



zorgcentrum
het Bildt



KWALITEITSJAARVERSLAG 2021

Zorgcentrum het Bildt

MEI 2022

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Zorgcentrum het Bildt over het jaar 2021. Het tweede jaar op rij van de Coronapandemie die cliënten, medewerkers en alle andere betrokkenen bij onze organisatie bezig hield. Ondanks deze moeilijke periode is er veel werk verzet en hard gewerkt aan de kwaliteit van zorg in de directe zorgverlening. Daarnaast zijn op beleidsmatig terrein veel onderdelen gecheckt, aangepast of nieuw opgezet om zorg te dragen voor een verantwoorde beleidscyclus waarin PDCA cyclus centraal staat. In dit jaarverslag willen we vooral de aandacht vestigen op de doelstellingen uit het kwaliteitsjaarplan van 2021, of deze uitgevoerd, aangepast en geëvalueerd zijn. Het jaarverslag is ingedeeld op basis van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2021.

MISSIE

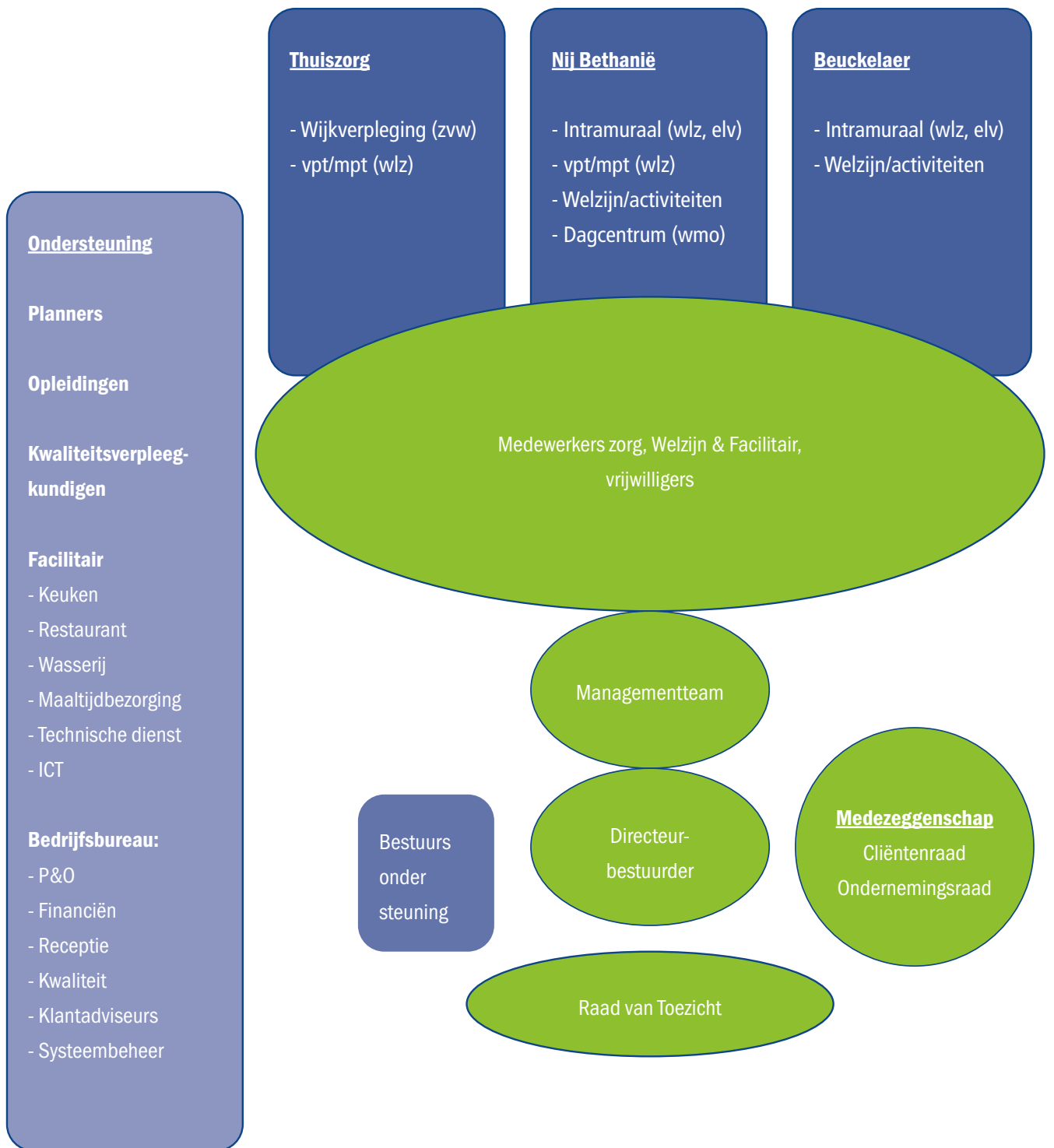
Zorgcentrum het Bildt levert op praktische wijze een bijdrage aan de leefbaarheid (leven, werken, leren en wonen) van de streek. Wij willen zelf of met behulp van de andere partijen de huidige mogelijkheden op het gebied van zorg, service en dienstverlening daartoe aanwenden en waar nodig uitbreiden.

VISIE

Zorgcentrum het Bildt werkt vanuit belevingsgerichte visie. Het is belangrijk dat mensen zelf keuzes maken en hun eigen gekozen levenswijze kunnen voortzetten. Via goede zorg, dienstverlening en een goed activiteitenaanbod willen wij het de mensen mogelijk maken om tot op hoge leeftijd een actief en zelfstandig leven te leiden.

ORGANISATIESTRUCTUUR

De stichting Zorgcentrum het Bildt is geregistreerd onder KvK nummer 41002802 en biedt huisvesting, diensten en zorg vanuit de locaties Beuckelaer in St.-Annaparochie en Nij Bethanië in Tzummarum.



TYPE ZORGVERLENING ZZP VERDELING EN OMZET PER DOELGROEP

Locaties Beuckelaar en Nij Bethanië periode januari t/m december 2021		
Doelgroep	Aantal	Omzet
MPT en dagbesteding		€ 188.487
VPT4	1,67	€ 63.724
VPT5	2,18	€ 165.274
VPT6	5,60	€ 375.258
ZZP3	1,00	€ 60.130
ZZP4	22,80	€ 1.181.783
ZZP5	30,15	€ 2.696.555
ZZP6	35,41	€ 2.924.055
ZZP8	1,00	€ 136.444
Z460	0,75	€ 45.169
Z625	1,00	€ 75.157
Z640	2,83	€ 189.780
Z650	1,00	€ 66.707
Z660	1,06	€ 100.166
Z995	0,13	€ 2.554
Mutatiedagen	1,10	€ 40.288

In 2021 zien we opnieuw een daling van ZZP4. De zorgzwaarte stijgt en er is een toename van VPT.

PERSOONSGERICHT ZORG EN ONDERSTEUNING

Zorgcentrum het Bildt biedt WLZ zonder behandeling en valt behandeling onder de zorgverzekeringswet. De huisarts is hoofdbehandelaar en kan de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) ter consultatie of als medebehandelaar inzetten. Ook de psycholoog kan ter consult ingeroepen worden. Het specialisme van de SO en psycholoog wordt steeds belangrijker gezien de toenemende complexiteit.

ZHB wil in 2021 in overleg met zorgkantoor afspraken maken over de mogelijkheid behandeling gefinancierd te krijgen zodat consulten en medebehandeling niet langer vanuit de reguliere ZZP betaald hoeft te worden.

In 2021 is een mooie stap gemaakt. In goed overleg met het zorgkantoor heeft ZhB nu de mogelijkheid de inzet van SO en GZ psycholoog zelf te declareren. Dit betekent dat met een verwijzing van de huisarts de SO en/of psycholoog bij complexe zorgvragen mee kan kijken of kan de SO tijdelijk als medehandelaar van de huisarts optreden.

In november 2021 is de start gemaakt met het project Zorgplan. Op basis van intern onderzoek is gekeken welke onderdelen wij als organisatie nog beter kunnen inrichten ter ondersteuning van de kwaliteit van zorg. Het doel is dat de verzorgenden IG en verpleegkundigen niveau 4 (en toekomstige medewerkers en leerlingen/stagiaires) volgens het Omaha-systeem op een eenduidige manier een zorgplan kunnen opstellen. Daaruit voortvloeiend wordt er ook gekeken naar de functies binnen het hele ECD (ONS dossier) en de manier van rapporten. In 2022 zal dit project verder vorm krijgen.

WONEN EN WELZIJN

In 2021 zal de focus komen te liggen op een goede herpositionering van intramuraal en extramuraal werken. Daarnaast zal er een kosten baten analyse worden gemaakt zodat er zorgvuldig gekeken kan worden hoe ZhB deel kan nemen aan de aanbestedingsronde WMO huishoudelijke zorg 2022.

In augustus 2021 is de aanbesteding WMO HH door de dienst uitgezet. Al snel bleek het voor ZhB niet mogelijk om in te schrijven. Enerzijds doordat de inschrijving meerdere gemeenten betreft en daarmee voor ZhB te risicovol is om het in zo'n grote regio te kunnen bieden. Daarnaast is ZhB niet in het bezit van het vereiste kwaliteitscertificaat. Met dit gegeven is de stap gemaakt om de WMO HH medewerkers de keuze te geven de overstap te maken naar de intramurale setting of over te gaan naar de nieuwe zorgaanbieder.

In 2020 heeft corona een duidelijk negatief effect gehad op de dagbesteding. Al langere tijd is er sprake van een minimale bezetting van het aantal cliënten. In 2021 zal er een lange termijn plan ontwikkeld worden wat inzicht moet geven op welke manier ZhB dagbesteding kan blijven bieden. Uiteraard moet ook hier een kosten baten analyse worden opgenomen.

Er is een lange termijn plan ontwikkeld waarbij de uitkomst is dat ZhB blijft investeren in het aanbieden van dagbesteding. Om dit op een verantwoorde en kostendekkende wijze te kunnen doen is besloten de dagbesteding in Nij Bethanië te centreren. Helaas kunnen we nog niet spreken van aantoonbare resultaten vanwege de beperkingen die de coronamaatregelen met zich mee hebben gebracht.

VRIJWILLIGERS

Op 31 december 2021 zijn er 101 vrijwilligers actief binnen ZhB. In de loop van 2021 zijn er 18 vrijwilligers gestopt, waarvan 1 overleden. De vrijwilligers die actief zijn in 2021 hebben geholpen bij diverse activiteiten. Door veranderingen binnen de organisatie (Welzijn) zijn er activiteiten waarbij vrijwilligers hielpen, vervallen. Door corona is er minder georganiseerd, waardoor er minder vrijwilligers nodig waren.

Overigens zijn sommige vrijwilligers (tijdelijk) afgehaakt vanwege corona, omdat ze zelf kwetsbaar zijn. Anderen zijn (tijdelijk) afgehaakt door de gestelde maatregelen. Opvallende verandering is dat er steeds vaker een beroep gedaan wordt op vrijwilligers voor individuele inzet bij bewoners.

EERSTELIJNS VERBLIJF

Eerstelijns verblijf (ELV) is bedoeld voor een herstelperiode en er moet een reële verwachting zijn dat de client terugkeert naar huis. Er moet kritisch gekeken worden naar het aantal ligdagen en een juiste in- en doorstroom, met als doel de juiste patiënt op de juiste plek. Voor 2021 hebben we afspraken kunnen maken met het zorgkantoor dat ZhB ook palliatieve ELV kan bieden.

In 2021 zal de focus komen te liggen op borgen van de doelmatigheid en mede zorg dragen voor de juiste plek. Daarnaast zal er naar de werkprocessen gekeken worden of er aanpassingen nodig zijn als er palliatieve zorgt wordt geboden.



De spiegelinformatie over 2021 laat zien dat de ligduur ruim binnen de gestelde normen van 90 dagen ligt. Het overgrote deel van de cliënten keert na opname terug naar huis. Deze doorstroom gegevens laten zien dat ELV (grotendeels) juist wordt toegepast en daarmee de juiste patiënt op de juiste plek is. T.a.v. palliatieve zorg is er organisatie breed een werkgroep actief. Elke afdeling heeft een medewerker afgevaardigd in deze werkgroep. De werkgroep leden zijn aangesloten bij het palliatieve netwerk en nemen actief deel aan het programma Zelfevaluatie Palliatieve Zorg. Het doel van de zelfevaluatie is inzichtelijk te maken waar de organisatie als geheel, als afdeling of samenwerkingsverband staan ten opzichte van de waarden, wensen en behoeften van de patiënt en diens naasten. De zelfevaluatie nodigt uit om inzicht te krijgen in het niveau van de zorg en het beleid en in het kwaliteitsverbeterings- en borgingsproces.

VEILIGHEID

In april 2021 is de procedure Melden Incidenten Cliënten (MIC) geëvalueerd en aangepast aan de huidige regelgeving. In november 2021 is hier nog de werkwijze rond (vooronderzoek) calamiteit/incident aan toegevoegd. In de MIC commissie wordt per kwartaal een organisatie brede analyse besproken.

In 2021 zijn er in totaal 590 meldingen gedaan waarvan 211 over medicatie en 340 over valincidenten (zie pagina 8). Het aantal meldingen is hoger als in 2020. Er is door middel van o.a. de herziene procedure MIC aandacht besteed aan de nut en noodzaak van een melding. In het 3e en 4e kwartaal van 2021 is het aantal meldingen hierdoor gestegen.

In de MIC commissie is specifiek aandacht geweest omtrent het melden van registratie van medicatie in N-Care. De werkwijze is geëvalueerd en aangepast.

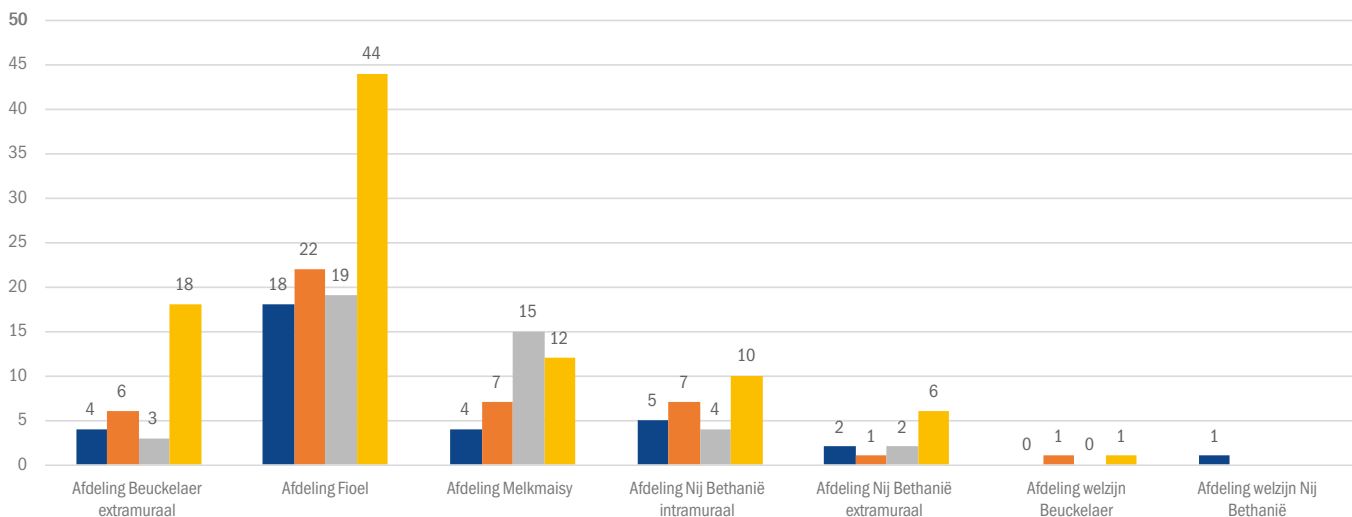
CALAMITEITEN

In 2021 heeft ZhB geen calamiteiten gemeld bij de IGJ. Naar aanleiding van een interne melding heeft 1 vooronderzoek plaatsgevonden. De conclusie na het vooronderzoek was dat het hierbij niet om een calamiteit ging.

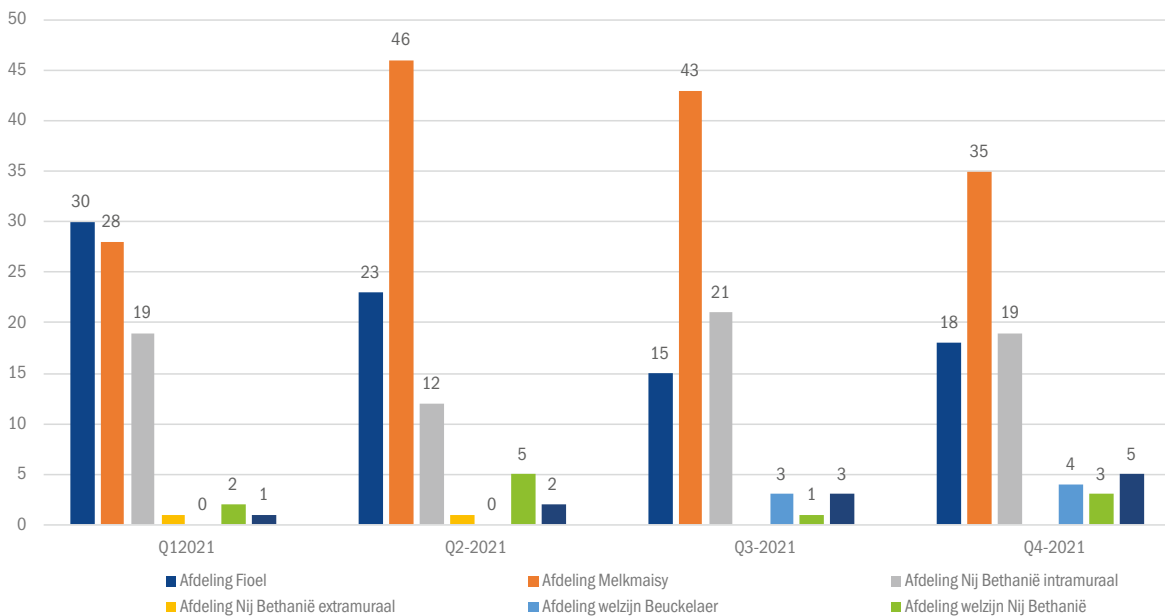
KLACHTEN

ZhB maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Er zijn geen klachten ontvangen door de klachtenfunctionaris.

Aantal van medicatie-incidenten 2021



Aantal van Valincidenten 2021



Met betrekking tot valincidenten is in de MIC commissie aandacht geweest voor registratie en afhandeling van valincidenten, hoe stel je de risicoscore vast en hoe koppel je je bevindingen terug naar de melder. In 2022 wordt hier een vervolg aan gegeven.

DECUBITUSPREVENTIE

Door middel van risicosignalering wordt in beeld gebracht of de client een verhoogd risico heeft op huidletsel. Als dit het geval is worden preventieve acties, in overleg met de huisarts opgenomen in het zorgplan, deze acties worden gemonitord. Ook in de deskundigheidsbevordering welke door de Specialist Ouderengeneeskunde wordt gegeven is aandacht voor dit thema.

GEMOTIVEERD GEBRUIK VAN VRIJHEID BEPERKENDE MAATREGELEN

De implementatie van de Wet Zorg en Dwang is in 2021 verder uitgerold. De wet maakt onderscheid in vrijwillige en onvrijwillige zorg. In 2021 zijn er nog enkele aanpassingen in de wet gedaan deze zijn doorgevoerd binnen ZhB. In het ECD is het nu mogelijk om registratie te doen die de cyclus rond het bespreken van de maatregelen ondersteunt. De WzD commissie is ingericht.

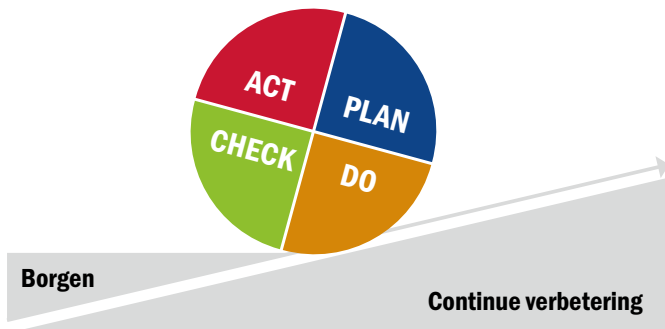
INFECTIEPREVENTIE

In 2021 is het beleid rond infectiepreventie vastgesteld binnen ZhB. De opgeleide Contactpersoon Infectie Preventie (CIP'er) vormen samen met de Infectie Preventie Adviseur (IPA) de CIP commissie. De CIP'er is aanspreekpunt op de eigen afdeling en kan collega's motiveren en stimuleren.

RISICOMANAGEMENT

In 2021 is ZhB gestart met het in beeld brengen van de risico's van kritische processen binnen de organisatie. Er wordt gebruikt gemaakt van methode SAFER waarbij risico's rond de processen client, medewerker, organisatie en maatschappij in beeld worden gebracht, gemonitord en met een vastgestelde frequentie worden geëvalueerd.

LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT



Interzorg Ferwert. Er is één keer per kwartaal overleg over actuele thema's. Daarnaast is de kwaliteitsfunctionaris aangesloten bij het Kwaliteitsnetwerk Noord Nederland.

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

De voorbereidingen om de organisatie opnieuw te laten certificeren (HKZ Zorg en Welzijn) zijn opgestart, met als doel de certificering in 2022 binnen te halen. Onderdeel van de voorbereiding zijn o.a. het (opnieuw) inrichten van een structuur rond intern auditen en de inzet van instrumenten om de opvolging van verbeteracties goed in kaart te brengen, te monitoren en hierop een analyse kunnen uitvoeren.

LEREND KWALITEITSNETWERK

De kwaliteitsfunctionaris is onderdeel van lerend netwerk met Hof en Hiem, Leppehiem en

CLIENTOORDEEL

Elk jaar wordt er een Clienttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. In het geval van ZhB is dit ZorgfocuZ. Het meten van de tevredenheid is gedaan in de vorm van telefonische interviews met een vastgestelde lijst vragen. Dit heeft een respons van 24% opgeleverd.

De score van cliëntervaringsgegevens wordt geregistreerd op [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl). Locatie de Beuckelaer heeft een waarderingcijfer van 8,3 en Nij Bethanië van 8,4.



LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

DE WIJKVERPLEGING

De wijkverpleging is een belangrijke spil in de ontwikkeling naar de juiste zorg op de juiste plek. Het overheidsbeleid is de komende jaren gericht op samenwerking, maximaal inzetten op preventie, innovatie, digitale zorg en zelfredzaamheid. Daarnaast wil de overheid d.m.v. een nieuwe bekostiging zorgaanbieders aansporen niet langer te sturen op geleverde zorg, maar op goede uitkomsten voor de client. Er wordt gesproken over een beweging naar herkenbare en aanspreekbare teams wijkverpleging en deze te monitoren.

In 2021 zal de focus komen te liggen op intensivering van de samenwerking met Thuiszorg Het Friese Land, zowel op beleidsmatig- als op uitvoeringsniveau.

Het 1e halfjaar van 2021 is voor de wijkverpleging ZhB een moeilijke periode geweest waar het team werd geconfronteerd met ziekteverzuim, vertrek van een wijkverpleegkundige naar de intramurale setting en Corona. Deze periode heeft uiteindelijk wel op een positieve manier bijgedragen aan het anders inrichten van werkprocessen en de daarbij behorende verantwoordelijkheden binnen het team. Verantwoordelijkheden zijn nu breder belegd en er is gekozen voor duaal leiderschap. Daarbij is de wijkverpleegkundige verantwoordelijk op inhoud en de teamleider voor de teamprocessen. Thuiszorg Het Friese Land heeft in deze moeilijke periode ZhB ondersteuning geboden. Een ervaren wijkverpleegkundige van het Friese Land heeft indicaties op inhoud gecheckt en het team ondersteunt in de dagelijks gang van zaken. In het najaar van 2021 is het team weer volledig op sterkte en functioneert naar tevredenheid. We zijn dan ook blij met de uitkomst van de PREM 2021, waar de cliënten de wijkverpleging met een 9,2 beoordeeld. Eind 2021 zijn er oriënterende gesprekken gestart tussen Noorderbreedte/ THFL en ZhB waarin gekeken wordt naar mogelijkheden samen te werken in de keten, met name als het gaat om de doorontwikkeling VPT/MPT.

CULTUUR EN BELEID

Verantwoordelijkheden, daar waar het kan, zo laag mogelijk in de organisatie. Veel zorgorganisaties zijn over gegaan naar zelfsturende teams, sommigen met succes en voor sommigen een fiasco. ZhB wil niet uitgaan van zelfsturing als doel op zich, maar richt zich op de professionele zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Samen met teams aan de slag om de professionele ruimte te zoeken en met elkaars kaders vast stellen daar waar dat nodig is en de werkprocessen ondersteunt.

Professionele verantwoordelijkheid vraagt ruimte, maar vraagt ook een kritisch vermogen om zowel naar het eigen handelen te kijken als naar het handelen van de organisatie. Juist dit kritisch vermogen is belangrijk voor ZhB en moeten bevindingen van medewerkers/teams bijdragen aan de beleidsvoornemens de komende jaren.

In 2021 zal er geïnvesteerd worden in het ophalen van deze input en zal aan de medewerkers gevraagd worden wat belangrijke elementen/voorwaarden zijn om het werk goed te kunnen doen om ons uiteindelijk doel te behalen nl. goede verantwoorde kwalitatieve zorg aan cliënten!



Tevredenheidsonderzoeken

In 2021 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), clienttevredenheidsonderzoek en PREM uitgevoerd.

De input van de onderzoeken zal in samenspraak met de teams en Cliëntenraad besproken worden en van de overeengekomen aandachtspunten een plan van aanpak worden gemaakt.

Commissies en aandachtsvelders

Er zijn vijf commissies actief: palliatieve zorg, ergo, mic, cip en zorg en dwang. Er zijn afspraken gemaakt dat de diverse commissies doel en verwachte resultaten helder voor ogen hebben. Elke commissie heeft een MT lid of kwaliteitsfunctionaris als trekker. Deze fungeren tevens als linking pin tussen de commissie en het MT.

Projecten en werkgroepen

Naast de regulier commissies zijn er op onderwerpen tijdelijke projecten en/of werkgroepen actief. Binnen ZhB is de afspraak dat indien er onderwerpen zijn die bijdragen aan kwaliteitsverbetering dit alleen uitgezocht en uitgevoerd kan worden indien de directe (zorg) medewerkers zijn betrokken en hun input kunnen leveren. Vooraf wordt er een duidelijke opdrachtformulering en resultaatverwachting omschreven.

Strategisch Personeel Plan (SPP) 2022 - 2024

Er is een nieuw SPP 2022 - 2024 samengesteld wat ons moet helpen beter inzicht te krijgen in de ontwikkelingen die op ons afkomen en wat dit gaat betekenen voor de missie, visie en strategie van ZhB. Voldoende, tevreden en goed gekwalificeerde medewerkers zijn de basis voor het verlenen van goede zorg, nu en in de toekomst. Tegelijkertijd is het één van de grootste uitdagingen van de zorg. Recente rapporten van o.a. Berenschot, externe analyse Regio Visie Friesland 2019 en de SER (mei 2021) zijn als uitgangspunten gebruikt voor de opbouw en uitwerking van het SPP.

KRACHTIGE VERBINDENDE REGIOVISIE FRIESLAND

Doelstelling is betaalbare en kwalitatieve goede zorg blijven leren aan ouderen in Friesland vanuit focus op zes thema's: preventie, anticiperen op ouder worden, samenredzaamheid, rollen/samenwerking, eigen regie en arbeidsmarkt. Daarnaast coördinatie op alle projecten die opgestart zijn vanuit de ontwikkelgelden.

In 2021 zal het ZhB actief deelnemen aan beide samenwerkingsinitiatieven en daar waar mogelijk een bijdrage leveren aan de diverse werkgroepen en themawerkgroepen.

Samen verantwoordelijk voor veiligheid

Ontwikkeling scholing en infectiepreventie voor alle V&V organisaties in samenwerking met GGD Fryslân. Bestuurder ZhB is lid van de stuurgroep.

Coördinatie tijdelijk verblijf

Client op de juiste plek bij een crisissituatie door Provinciaal coördinatiepunt voor alle vormen van tijdelijk verblijf. De bestuurder van ZhB is namens de kleine zorgorganisaties Friesland vertegenwoordigd in de stuurgroep.

Anders werken in de zorg

De best mogelijke zorg voor meer ouderen met minder zorgpersoneel. Door testen en breed inzetten van nieuwe zorgtechnologie. De bestuurder van ZhB is lid van de stuurgroep Anders Werken. Als projectleider is een teammanager van ZhB vertegenwoordigd en draagt zorg voor implementatie binnen 't Bildt.

Duurzame Wlz-zorg in de thuissituatie

De uitdaging van nu en de toekomst: ouderen langer thuis laten wonen met een zwaardere zorgvraag. Zorgaanbieders in de ouderenzorg en Zilveren Kruis Zorgkantoor, zijn wij ervan overtuigd dat het Volledig Pakket Thuis (VPT), in de eigen leefomgeving van de oudere, een belangrijk alternatief is naast andere leveringsvormen. De wijkverpleegkundige en teammanager van 't Bildt zijn als lid vertegenwoordigd in de kerngroep VPT/MPT.

SAMENWERKING

Samenwerking wordt steeds belangrijker. We zitten in een tijdperk waarin we te maken hebben met een moeizame arbeidsmarkt, een toename van het aantal ouderen met een zorgvraag en kwaliteitseisen hoog in het vaandel staan. Marktwerving en het gevecht om de klant zien we langzamerhand verschuiven naar een oplossingsrichting die ligt in meer samenwerking.

ZhB is in 2019 de samenwerking aangegaan met Leppehiem en Hof & Hiem. In deze samenwerking ligt de focus op de ondersteunende diensten en zijn er een viertal werkgroepen geïnitieerd, te weten: HRM, inkoop, facilitair en ICT. De resultaten en uitkomsten zijn in 2020 divers en is het een beperkende factor dat juist vanwege de kleinschalige organisaties dezelfde personen in diverse werkgroepen zitten en dit vervolgens weer werkdruk veroorzaakt.

In 2021 zijn de opgeleverde notities van de diverse werkgroepen bij de Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en het managementteam van ZhB geagendeerd. Deze zijn zorgvuldig besproken en alle voor- en nadelen in kaart gebracht. Hieronder een samenvoeging van de uitkomsten van de diverse inspraakorganen.

- Zorgorganisatie ZhB zit volop in een verandertraject en cultuuromslag na de recente bestuurswissel. Er wordt aangegeven dat de focus nu vooral op de interne organisatie moet liggen. Voordat ZhB deze samenwerking en de daaraan verbonden verplichtingen kan aangaan moet het eigen fundament goed staan.
- Er is twijfel over of de uitgangsposities van de drie organisaties voldoende gelijkwaardig aan elkaar zijn. Hof en Hiem is in meerdere opzichten verder in organisatieontwikkeling en daarmee bestaat het risico dat de stappen die nodig zijn om te komen tot de voorgenomen samenwerking, onvoldoende aansluiten bij de het organisatieniveau van het Bildt. Daarmee bestaat het risico dat zowel het tempo als de keuzes die worden gemaakt, conflicterend zijn met de belangen van ZhB.
- ZhB is hard aan het werk met een moderniseringsslag op organisatieniveau en toe te werken naar meer professioneel eigenaarschap, verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie etc. Hierbij ligt de focus op het primair proces. Het wordt als een reëel risico ervaren dat belangen van de drie bedrijfsbureaus mogelijk ongemerkt zwaarder gaan wegen dan het primaire proces. Gevolg kan zijn dat niet het primaire proces centraal staat, maar vooral de systemen leidend gaan worden.
- De wens en noodzaak tot regionale samenwerking over de domeinen heen zal toenemen. Denk hierbij aan intercollegiale toetsing bij indicatiestelling in de thuissituatie, gezamenlijk afspraken over coördinatie van zorgvragen binnen het werkgebied en meer samenwerking in de keten. Logisch gevolg zal zijn dat samenwerking met zorgpartners in hetzelfde werkgebied zich gaat versterken en zal dit gevolgen hebben voor de ondersteuning op ICT gebied en personele uitwisseling. Gezien deze ontwikkeling wordt de vraag gesteld of het niet meer voor de hand ligt te investeren in de samenwerking met zorgpartners binnen hetzelfde werkgebied. Dat biedt de mogelijkheid vanuit het primaire proces de client centraal te stellen en vanuit deze visie de bedrijfsvoering en systemen in te richten.
- Samenwerking is belangrijk en zal de enige manier zijn om in de toekomst de stroom aan zorgvragen en tekorten op de arbeidsmarkt aan te kunnen. Samenwerken levert de client en de organisatie voordeel op en is het goed (deels) door te gaan met onze samenwerking. De manier waarop verdient ons inziens een kritische heroverweging. Samenwerking gedijt het beste bij een goede onderlinge verhouding. Vanuit die gedachte kan de samenwerkingsvorm prima verder zonder het verplichtende karakter en kunnen we verder werken aan de uitkomsten van de notities van de werkgroepen. Daarnaast zal gezien de landelijke ontwikkelingen belangrijk zijn te investeren in samenwerking met de zorgpartners in het eigen werkgebied.

PERSONEELSSAMENSTELLING

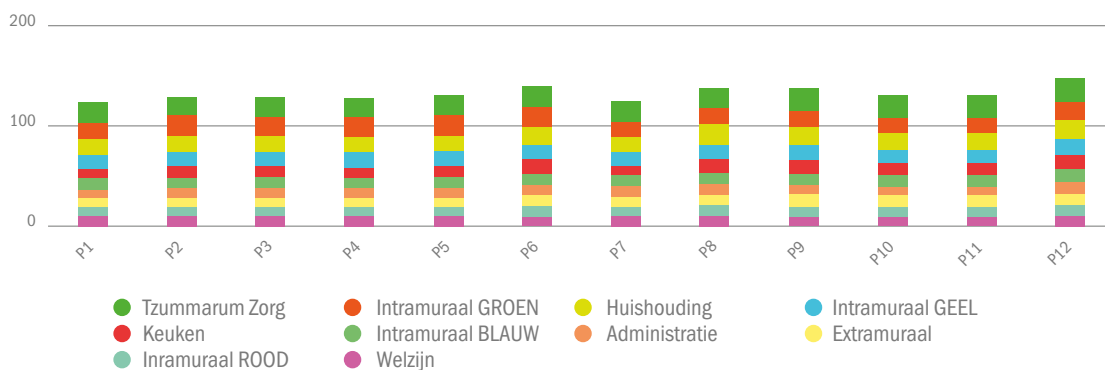
In 2018 heeft de toenmalige minister het actieprogramma 'Werken in de Zorg' opgestart welke bestaat uit drie actielijnen, te weten: meer instroom, leren en ontwikkelen en het behouden van medewerkers. Landelijk een algemene tendens dat er veel aandacht is voor het bevorderen van de instroom en professionaliseren van medewerkers. In veel mindere mate is er aandacht geweest voor het behoud van medewerkers. Voor het ZhB een bewuste keuze om in 2021 te focussen op behoud van medewerkers en daarmee te streven naar een zo dicht mogelijke achterdeur. Om dit te realiseren wordt het Roosteren & Plannen als hoofditem opgepakt mede omdat hiervoor onder de medewerkers een lange tijd onvrede bestaat.

In 2021 zal een zorgvuldige evaluatie van het dienstrooster centraal staan en zal er samen met de teams gezocht worden naar constructieve oplossingen en afspraken gemaakt worden over duidelijke kaders om de continuïteit te bewaken. Hier zal een externe voor ingehuurd worden om het proces objectief en zorgvuldig te begeleiden.

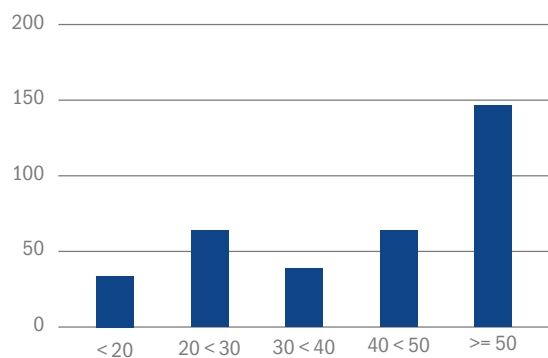
In 2021 is veel aandacht uitgegaan naar het project plannen & roosteren. Belangrijk onderdeel is het betrekken van de medewerkers zelf. De afdelingen zijn vertegenwoordigd in de werkgroep en fungeren de leden als linking pin tussen afdeling en projectopdracht. December 2021 heeft de werkgroep de opdracht af kunnen ronden met als resultaat een gedegen basisrooster, welke rust en voorspelbaarheid geeft. Daarnaast is er een flex-team ingericht waar medewerkers bewust voor kunnen kiezen als de wens is meer keuzevrijheid te hebben in het wel/niet kunnen werken en meer mogelijkheden als het gaat om contractomvang. Afspraak is dat de werkgroep in 2022 blijft bestaan en gaat monitoren, evalueren en borgen van de gemaakte afspraken.



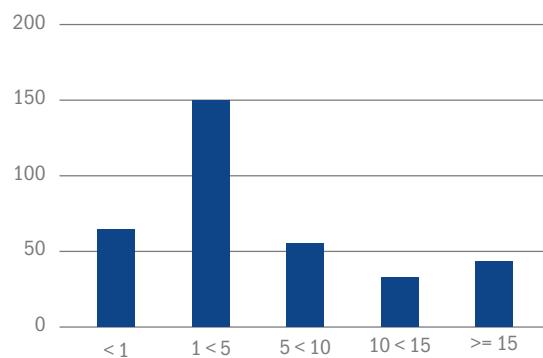
FTE per afdeling



Leeftijdsopbouw



Diensttijd



Eind 2021 is er een carousel van praktijktoetsen uitgevoerd voor een vijftal handelingen. De toetsers hebben 64 medewerkers (verpleegkundigen en verzorgende IG) getoetst. Voorafgaand aan de praktijktoetsen hebben de medewerkers de bijbehorende e-learnings en e-toetsen gevolgd.



GEBRUIK VAN HULPBRONNEN EN INFORMATIE

Een kleine organisatie zoals ZhB kent vele voordelen, maar heeft ook een keerzijde. Primair gaat de aandacht uit naar handen aan het bed, aandacht voor welzijn voor de client. Deze focus in combinatie met een beperkt bedrijfsmatig volume maakt dat er beperkt wordt ingezet op overhead. Hierin schuilt het risico dat juist door deze zuinigheid administratieve lasten weer bij zorgmedewerkers worden neergelegd en daarnaast te weinig aandacht is voor beleidsmatige ontwikkelingen en ondersteuning.

Doel is dat de nadruk minder komt te liggen op administratie en uitvoering en veel meer op aansturing, beleid, advies en informatiemanagement.

In 2021 zal er gewerkt worden aan:

- Managementstuurinformatie (inzicht in kritische processen en kosten/baten)
- Overproductie (krijgt de klant meer dan nodig is)
- Overbewerking (dubbel werk)
- Fouten (vergissingen)

Formatie analyse model

Er is besloten te gaan werken met een formatie-analyse model. Vanaf 2022 zijn de kwaliteitsegelden verwerkt in de tarieven en vergt het van organisaties veel meer scherp te kijken naar passende personele formatie inzet t.o.v. de ZZP's. Dit analyse model biedt leidinggevende inzicht en de mogelijkheid beter te sturen op personele inzet.

Teammanager bedrijfsbureau

Het bedrijfsbureau heeft al een aantal jaren geen directe leidinggevende voor de +/- 15 medewerkers. Als gevolg hiervan is er weinig verbinding tussen de diverse medewerkers en hun werkzaamheden. De nieuwe teammanager heeft de opdracht de verbinding en samenhang te versterken. De verbindende factor zal helpen fouten en dubbelingen in de toekomst te voorkomen.

Begroting en exploitatie overzichten

In 2021 is gestart de exploitatie overzichten te herschikken naar kostenplaatsen per bedrijfsonderdeel. Deze informatie wordt maandelijks

De Noordelijke WerkbelevingsMonitor is een methode ontwikkeld door ZorgpleinNoord in samenwerking met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Noordelijke organisaties kunnen hiermee op dezelfde manier de beleving, ervaring en tevredenheid van medewerkers meten en dit met elkaar delen, zodat waardevolle benchmark- en verbeterinformatie ontstaat specifiek voor noordelijke organisaties. Het onderzoek heeft in het laatste kwartaal van 2021 plaatsgevonden bij ZhB. ZhB kreeg het cijfer 7,5 van haar medewerkers. Dit is 0,2 boven het Noordelijk gemiddelde.

OPENBAARHEID EN TRANSPARANTIE

Het kwaliteitsjaarverslag is vanaf 1 juli 2022 te lezen op de website www.zorgcentrumhetbildt.nl op openbare database van Zorginstituut Nederland en een publieke website. De aan de openbare database van het Zorginstituut aangeleverde data worden ontsloten op de publieke websites, zoals www.kiesbeter.nl

gedeeld in het managementoverleg. Deze informatie draagt bij aan bewustwording, kennis en inzicht waar ruimte of juist risico's zijn te verwachten.

ICT

Er is veel aandacht en tijd gegaan naar vooronderzoek en inventariseren van wensen en ideeën. Daarnaast was er veel pech in de aansturing van de projectleiding vanwege langdurige (corona) ziekte. Daarmee stond de toegekende financiering kwaliteitsegelden (20% gemotiveerd afwijken) voor dit project onder druk. Gelukkig is het op tijd gelukt het voorwerk om te zetten naar daadwerkelijke opdrachtverstrekking.

Hieronder de onderdelen die in 2021 zijn uitgewerkt en in 2022 worden geïmplementeerd:

- Persoonlijke tablets voor de medewerkers in de zorg.
- Herinrichting van de huidige ICT omgeving in de Cloud.
- Koppelingen aanbrengen tussen administratieve software, zorg en facilitair.
- Aanpassen en versterken van het netwerk.
- Risicobeheersing en cyberweerbaarheid door onderzoek, informatie en training.



zorgcentrum
het Bildt