wisselend lid van het managementteam en een van de twee beleidsmedewerker kwaliteit. Tijdens deze bezoeken is onder andere gesproken

over de verbinding tussen het primair proces en het managementteam en bestuur van Zorggroep Ter Weel. Besproken werd wat goed gaat, maar ook waar de teams tegenaan lopen en wat volgens hen verbeterpunten zijn. Deze verbeterpunten houden met name verband met de behoefte van medewerkers om meer regie te krijgen en mee te kunnen denken over zaken in de organisatie, met hulpmiddelen en met de samenwerking met de ondersteunende diensten. Het zelfroosteren (zie ook hoofdstuk 6), de binding met het management, het mee mogen denken over hulpmiddelen, de manier van het bestellen van hulpmiddelen en de samenwerking met facilitaire dienst en de schoonmaak zijn hier voorbeelden van. De verbeterpunten worden meegenomen bij de inrichting van de organisatie, zowel in de cultuur als structuur.

Updateberichten bestuurder
De bestuurder is in 2019 gestart met het sturen van updateberichten naar alle medewerkers en vrijwilligers van Zorggroep Ter Weel. Op deze manier worden medewerkers op de hoogte gehouden over ontwikkelingen waar de organisatie mee te maken heeft. Voorbeelden van thema's zijn personeelsinzet, de bouwprojecten van de organisatie en veranderingen van de organisatiecultuur en -structuur.

5.3 Professionele Adviesraad (PAR)

Omdat Zorggroep Ter Weel het belangrijk vindt dat professionals vanuit de disciplines zorg, welzijn en behandeling bij kunnen dragen aan het opstellen van beleid van de organisatie, heeft Zorggroep Ter Weel ervoor gekozen om een PAR op te richten. In 2019 zijn hiervoor voorbereidingen getroffen. De organisatie vindt het belangrijk om de PAR als adviserend orgaan goed neer te zetten binnen de organisatie, passend is binnen de nieuwe organisatiecultuur. Daarom is besloten over te gaan tot installeren in 2020.

5.4 Accreditatie bestuurder

In 2018 is de bestuurder van Zorggroep Ter Weel gestart met het accreditatietraject voor zorgbestuurder van de NVZD (beroepsvereniging voor bestuurders in de zorg). Tijdens dit traject wordt nagegaan of de bestuurder actief werkt aan haar professionele ontwikkeling en over zelfreflectie vermogen beschikt. De bestuurder heeft dit traject in 2019 met goed gevolg afgelegd: de accreditatiecommissie heeft besloten om de bestuurder te accrediteren waarmee zij is opgenomen in het Register van geaccrediteerde bestuurders in de zorg.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Meer ruimte voor welbevinden voor de cliënt betekent dat de medewerker de ruimte en mogelijkheden moet hebben om dit te kunnen bevorderen. Deze ruimte zit onder andere in meer regie en handelingsvrijheid zoals beschreven staat in hoofdstuk 5. Daarnaast dient de medewerker ruimte te krijgen om zich te kunnen ontplooien en te bewaken dat hij of zij over de juiste competenties beschikt om het werk goed uit te kunnen voeren. Tot slot is het belangrijk dat er voldoende personeel is om persoonsgerichte zorg te kunnen geven met aandacht voor welzijn en om de veiligheid van cliënten te kunnen waarborgen. In 2019 heeft Zorggroep Ter Weel op verschillende manieren aan deze punten gewerkt. In het kwaliteitsjaarplan 2019 heeft Zorggroep Ter Weel beschreven op welke manier de kwaliteitsgelden besteed zullen worden. De uitwerking hiervan staat verder uitgelegd in paragraaf 6.2.

6.1 Bevoegd en Bekwaam

Kwaliteitsregister
In 2018 is besloten dat alle verzorgenden en verpleegkundigen zich moeten inschrijven in het kwaliteitsregister van V&VN. Dit register is een hulpmiddel voor verpleegkundigen en verzorgenden om aan te tonen dat zij hun deskundigheid op peil houden en daarmee aan de eisen van de beroepsgroep voldoen. Inschrijving houdt tevens in dat er bij- en nascholing plaatsvindt. De leidinggevende kan het portfolio van medewerkers inzien en hierdoor samen met hen een persoonlijk ontwikkelingsplan opstellen, bespreken, evalueren en bijstellen.
In 2019 is ruim 90% van de verzorgenden en verpleegkundigen van Zorggroep Ter Weel ingeschreven in het kwaliteitsregister.

Kennismarkt
Op 20 november 2018 heeft de projectgroep Kennis twee kennismarkten georganiseerd op verschillende locaties van Zorggroep Ter Weel: een in Reimerswaal en een in Goes. Het doel van de projectgroep is dat alle zorgmedewerkers in 2020 over die kennis en vaardigheden beschikken die nodig zijn om te kunnen werken met de doelgroepen van Zorggroep Ter Weel.
Op de kennismarkt werd aan de medewerkers getoond wat komende jaren verwacht kan worden met betrekking tot leer- en ontwikkelmogelijkheden en er was een ideeënbox waarin medewerkers hun scholings- en cursuswensen konden achterlaten.
De projectgroep Kennis heeft vervolgens alle wensen voor scholingen, workshops, opleidingen en cursussen verwerkt. De projectgroep heeft in 2019 gewerkt aan een scholingsaanbod dat aansluit bij de ideeën die ingediend zijn in de ideeënbox.
Daarnaast heeft de projectgroep zich in 2019 beziggehouden met het opstellen van competentieprofielen, passend bij de functies binnen de organisatie.
Er zal in de eerste helft van 2020 een tweede kennismarkt georganiseerd worden met verschillende workshops en scholingen.

Fit-gesprek
Zoals in hoofdstuk 4 is benoemd, is vanuit de leerwerkplaats in 2019 een nieuwe vorm van het functioneringsgesprek ontwikkeld. Hiervoor is het FIT-formulier ontwikkeld. FIT staat voor Functioneren, Inzetbaarheid, Talent & toekomst. Het formulier dat voorheen werd gebruikt voor het functioneringsgesprek was veel gericht op beoordeling. Het FIT-formulier biedt een handvat om het gesprek meer in de vorm van coaching en begeleiding aan te gaan: waar zit de kracht van de medewerker en hoe kunnen we die het beste tot zijn recht laten komen? Veiligheid, waardering en gelijkwaardigheid spelen een centrale rol in het gesprek.

In 2020 zal gewerkt gaan worden met deze nieuwe vorm van jaargesprekken.

Start appical
In 2019 is de app 'Appical' live gegaan binnen Zorggroep Ter Weel. Via deze app kunnen nieuwe medewerkers van Zorggroep Ter Weel kennismaken met de organisatie. Zij doorlopen in deze app stapsgewijs het introductieproces en worden op die manier wegwijs gemaakt in de organisatie.

6.2 Formatie en planning

Personeelsverdeling per functie en niveau

Onderstaande tabel geeft het aantal ingezette FTE weer in het jaar 2019 en in het jaar 2018.

Functie	FTE 2019	FTE gecorrigeerd voor WLZ 2019	FTE 2018	FTE gecorrigeerd voor WLZ 2018
Zorg niveau 1	18	15	7	6
Zorg niveau 2	63	51	57	45
Zorg niveau 3	270	218	276	218
Zorg niveau 4	6	5	2	2
Zorg niveau 6	13	10	10	8
Behandelaar	19	15	14	11
Overig zorgpersoneel	35	28	40	31
Personeel overig	148	119	144	114
Totaal	605	461	571	435
Leerlingen	32	26	21	17
Vrijwilligers	819		870	

Tabel 5 - personeelsverdeling per functie en niveau

In de tabel zijn per jaar twee kolommen weergegeven. De eerste kolom per jaar geeft het totaal aantal FTE's per functie en niveau weer. In de tweede kolom staan ook het aantal FTE's per functie en niveau, maar deze aantallen zijn gecorrigeerd voor het aantal WLZ-cliënten binnen de organisatie.

Uit de tabel is af te lezen dat op alle niveaus een groei in het aantal FTE's is gerealiseerd. Op 'Zorg niveau 1' is een groei te zien van 11 FTE's. Dit zijn de medewerkers wonen, dit is verder toegelicht in paragraaf 2.4.
Eén van de doelen, beschreven in het kwaliteitsjaarplan 2019, was het verhogen van het aantal FTE's op 'Zorg niveau 3' (verzorgenden). Dit is in 2019, door de krapte op de arbeidsmarkt, niet gerealiseerd. Als oplossing hiervoor zijn kwaliteitsgelden ingezet voor de inhuur van ZZP'ers om zo de bezetting op de afdelingen/locaties volledig te maken. Ook is ingezet op een groei van het aantal leerling-verzorgenden, hiermee hopen we de tekorten op dit niveau in de toekomst te beperken.
De groei op 'Zorg niveau 4' en 'Zorg niveau 6' is te verklaren door de extra verpleegkundigen die zijn aangenomen.
Bij de groep 'Behandelaar' is er een groei doordat de fysiotherapeuten en logopedisten zijn uitgebreid in het aantal uren en er is een tijdelijke uitbreiding van maatschappelijk werk geweest in 2019. Daarnaast er een extra physician assistant (PA) gestart.
Bij de groep 'Personeel overig' is de groei in FTE deels te verklaren door het uitbreiden van de functie 'adviseur opleiden' en er is een praktijkcoach medewerker wonen aangesteld (zie ook paragraaf 2.4).

Formatiegesprekken
In 2019 zijn tweemaal met alle teamleiders gesprekken gevoerd over de stand van zaken met betrekking tot de bezetting en zorgzwaarte, de personele inzet en het verzuim. Hierbij waren een HRM-adviseur

en een medewerker Finance & Control aanwezig. De tweede ronde gesprekken sloot ook een beleidsmedewerker kwaliteit aan om de ontwikkelplannen van de teamleiders te bespreken.
Vanuit Waardigheid en Trots op locatie is een adviseur betrokken om Zorggroep Ter Weel te ondersteunen bij het afstemmen van de personele inzet op de bezetting en zorgzwaarte. Zij heeft de teamleiders en medewerkers Finance & Control begeleid bij het opstellen van de formatieplanning.

Werkgroep personeelsplanning
Vanaf 2018 werkt Zorggroep Ter Weel met een nieuw roostersysteem (Inplanning) waardoor medewerkers meer regie hebben over hun eigen werkrooster. Onder begeleiding van de werkgroep zelfroosteren, zijn twee afdelingen gestart met een pilot om zelf te roosteren. Aan het eind van de pilot is aan de deelnemers om hun mening gevraagd omtrent het zelfroosteren. Hieruit bleek dat de helft voor en de andere helft tegen het invoeren van het zelfroosteren was.

In 2019 is de werkgroep zelfroosteren overgaan tot de werkgroep personeelsplanning. Deze werkgroep heeft als doelstelling om in 2020 het dienstrooster minimaal drie maanden van te voren klaar te hebben en de voorbereidingen te treffen om een herhalend (repeterend) rooster in te gaan voeren. Op deze manier kunnen privéagenda's beter worden afgestemd met het dienstrooster met als verwacht gevolg dat de arbeidstevredenheid toeneemt. Daarnaast wil de werkgroep onder andere de werkprocessen van personeelsplanning beter structureren.

Om alle zorgmedewerkers de mogelijkheid te geven om hun mening en ideeën te geven over de planning en het zelfroosteren heeft de werkgroep in 2019 een enquête uitgezet.
Vervolgens zijn door de werkgroep twee bijeenkomsten georganiseerd voor de zorgmedewerkers waarin de werkgroep de uitkomsten van de enquête heeft gepresenteerd en is hierover met medewerkers in gesprek gegaan. Ook is de werkgroep in gesprek gegaan met de planners en de teamleiders.
De uitkomsten van de enquête, de bijeenkomsten en de gesprekken zijn door de werkgroep meegenomen in een plan van aanpak voor 2020. Hierin staat beschreven hoe zij de eerder genoemde doelstelling willen behalen.

6.3 Samenwerking

Intentieovereenkomst
Op 11 november 2019 hebben Zorggroep Ter Weel, het Goese Lyceum Bergweg, het Aurius Collega Goes en Hoornbeeck college een intentieovereenkomst ondertekent. Hiermee bekrachtigden zij hun bestaande samenwerking en gaven zij aan hun onderlinge verbinding in de toekomst nog steviger neer te willen zetten.

Zorg van Harte
Op 30 oktober is Zorg van harte gestart. Dit is een gezamenlijk project van het Calvijn College Kerkpolder, de gemeente Reimerswaal en Zorggroep Ter Weel. Vmbo-leerlingen zorg & welzijn van het Calvijn College leveren via dit project diensten aan wijkbewoners, zoals huishoudelijke klussen, samen wandelen of een spelletje spelen.
Door Zorg van harte kunnen de leerlingen ervaring opdoen en zich ontwikkelen tot een beginnend beroepsbeoefenaar. Zij worden daarbij begeleid door docenten en vrijwilligers van Handje Extra.

7. Gebruik van hulpbronnen

Het thema 'Gebruik van hulpbronnen' gaat over het inzetten van hulpbronnen die bijdragen aan de kwaliteit van zorg. In dit kwaliteitsverslag kwamen eerder al verschillende hulpbronnen aan de orde, bijvoorbeeld het nieuwe ECD, het kwaliteitsregister, de PAR en het pop-up theater dat het geven en ontvangen van feedback bevordert. In dit hoofdstuk worden andere hulpbronnen beschreven die Zorggroep Ter Weel in 2019 heeft ingezet ter bevordering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. De digitale hulpbronnen, beschreven in paragraaf 7.1, zijn mede mogelijk gemaakt door het innovatiebudget uit de kwaliteitsgelden.

7.1 Digitale hulpbronnen

Mobiel werken
Om het werken efficiënter in te richten is besloten om meer mobiel te gaan werken. De organisatie is bezig met de inrichting van een nieuw informatiesysteem, zodat meer digitaal gewerkt, opgezocht en geregeld kan worden. Voor het digitaal werken zijn voor ondersteunende diensten (management, teamleiders, stafafdeling) mobiele devices aangeschaft met de kwaliteitsgelden van 2019 (innovatiebudget). In 2020 zal verdere uitrol van mobiel werken plaatsvinden voor de medewerkers op afdelingen/locaties.

Narrowcasting
In 2019 is op een zestal locaties een nieuw informatiesysteem, een narrowcastingsysteem, geïnstalleerd. Op de locaties zijn digitale schermen geplaatst in centrale ruimtes. Via deze schermen kan gerichte informatie worden verzonden aan cliënten, bezoek, medewerkers en vrijwilligers. De berichten die worden getoond in de centrale ruimtes, kunnen van algemene aard zijn (zoals het nieuws of weerbericht), maar worden ook afgestemd op de locatie. Het activiteitenaanbod wordt hier doorlopend getoond en is bijvoorbeeld locatiegebonden. Voorheen werd het activiteitenaanbod 'analoog' met geprinte affiches op mededelingenborden getoond. De digitaliseringsslag zorgt voor meer professionaliteit en het is minder arbeidsintensief.

Uitbreiding Wifi
Wifi is van belang voor Zorggroep Ter weel, de medewerkers, de bewoners, de vrijwilligers en bezoekers. Het is een noodzakelijke infrastructurele investering waardoor efficiëntie bij de uitvoering van de zorg en welzijn wordt vergroot en meer klanttevredenheid gecreëerd wordt.
Door de modernisering van onze panden is Wifi een knelpunt geworden (meer en betere isolatie).

In 2019 is op een locatie van Zorggroep Ter Weel waar nog geen Wifi was, Wifi gerealiseerd. Op een tweetal andere locaties is de Wifi verbeterd.

7.2 Hulpmiddelen

Wolk Heupairbag
In 2019 is een pilot gestart met de Wolk Heupairbag. De heupairbag bevat sensoren die iedere beweging van de drager monitoren. Deze sensoren herkennen een val. Hierdoor wordt rond de heup een airbag wordt opgeblazen voordat de drager de grond raakt. Op deze manier is de val zacht.

De pilot is gestart bij zeven cliënten. Met behulp van de pilot werd onderzocht of:
- de heupairbag een goed middel is om het aantal heupfracturen na een val terug te dringen;
- cliënten het gebruik ervan comfortabeler vinden dan de gangbare heupbeschermer (de safe hip);

- zorgmedewerkers en familie zich geruster voelen als valgevaarlijke cliënten de heupairbag dragen.

De betrokken cliënten, zorgmedewerkers en familie hebben naar aanleiding van de pilot aangegeven dat het gebruik van de heupairbag aan hun verwachtingen voldoet. De heupairbag werd op tijd opgeblazen bij een val in zijwaartse richting. De heupairbag is handig in gebruik en kan makkelijk onder kleding worden gedragen. Familie en zorgmedewerkers ervaren meer rust.
Bij geen van de dragers van de heupairbag is na vallen letsel ontstaan.
Gelet op deze positieve ervaringen, is de pilot succesvol gebleken. Dit houdt in dat wordt gekeken naar een uitbreiding van het aantal exemplaren in 2020.

7.3 Ondersteunende diensten

Zoals beschreven in paragraaf 5.1 van hoofdstuk 5 zijn in 2019 de voorbereidingen getroffen voor een cultuur- en structuurverandering in de organisatie. Hierin is ook de aansturing en werkwijze van ondersteunende diensten meegenomen. Meer regie bij het primaire proces houdt in dat de ondersteunende diensten daarop moeten aansluiten. Er is verkend hoe ondersteunende diensten daadwerkelijk faciliterend kunnen zijn aan het primair proces. Dit is onder andere gedaan in de gesprekken met sleutelfiguren tijdens de scan van Waardigheid en Trots op locatie evenals tijdens de bezoeken van de bestuurder, manager en beleidsmedewerker kwaliteit aan de teams.

8. Gebruik van informatie

Zorggroep Ter Weel verzamelt op verschillende manieren informatie om het leren en verbeteren te bevorderen. Dit is zowel interne informatie, bijvoorbeeld informatie over incidenten en klachten van medewerkers, als externe informatie, bijvoorbeeld over de tevredenheid en klachten van contactpersonen.

8.1 Tevredenheid

Cliënttevredenheidsonderzoek
Zoals beschreven in hoofdstuk 4, paragraaf 4.1, nam Zorggroep Ter Weel in 2019 deel aan de scan van Waardigheid en Trots op locatie. Hiervoor zijn vragenlijsten uitgezet, o.a bij cliënten en hun naasten. Hierdoor is het cliënttevredenheidsonderzoek in die periode gepauzeerd. In het derde en vierde kwartaal van 2019 is dit onderzoek hervat. In februari 2020 zijn de laatste vragenlijsten geretourneerd.

Op de verzorgingshuisafdelingen, de afdelingen Beschermd Wonen en somatiek zijn de vragenlijsten ingevuld door cliënten met hulp van vrijwilligers. Op de pg-afdelingen is de vragenlijst naar de eerste contactpersonen gestuurd.

De volgende tabel geeft de resultaten weer van het cliënttevredenheidsonderzoek dat deze periode is uitgezet.

	NPS% 2019	NPS% 2018	NPS Cijfer	Gem. cijfer tevredenheid	Onderzoek uitgezet	Respons %
Ter Weel Goes	50,0	33,3	8,3	8,3	90	48,9
Sint Maarten i.d. Groe	16,7	42,9	7,9	7,8	27	59,3
Randhof	50,0	0	8,5	8,0	12	50,0
Gasthuis	13,9	-	7,7	7,8	44	84,1
Moerzicht	33,3	-50,0	8,6	8,7	18	50,0
Maria-Oord	11,1	-	6,9	8,2	21	100,0
De nieuwe Vliedberg	50,0	0	8,6	8,7	15	66,7
Hof Cruninghe	50,0	0	8,5	8,2	14	42,9
Ter Weel Krabbendijke	38,1	18,2	8,3	8,4	34	61,8
Totaal	30,25%	34,55%	8,0	8,2	273	62,3

Tabel 6 - Overzicht cliënttevredenheidsonderzoek 2019- feb 2020

In het cliënttevredenheidsonderzoek wordt de aanbevelingsvraag gesteld: "Hoe waarschijnlijk is het dat u Zorggroep Ter Weel aanbeveelt bij familie/vrienden?" Deze vraag wordt beantwoord op een schaal van 0 t/m 10. Uit de score op deze vraag komt de Net Promoter Score (NPS)[2] voort. Deze score wordt getoond in bovenstaande tabel (NPS-score). Tevens wordt het gemiddelde cijfer dat men op deze vraag geeft, weergegeven (NPS cijfer).

[2] De scores worden verdeeld in drie groepen:
1. Promoters: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven.
2. Neutrals: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven.
3. Critici: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven.

De score wordt als volgt berekend: NPS = % promoters - % critici

Naast de aanbevelingsvraag, wordt aan de respondenten gevraagd een algemeen cijfer voor de afdeling/locatie te geven. Dit is een score van 1 t/m 10. Het gemiddelde hiervan is terug te vinden in de tabel onder 'gem. cijfer tevredenheid'.
Tot slot zijn in de tabel het aantal uitgezette vragenlijsten en het responspercentage terug te vinden in de tabel.

Het valt op dat de respondenten van de psychogeriatrische (pg) afdelingen de aanbevelingsvraag en de vraag over de algehele tevredenheid doorgaans beter beoordelen dan de respondenten van somatiek, gerontopsychiatrie en verzorgingshuisafdelingen. Dit kan komen doordat de vragenlijsten op de laatst genoemde afdelingen wordt ingevuld door de cliënt in samenwerking met de vrijwilliger waar de vragenlijst op de pg-afdeling wordt ingevuld door de eerste contactpersoon.
Het beoordelen van de thema's is afhankelijk van de eigen ervaring, het beoordelingsvermogen en het referentiekader van de respondenten en de vrijwilligers.

De teamleiders ontvangen een rapportage met de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek met daarin de specifieke scores van de desbetreffende afdeling/locatie en een toelichting daarop. Op deze manier kunnen zij met het team de informatie gebruiken om te leren en verbeteren.

Tips en Zorgkaart Nederland
Naast het toetsen van de cliënttevredenheid door middel van het cliënttevredenheidsonderzoek, maakt Zorggroep Ter Weel gebruik van de feedback die gegeven wordt via de eigen website en op Zorgkaart Nederland. Op de website van Zorggroep Ter Weel kunnen mensen een compliment, tip of klacht invullen. Voor de complimenten wordt men doorverwezen naar de website van Zorgkaart Nederland. Voor een tip of klacht kan men een formulier invullen dat doorgestuurd wordt naar de beleidsmedewerkers kwaliteit die een eerste reactie geven en de meldingen verder doorzetten naar een behandelaar.

Op de website van Zorggroep Ter Weel staat een verwijzing naar Zorgkaart Nederland en wanneer cliënten overlijden of verhuizen, dan ontvangen zij of naasten een brief met de vraag of zij een beoordeling achter willen laten op Zorgkaart Nederland. Daarnaast zijn in 2019 op de locaties posters verspreid en flyers geleverd die uitgedeeld kunnen worden, bijvoorbeeld na een zorgleefplanbespreking, om zo de waarderingen op Zorgkaart Nederland te bevorderen.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde cijfers en de NPS-scores eind 2019 en eind 2018 naast elkaar weergegeven. Voor de berekening van deze cijfers wordt een gemiddelde score over de afgelopen vier jaar weergegeven.

	Gem. cijfer 2019	NPS % 31/1/19	Aantal respondenten 2019	Gem. cijfer 2018	NPS % 31/1/18
Zorggroep Ter Weel	8,8	96%	37	8,8	96%
Ter Weel Goes	8,8	97%	12	8,8	98%
Sint Maarten i. d. Groe	8,9	96%	6	9,2	96%
Randhof	8,1	97%	5	8,8	97%
Gasthuis	8,7	-	1	-	-
Moerzicht	9,2	94%	7	-	-
Maria-Oord	9	-	1	8,2	-
De nieuwe Vliedberg	-	-	-	-	-
Hof Cruninghe	8,8	-	3	-	-
Ter Weel Krabbendijke	8,3	100%	2	8,2	100%

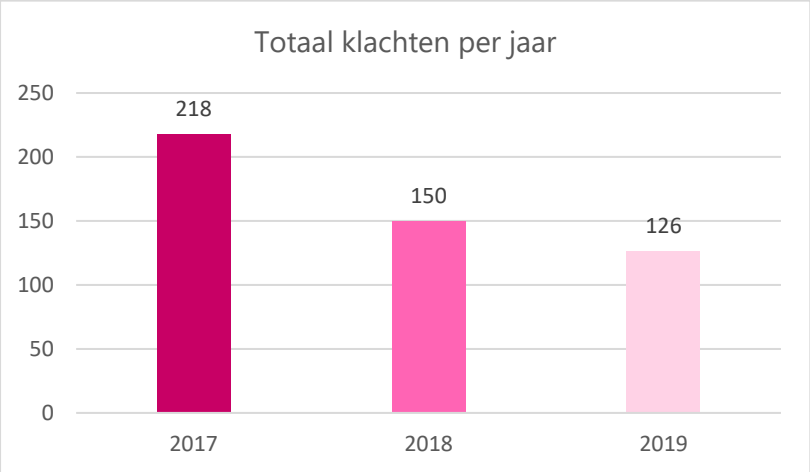
Tabel 7 - Resultaten Zorgkaart Nederland 2019

Klachten
Ook klachten zijn een onderdeel van het leren en verbeteren binnen Zorggroep Ter Weel. Door middel van de klachten kan de zorg- en dienstverlening verder ontwikkelen. Cliënten hebben verschillende mogelijkheden om klachten of ongenoegens kenbaar te maken. Het heeft de voorkeur dat klachten zo veel mogelijk met een direct betrokkene besproken worden, zodat direct naar een oplossing gezocht kan worden. Dit is niet altijd mogelijk of gemakkelijk voor de cliënt en/of naaste. Daarom is het ook mogelijk om een klacht te bespreken met een (onafhankelijke) medewerker die de klacht registreert. De voortgang van klachten wordt vastgelegd in TOPdesk. Ieder kwartaal wordt een overzicht gemaakt van het aantal klachten in TOPdesk en dit wordt opgenomen in de kwartaalrapportage voor het managementteam.

Naast het melden van klachten via een medewerker, is het voor een cliënt en/of naaste ook mogelijk om een klacht (anoniem) via de website te melden. Deze meldingen komen binnen bij de beleidsmedewerkers kwaliteit, die een eerste reactie aan de melder geven en de melding doorzetten naar een behandelaar. Ook van deze meldingen wordt de voortgang door de beleidsmedewerkers kwaliteit gevolgd.

In 2019 is de klachtenprocedure herzien, waardoor de meldingen sneller opgelost zullen worden en er niet onnodig te veel medewerkers bij betrokken worden.

In 2017 zijn er 218 klachten gemeld, dit is in 2018 gedaald met 31,2% tot 150 klachten. Dit aantal is in 2019 nog verder gedaald tot 126 klachten (een daling van 42,4% t.o.v. 2017 en een daling van 16,0% t.o.v. 2018). Zoals beschreven, worden de klachten ieder kwartaal opgenomen in de kwartaalrapportage en ieder half jaar wordt er door de beleidsmedewerkers kwaliteit een uitgebreide klachtenanalyse opgesteld.



Grafiek 1- Totaal aantal klachten per jaar

8.2 Stuurinformatie

Reports
In 2019 is Zorggroep Ter Weel gaan werken met een nieuw online dashboard genaamd Reports. Dit dashboard kan gebruikt worden binnen alle lagen van de organisatie. Het geeft onder andere inzicht in de inzicht in de bezetting, de personele inzet en het verzuim op zowel organisatieniveau als op locatie-/afdelingsniveau. Teamleiders kunnen hierdoor gerichter sturen op hun locatie/afdeling.
In augustus hebben alle gebruikers de gelegenheid gehad om aan te sluiten bij een van de gebruikersbijeenkomsten. Hierin werd nader uitleg gegeven over Reports en konden gebruikers vragen stellen.

De dashboards zullen verder worden uitgebreid in 2020. Dan zal ook kwaliteitsinformatie worden opgenomen, bijvoorbeeld over de tevredenheid, de veiligheid (mic/mim) en zorgleefplannen (de volledigheid). Hierbij wordt het elektronisch cliëntendossier als een belangrijke bron gezien.

8.3 Registratielast

Werkgroep Weg Met De Registratielast (WMDR)
Eind 2018 is de werkgroep 'Weg Met De Registratielast' (WMDR) gestart met als doel de registratielast binnen Zorggroep Ter Weel te verminderen. De werkgroep bestaat uit twee teamleiders, een specialist ouderengeneeskunde, een fysiotherapeut en een beleidsmedewerker kwaliteit.
De werkgroep is in 2019 viermaal bijeen gekomen. Zij hebben verschillende onderwerpen behandeld. Per onderwerp heeft de werkgroep bekeken hoe de registratielast verminderd kan worden en hoe daar actie op ondernomen kon worden. Dit heeft geleid tot verschillende aanpassingen in procedures of registraties die geschrapt zijn. Voorbeelden hiervan zijn: de Barthel-score is geschrapt, cliënten worden niet meer wekelijks gewogen, maar op indicatie. Ook het invullen van de defecatielijst gebeurt voortaan op indicatie. Daarnaast heeft de werkgroep een meldpunt ingesteld waar medewerkers registratielasten kunnen melden. Wanneer medewerkers denken dat iets eenvoudiger kan of geschrapt kan worden, kunnen zij dit melden via dit meldpunt.

Woordenlijst en afkortingen

BBL	Beroepsbegeleidende Leerweg
BOL	Beroeps Opleidende Leerweg
CSB	Cliënt Service Bureau
ECD	elektronisch cliëntendossier
EVV'er	Eerst Verantwoordelijk Verzorgende
FTE	fulltime-equivalent. Het is een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén fte is een volledige werkweek.
GVP'er	Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie
HRM	Human Resource Management, personeelszaken
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding Incident Cliënt
MIM	Melding Incident Medewerker
PAR	Professionele Adviesraad
PG	Psychogeriatrische zorg
Planning & control-cyclus	Een cyclus die ieder jaar doorlopen wordt. Per kwartaal wordt er een (kwaliteits)rapportage opgesteld en deze wordt besproken met de Raad van Bestuur en het management. Aan de hand van de rapportages wordt er bijgestuurd en worden er maatregelen getroffen
Somatiek	De zorg en behandeling bij een chronische lichamelijke aandoening wordt ook wel somatische zorg genoemd.
V&VN	De beroepsvereniging van verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten
VIT	Verpleegkundig Interventie Team
Wlz	Wet langdurige zorg
WMDR	Weg Met De Registratielast
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WOL	Waardigheid & Trots op Locatie

Wzd	Wet zorg en dwang
ZLB	zorgleefplanbespreking
ZLP	zorgleefplan
ZPO	Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg
ZZP	Zorgzwaartepakket