



Kwaliteitsjaarverslag 2022



Capelle aan den IJssel, 23 mei 2023

Hervormde Stichting Bejaardenzorg Capelle aan den IJssel "De Vijverhof"

Reigerlaan 251

2903 LJ Capelle aan den IJssel

T. +31 (0)10 450 37 55

F. +31 (0)10 450 83 30

[E-mail info@hsbdeVijverhof.nl](mailto:info@hsbdeVijverhof.nl)

[Web www.hsbdeVijverhof.nl](http://www.hsbdeVijverhof.nl)

KVK 41125094

AGB 42420912

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2022 van De Vijverhof gevestigd in Capelle a/d IJssel. De uitgangspunten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland (uit 2017) gebruiken we hierbij als leidraad. Dit verslag geeft weer wat we als organisatie in 2022 hebben bereikt. Het kwaliteitsjaarplan 2023 geeft onze ambities weer en bouwt verder op wat we in 2022 hebben bereikt en waar nog extra inzet nodig is. We zijn ervan bewust dat het verslag van 2022 en het plan van 2023 met elkaar verbonden zijn. Beide zijn onderdeel van onze beleidscyclus en zijn afgeleide van het strategisch beleidsplan waarin onze visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven.

Rest mij nog iedereen die het afgelopen jaar een bijdrage heeft geleverd om deze mooie organisatie nóg een stukje mooier te maken voor onze medewerkers en cliënten, hartelijk te bedanken. Samen hebben we er een positief jaar van gemaakt en mogen we trots zijn op wat we hebben bereikt.

Wouter Groot,
Bestuurder

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Wonen en welzijn	5
Passende, Veilige zorg en ondersteuning	5
Leren en ontwikkelen	7
Leiderschap, governance en management	7
Personeelssamenstelling	9
Hulpbronnen, omgeving en context	11
Gebruik van informatie	12

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Welzijn

Het project rondom dementiezorg is in 2022 succesvol afgerond. Het doel was het opzetten van een scholingsprogramma voor de 1e etage op het gebied van PG-zorg voor de medewerkers die met deze doelgroep te maken hebben. Onze medewerkers zijn steeds beter getraind en voorbereid op de toenemende complexiteit in de zorg voor ouderen met dementie.

De ondersteuning door woonondersteuners en medewerkers welzijn op de zorgafdeling zijn stevig geborgd bij de Vijverhof. Dit blijkt o.a. uit onze interne nulmeting ter voorbereiding op de Prezo audit in 2023. Het resultaat van deze borging is o.a. dat de bewoner zelf kan kiezen welke activiteiten hij/zij wil doen en welke maaltijden hij/zij wil nuttigen.

EVV-schap

Het goed invullen van het EVV-schap is lastig gebleken in 2022 vanwege personele uitdagingen. De Vijverhof hecht wel belang aan de invulling van het EVV-schap om goede ondersteuning van de kwaliteit van leven voor cliënten te kunnen bieden. Door het vertrek van beide kwaliteitsverpleegkundigen eind 2022 is de continuïteit tijdelijk een uitdaging geweest. Gelukkig hebben we snel een ervaren kwaliteitsverpleegkundige op interimbasis kunnen inzetten en een junior kwaliteitsverpleegkundige kunnen aannemen. Het doel voor het eerste kwartaal van 2023 is om een nieuwe collega aan te trekken om het team weer op sterkte te krijgen. Dit zal de EVV-ers beter in positie brengen wat de zorgkwaliteit ten goede zal komen.

Thuiszorg

Het thuiszorgteam van De Vijverhof heeft onder leiding van de teamleider in 2022 o.a. gewerkt aan de uitvoering van het projectplan 'vermindering administratieve lasten'. Hierbij is er gebruik gemaakt van de subsidieregeling ter ondersteuning van de wijkverpleging. Om de zorg voor de extramurale cliënten zo effectief mogelijk te kunnen leveren, willen wij de administratieve lasten tot een minimum beperken. Door processen inclusief de administratieve taken en de in gebruik zijnde systemen in kaart te brengen, hebben we meer zicht gekregen op de knelpunten en verspillingen. Op basis daarvan verbetert De Vijverhof haar processen met het grootste potentieel tot het verminderen van de administratieve lasten.

Innovatie

De Vijverhof start met laagdrempelige innovaties om zo kleine successen te kunnen boeken samen met haar zorgprofessionals. Dit blijkt in 2022 een succesvolle strategie. Hierdoor zijn er per afdeling thema's gekozen en zijn er verbetertrajecten gestart die door een senior innovatiecoach worden begeleid. Voorbeelden hiervan zijn het ontwikkelen van de eigen regie van de cliënt (samen met de familie) en het vergroten en professionaliseren van aandacht van de medewerker. Het gaat hierbij voor een groot deel om het creëren van bewustwording en dit blijft een continu aandachtspunt.

Wonen en welzijn

Zinvolle dagbesteding

Het goed neerzetten van de woon- en welzijnsondersteuning is een belangrijk thema geweest in 2022. Iedereen, van helpende, verzorgende, verpleegkundige tot en met de teamleider heeft geholpen bij de inbedding hiervan waardoor er een goede focus is op de welzijnsgebieden. Denk aan zinvolle tijdbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken en toezicht.

De Vijverhof is in 2022 gestart met een project voor de herinrichting van een aantal afdelingen en dit loopt door in 2023. Het gewenste resultaat is om de woonkamers vriendelijker ogend te maken en meer rust te creëren voor cliënten. Door bijvoorbeeld het verwijderen van twee vrij grote bureaus op de receptie bij de teampost op alle vier etages wordt er meer leefgebied gecreëerd en verdwijnt het institutionele karakter. Hierdoor is de verwachting dat er een fijnere sfeer ontstaat, die het welzijn en de ruimte bevordert.

Mantelzorg

Het mantelzorgbeleid binnen De Vijverhof is opgesteld op basis van het SOFA-model. In 2022 is er een plan van aanpak opgesteld en tot uitvoer gebracht. Doel daarbij is zorgen voor een goed samenspel tussen professionals en mantelzorgers om zo de kwaliteit van leven van de cliënten te verbeteren. Mede door scholing kunnen medewerkers beter inschatten wat de rol van de mantelzorger zou kunnen zijn en het handelen daarop afstemmen. Dit is blijvend onder de aandacht met een goede basis die in 2021 en 2022 is gelegd.

Passende, Veilige zorg en ondersteuning

Innovatie

De ondersteuning in de vorm van verdere inzet van innovaties ter bevordering van de eigen regie en persoonsgerichte zorg is in 2022 ook succesvol afgerond. Daardoor is er meer bewustwording onder medewerkers, cliënten en familie op het gebied van innovatie en welke toegevoegde waarde dit kan hebben.

Medicatie incidenten

De Vijverhof streeft naar zorgvuldig en bekwaam handelen bij het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicatie. Alle afspraken en procedures omtrent medicatie zijn opgenomen in de geneesmiddelen distributieprotocollen. Alles rondom medicatie gebeurt digitaal en wordt vastgelegd in Medimo.

Het evalueren van het medicijngebruik is onderdeel van de zorgleefplanbespreking en wordt afgestemd met de behandelend arts. Indien gewenst worden de medicijnen aangepast. Voor alle bewoners die onder behandeling zijn van de specialist ouderengeneeskunde is er ieder half jaar een medicatiereview met de apotheker en een medewerker van de afdeling. Bijzonderheden worden besproken en zo nodig gewijzigd. De overige bewoners vallen onder behandeling van de eigen huisarts. Wanneer er bijzonderheden worden gesignaleerd omtrent medicatie wordt dit besproken / doorgegeven met / aan de huisarts van de desbetreffende bewoner.

Het aantal medicatie incidenten bij de Vijverhof ligt inclusief de thuiszorg op zo'n 55 meldingen per kwartaal. Iedere melding wordt nauwkeurig vastgelegd en besproken in het behandelteam en door de MIC-commissie. Waar nodig worden er meteen aanpassingen doorgevoerd om de medicatieveiligheid te borgen. De Vijverhof werkt met de BEM-categorieën en beoordeelt op basis daarvan of er juist is gehandeld met het uitdelen en in beheer hebben van de medicatie. Bijvoorbeeld wanneer medicijnen in de kamer van een bewoner is weggezet zonder bij de inname aanwezig te blijven terwijl er sprake was van een BEM 5 en dit dus niet de bedoeling was.

Valincidenten

Gemiddeld zijn er rond de 170 valincidenten per kwartaal bij de Vijverhof (inclusief de thuiszorg). Bij iedere melding wordt de oorzaak en het eventuele letsel vastgelegd en besproken. Zo wordt bijvoorbeeld vastgelegd of een bewoner is uitgegleden of door de knieën is gezakt en hoe vaak het dezelfde bewoner betreft. Ook het moment van de dag het incident heeft plaatsgevonden wordt vastgelegd om hier eventuele patronen in te herkennen. De opvallende situaties worden beoordeeld en vastgelegd. Acties die hieruit voortkomen worden gemonitord in het voortgangsoverleg van de MIC-commissie. Eén van de ontwikkelingen in 2022 is het opstarten van een maandelijks valoverleg op de derde etage. Hier zijn de fysiotherapeut, kwaliteitsverpleegkundige, teamleider en teamleden bij aanwezig waardoor er ingezoomd kan worden op casuïstiek.

De Vijverhof heeft daarnaast ook aandacht voor het juist melden van incidenten. Het viel bijvoorbeeld op dat op een specifieke afdeling een aantal meldingen in concept bleven staan. Hier worden dan procesafspraken over gemaakt om dit te verbeteren.

Decubitus

Decubituspreventie is binnen De Vijverhof een integraal onderdeel van de dagelijkse zorgverlening. Minimaal tweemaal per jaar en wanneer de cliëntsituatie verandert, wordt de risicosignalering ingevuld. De resultaten uit de signalering worden multidisciplinair besproken en wanneer er noodzaak is worden acties ondernomen en vastgelegd. Binnen De Vijverhof wordt gebruik gemaakt van wondkaarten waarop aangegeven wordt wat voor soort wond het betreft. De verpleegkundig specialist doet wondrondes, zowel voor de bewoners met functie behandeling als zonder functie behandeling. Ook worden medewerkers gecoacht op de afdelingen waardoor er meer preventieve maatregelen worden ingezet, wat resulteert in minder huidletsel. In 2022 was er nog geen totaal inzicht van de cijfers van decubitus. Om hier verandering in te brengen zal er in 2023 een wondapplicatie ONS geïmplementeerd worden. Daarnaast start een gespecialiseerde wondverpleegkundige in opleiding om hier meer aandacht aan te kunnen geven.

Overige meldingen

Meldingen zoals fysieke agressie naar medewerkers of andere bewoners komen bij De Vijverhof in beperkte mate voor. Het gaat dan om tussen de 10 tot 25 meldingen per kwartaal. De MIC-commissie heeft het idee dat de aandacht voor het melden van overige incidenten nog onvoldoende is. Dit zal als aandachtspunt in 2023 opgepakt worden, waarbij vooral op de somatische afdelingen weinig meldingen geregistreerd worden en er dus nog ruimte voor verbetering is. Een eerste stap die hiervoor gezet is in 2022 is dat medewerkers door kwaliteitsverpleegkundigen geattendeerd worden om MIC-meldingen te doen wanneer hier sprake van is.

Aantal MIM meldingen per afdeling in 2022

	1 ^e etage	2 ^e etage	3 ^e etage	4 ^e etage	Thuiszorg
Q1	11	1	0	0	1
Q2	19	13	0	0	1
Q3	8	19	0	1	1
Q4	6	14	0	0	0
Totaal	44	47	0	1	3

Aantal MIC meldingen per afdeling in 2022

	1 ^e etage	2 ^e etage	3 ^e etage	4 ^e etage	Thuiszorg
Q1	44	56	22	24	54
Q2	39	65	23	19	52
Q3	42	84	29	36	56
Q4	49	37	29	62	55
Totaal	174	242	103	141	217

Wet zorg en dwang

In het kader het open deuren beleid van De Vijverhof heeft er in 2022 een onderzoek plaatsgevonden hoe de afdelingen een meer dementie vriendelijke inrichting kunnen krijgen. Daarbij wordt er naar de huiskamers en het midden 'plein' op de eerste en tweede verdieping (de pg-afdelingen) gekeken. In 2023 worden deze interieur veranderingen doorgevoerd en wordt er hard gewerkt aan verbeteringen om domotica in te zetten om cliënten meer ruimte en vrijheid te kunnen bieden. Daarnaast waren er een aantal doelstellingen in 2022 opgesteld zoals zorgen voor adequate scholing van de zorgmedewerkers en het beleid herzien en borgen. Het beleid is inderdaad herzien in 2022 en de scholing heeft gedeeltelijk plaatsgevonden. Het borgen hiervan en de verdere opleidingen lopen door in 2023.

Leren en ontwikkelen

Cultuuromslag samen leren

De Vijverhof streeft naar een open klimaat waarin dialoog, transparantie, feedback en continue reflectie behoren tot de dagelijkse routine. Dit is niet altijd vanzelfsprekend geweest binnen de organisatie. Door o.a. de inzet van coaching op de zorgafdelingen door ervaren trainers en kwaliteitsverpleegkundigen is er een cultuuromslag gaande. Hierdoor kan onze cliëntenzorg verder verbeteren. Het bespreken van de dagelijkse werkzaamheden met collega's en een periodiek werkoverleg waarin afdelingszaken worden besproken en geëvalueerd zijn hiervan voorbeelden. Het creëren van een veilige werkomgeving is cruciaal en hier werkt De Vijverhof actief aan.

Kennisteams

Omdat niet alle medewerkers over de benodigde en specifieke kennis kunnen beschikken door complexiteit en diversiteit aan aandachtsgebieden, is binnen De Vijverhof gekozen om te werken met meerdere kennisteams. De betreffende expertise wordt ingezet voor alle zorgvragers en medewerkers binnen de organisatie. Uit een evaluatie in 2022 is gebleken dat sommige kennisteams al goed functioneren en enkele andere nog niet. Eind 2022 heeft het zorgmanagement bepaald dat de teams een andere inrichting krijgen om de onderwerpen vanaf 2023 effectiever vorm te geven in de zorgprocessen.

Lerend netwerk

De Vijverhof staat niet op zichzelf en is wederzijds afhankelijk. Het is haar visie dat deel zijn van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om bestaansrecht binnen de samenleving te behouden. De ouderenzorgorganisaties Leliezorggroep, De Zellingen, Sonneburgh en De Vijverhof vormen een lerend netwerk. Hiermee geven zij gezamenlijk vorm aan diverse doelstellingen binnen het kwaliteitskader V&V. Deze organisaties voeren onderlinge interne audits uit. Het doelbewust delen van kennis en ervaringen is van belang om alle cliënten de beste zorg mogelijk te blijven bieden. De interne audits zullen gecontinueerd en verder ontwikkeld worden in 2023. Het netwerk heeft als doel te komen tot nieuwe werkwijzen, inzichten en creatieve oplossingen voor problemen die zich voordoen binnen de ouderenzorg. Daarnaast is het lerend netwerk verzuim gestart. De Vijverhof participeert en leert van de uitkomsten van dit netwerk.

Leiderschap, Governance en Management

Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van De Vijverhof is opgebouwd aan de hand van de prestaties van PREZO. De scope van het kwaliteitssysteem betreft alle werkzaamheden die bij De Vijverhof worden uitgevoerd m.b.t. het verlenen van zorg en thuiszorg. Eind 2022 zou er een PREZO 2017 eindaudit plaatsvinden maar deze is verplaatst naar juni 2023 om zodoende zowel de intramurale als extramurale toets tegelijkertijd te laten plaatsvinden.

Ter voorbereiding op de eindaudit heeft er een interne audit plaatsgevonden in januari 2023, die met positief resultaat is afgerond.

Leiderschap

Zoals aangegeven bij leren en verbeteren streeft De Vijverhof naar een open klimaat waarin dialoog, transparantie, feedback en continue reflectie behoren tot de dagelijkse routine. Het uitdragen van de visie op leiderschap was een belangrijke doelstelling van het bestuur. In 2022 zijn er grote stappen gezet in deze cultuuromslag en wordt er hard gewerkt aan de eigen ontwikkelcultuur waarbij 'leren leren' een belangrijk onderdeel is. Hierdoor worden de medewerkers zelfstandiger en komt dit de effectiviteit in de samenwerking en communicatie ten goede.

Governance

We evalueren de verbeterparagraaf van 2022 om te zien welke doelstellingen we hebben behaald en welke we door hebben gezet naar 2023. Elk kwartaal worden de doelstellingen zowel in het teamleidersoverleg als in het managementteamoverleg geagendeerd, gemonitord en zo nodig bijgesteld.

Medewerkersvertrouwenspersoon

Bij de externe medewerkersvertrouwenspersoon zijn in 2022 11 meldingen binnengekomen, die gerelateerd waren aan psychosociale arbeidsbelasting en ongewenste omgangsvormen zoals (seksuele) intimidatie, pesten, agressie/ geweld en discriminatie. De vertrouwenspersoon ving melders op, begeleidde en adviseerde hen, gaf voorlichting over psychosociale arbeidsbelasting en ongewenste omgangsvormen en adviseerde bestuur en management, onder meer over de gedragscode ongewenste omgangsvormen. In een situatie waarin zowel de melders van ongewenst gedrag als mogelijk veroorzakers van ongewenst gedrag tegelijkertijd een beroep op de vertrouwenspersoon deden is een tweede extern vertrouwenspersoon ingeschakeld. In 2023 zijn zichtbaarheid en hernieuwen van de kennismaking met teams belangrijke aandachtspunten.

Medezeggenschap / ondernemingsraad / cliëntenraad / verpleegkundige & verzorgende adviesraad (VAR)

Governance

De gehele Raad van Toezicht kwam in het jaar 2022 in totaal viermaal bijeen, naast de bijeenkomsten van de commissie Kwaliteit, Personeel en Organisatie, de commissie Financiën & Vastgoed en de Remuneratiecommissie. Tal van onderwerpen passeerden de revue waar bedrijfsvoering en kwaliteit & veiligheid een belangrijk onderdeel van uitmaakten.

In november 2022 heeft er een zelfevaluatie plaatsgevonden onder leiding van Margrietha Wats van De Galan Groep.

In 2022 maakten de volgende leden deel uit van de Raad van Toezicht:
mevrouw T. Keuzenkamp (voorzitter),
mevrouw E. Vogel,
de heer J. W. Spijkman,
de heer C. de Jongh
de heer W. Driesse.

Leden van de commissie Kwaliteit, Personeel en Organisatie zijn: mevrouw E. Vogel (voorzitter), en de heer W. Driesse (vanuit de RvT); dhr. B. Sikkens (Manager Zorg & Behandeling a.i.), mevrouw A. Zwijnenburg (Manager HR) en dhr. A. van Lienen (Bestuurder a.i.).

Leden van de commissie Financiën & Vastgoed zijn: De heer J.W. Spijkman (voorzitter), de heer C. de Jongh en mevrouw T. Keuzenkamp (vanuit de RvT); de heer J. Houtman

(Manager Finance & Control), de heer S. Immerzeel (Manager Vastgoed, Facilitair & ICT) en dhr. A. van Lienen (Bestuurder a.i.).

Leden van de Remuneratiecommissie zijn: mevrouw T. Keuzenkamp (voorzitter) en mevrouw E. Vogel.

Ondernemingsraad

Ongeveer 6 keer per jaar vindt er een overlegvergadering plaats tussen Ondernemingsraad en directeur/bestuurder. Ondernemingsraad en bestuurder dragen beiden agendapunten aan. Tijdens het overleg wordt de algemene gang van zaken besproken en de bestuurder deelt de nodige informatie over te nemen besluiten waarvoor advies of instemming vanuit de OR vereist is. Verder wordt o.a. financiële informatie en informatie over beleid besproken. De ondernemingsraad heeft voor 2022 en verder drie speerpunten opgesteld waar zij extra aandacht aan geven: naamsbekendheid en zichtbaarheid, informatievoorziening en professionaliteit en aanname- en opleidingsbeleid.

Cliëntenraad

Ongeveer 6 keer per jaar vindt er een overlegvergadering plaats tussen de Cliëntenraad en directeur/bestuurder. De Vijverhof wil de betrokkenheid van de Cliëntenraad ook in 2022 verder vergroten. Het afgelopen jaar is de Cliëntenraad op diverse punten om advies gevraagd, bijvoorbeeld over het open-deuren-beleid. In elk Vijverblad staat er een stukje over de Cliëntenraad vermeld. Ook is de Cliëntenraad te zien op de kabelkrant in De Vijverhof.

Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR)

In 2021 is de VAR gerealiseerd. Hier zijn een aantal vertegenwoordigers voor aangesteld.

Omdat De Vijverhof een middelgrote zorgorganisatie is, er sinds 2018 ook gewerkt wordt met kennisteams, én om te voorkomen dat onze medewerkers teveel tijd verliezen aan niet-zorg gerelateerde activiteiten, is ervoor gekozen om binnen De Vijverhof een combinatie te maken tussen de kennisteams en een VAR. Afhankelijk van het onderwerp wordt een kennisteam gevraagd een advies te formuleren. Wanneer betrokkenheid wordt gewenst vanuit de VAR zal deze vraag worden neergelegd bij de manager Zorg, welke afhankelijk van het onderwerp kan vragen aan een kennisteam om input te leveren.

Personeelssamenstelling

Functiehuis

Een van de doelen van 2022 was het verder implementeren en borgen van het nieuwe functiehuis. De focus lag op het verder professionaliseren van de nieuwe functies en door scholing en borging de implementatie echt af te ronden. Het resultaat is dat er meer integrale multidisciplinaire samenwerking in de afdelingsteams is. Dit draagt bij aan vraaggericht werken en het leveren van kwaliteit van zorg.

Duurzame inzetbaarheid

In 2022 is er gestart met het project 'Plan en Flex' om de werkdruk te verbeteren door bijvoorbeeld een duidelijke uitbreiding van het flexteam wat een substantiële bijdrage gaat leveren aan de 24-uursbezetting. Daardoor verwacht De Vijverhof de tevredenheid ten aanzien van het eigen rooster te verbeteren. De beleidsdocumenten met betrekking tot verlof en roosteren zijn herzien en goedgekeurd door de OR. Nieuwe processen en spelregels voor 'Plan en Flex' zijn opgesteld. Vanaf december 2022 is de start gemaakt om het 'Plan en Flex' bureau in te richten om zodanig de positie van Flex-medewerkers te versterken en de aansturing van de planprocessen te professionaliseren. Er is een vacature in 2022 opgesteld voor een coördinator Plan en Flex bureau en deze is eind

november succesvol gestart. Verder is het opleiden van zes ergo-coaches een mooi resultaat in 2022 om de medewerkers en cliënten beter te kunnen ondersteunen in hun dagelijkse werk en wonen.

Verzuim

Het ziekteverzuim is in 2022 hoog bij De Vijverhof. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door het langdurig verzuim van meerdere medewerkers, die lijden onder zowel fysieke als psychische klachten, of een combinatie daarvan. Ook binnen De Vijverhof spelen hierbij de gevolgen van long-Covid een rol. Met name waar het gaat om psychisch verzuim, probeert De Vijverhof sneller te interveniëren om zodoende langdurig verzuim te voorkomen. Helaas hebben we ook te maken met een relatief groot aantal ernstig zieke medewerkers, met vrijwel niet beïnvloedbaar verzuim.

Het aantal spreekuurmomenten met de bedrijfsarts is blijvend uitgebreid, ook om dicht bij de ziekgemelde medewerker te kunnen blijven acteren.

Hieronder het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie van januari t/m december 2022.

Totaal	Kort	Middel	Lang	Meldingsfrequentie
11,53	1,15	1,73	8,64	1,54

Verloop

Hieronder treft u het verloop aan van 2022, dit betreft de in- en uitstroom van personeel per maand.

	Instroom medewerkers	Uitstroom medewerkers
31-jan-22	4	6
28-feb-22	6	8
31-mrt-22	8	5
30-apr-22	6	8
31-mei-22	2	7
30-jun-22	4	4
31-jul-22	15	5
31-aug-22	4	13
30-sep-22	4	6
31-okt-22	8	4
30-nov-22	5	6
31-dec-22	6	8

Werving

Binden en boeien van medewerkers blijft een uitdaging in de gehele zorgsector, zo ook bij De Vijverhof. Er zijn in 2022 veel verschillende initiatieven opgezet en bijgewoond. Zo heeft De Vijverhof geparticipeerd bij de sessie van de Rotterdamse Zorg. Ook is er veel ingezet op regionale arbeidsmarktcommunicatie. Daarnaast is er met succes een algemene wervingscampagne ontwikkeld en is de website www.werkenindevijverhof.nl verder ontwikkeld.

LeerManagementSysteem (LMS)

In 2022 is er meer aandacht gekomen voor het LMS. Bij scholingen zetten we in op werkplekleren. De Vijverhof heeft de opleidingsroutes voor leerlingen gestandaardiseerd waardoor er beter inzicht in hoe leerlingen zich ontwikkelen. Daarnaast is de BPV-gids geactualiseerd.

Hulpbronnen, omgeving en context

Buitentuin

Eén van de hoogtepunten voor De Vijverhof was de ingebruikname van de buitentuin. Het is een buitenruimte/belevingstuin geworden waar iedere gebruiker zich prettig kan voelen en waar ruimte is voor ontmoeting.

Geclusterde woonzorgvormen

In 2022 is de visie verder ontwikkeld om meer in te zetten op zogenaamde geclusterde woonzorgvormen (VPT). Het doel voor 2023 is om de voorbereidingen te treffen om in 1 gebouw een etage met geclusterde woningen te realiseren. Dit geeft invulling aan de groeiende behoefte van (dementerende) ouderen die nog zoveel mogelijk zelfstandig willen wonen maar wel met goede voorzieningen.

Facilitaire zaken en ICT

Veel van de zaken die onder de facilitaire zaken lopen hebben een continu karakter. De Vijverhof is constant bezig om zich te ontwikkelen op de thema's voeding, welzijn, huishoudelijke dienst en de technische dienst (TD). Het blijft zaak om continu bij te stellen aan de wensen van bewoners en kijken in hoeverre in de individuele behoeftes van cliënten kan worden voorzien. De doelstelling om domotica te kunnen inzetten ten behoeve van het opendeuren beleid heeft, t.g.v. vertragingen bij de leveranciers, onvoldoende vorm gekregen en wordt in begin 2023 opgepakt. Ook de ICT-samenwerkingsmogelijkheden in Conforte verband gaan langzamer dan gehoopt. De Vijverhof verwacht in 2023 besluitvorming rondom gezamenlijke gegevensuitwisseling om de samenwerking in de regio te verbeteren.

Duurzaamheid

De Vijverhof is actief op het gebied van duurzaamheid. In 2022 is het convenant verduurzaming zorg regio Rijnmond ondertekend. Deze sluit ook aan bij de 'Nationale Greendeal duurzame Zorg 2.0' die De Vijverhof ook onderschrijft. In 2022 is het scheiden van afval goed geïmplementeerd.

Na de ondertekening van de Green Deal Zorg heeft De Vijverhof zich aangemeld voor deelname aan het ontzorgingsprogramma Duurzaamheid van de provincie Zuid-Holland. De provincie Zuid-Holland ondersteunt hierin eigenaren van maatschappelijk vastgoed met een beperkte vastgoedportefeuille bij het verduurzamen van hun gebouwen. De aanvraag is door de Provincie toegekend. In het derde kwartaal van 2022 is er een start gemaakt met de inventarisatie van het te verduurzamen vastgoed.

Analyse (financiële) systemen en stuurinformatie

In 2022 is er door AAG een onderzoek geweest naar de werkprocessen en is er een procuratieschema opgesteld. Dit is de input om in 2023 onder andere de management en stuurinformatie te verbeteren. Op basis van het in 2022 uitgevoerde onderzoek zullen diverse werkprocessen binnen Finance & Control (F&C) in 2023 opnieuw ingericht en verdeeld worden. Het project om op basis van KPI's de managementinformatie in een dashboard vorm te geven is opgestart in 2022 en wordt verder uitgebouwd en verbeterd in 2023. Dit is een langlopend traject waarbij F&C steeds beter de primaire lijn kan ondersteunen.

Het project om het ONS systeem van Nedap optimaal te benutten is succesvol verlopen. Het systeem ondersteunt het methodisch en planmatig werken binnen De Vijverhof. Het project 'verminderen administratieve lasten thuiszorg' heeft ervoor gezorgd dat binnen vier werkprocessen de administratieve last is verminderd.

Het overstappen naar AFAS als HR-systeem heeft in 2022 ook plaatsgevonden en de implementatie wordt begin 2023 afgerond. De ambitie om ook het roostersysteem in 2022 te vervangen was te hoog gegrepen en er is tijdig besloten om een pas op de plaats te maken om geen onnodige risico's te lopen begin 2023.

Gegevensbeheer

In november 2022 is er een Functionaris Gegevensbeheerder aangenomen om de bescherming van privacygevoelige informatie te borgen.

Samenwerkingsvormen

De Vijverhof kent tal van samenwerkingsvormen die vastgelegd zijn in overeenkomsten. Hieronder de belangrijkste (in willekeurige volgorde en niet uitputtend):

Pameijer:

Samenwerkingsovereenkomst voor de inzet van mensen met een beperking. Tal van werkzaamheden worden door hen opgepakt en een prachtige werkvoorziening is hier ontstaan.

Comeniuscollege:

Samenwerkingsovereenkomst met dit vakcollege voor de inzet en opleiding van jonge mensen op het gebied van zorg en welzijn.

IJssellandziekenhuis:

Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van medicatie voor WLZ-cliënten.

De Zellingen:

Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van de behandelfunctie in het verpleeghuis en in de eerste lijn.

Tandarts:

Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van mondzorg.

Pedicure:

Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van voetzorg.

Gemeente Capelle aan den IJssel:

Samenwerkingsovereenkomsten op het gebied van huishoudelijke zorg, welzijn en ontmoeting voor mensen met en zonder indicatie. Ook in het leveren van maaltijden werken wij nauw samen.

De Vijverhof heeft een kring van bedrijven ingehuurd die helpen om de maatschappelijke functies waar te maken.

Gebruik van informatie

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In 2021 is een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd met een respons van ruim 63%. De meeste medewerkers geven De Vijverhof een rapportcijfer 7 voor de totale werksituatie. Hier was De Vijverhof blij mee en er zijn verbetermogelijkheden opgepakt in 2021 en 2022. In 2023 staat er een nieuw MTO gepland om te meten of alle initiatieven tot positieve resultaten hebben geleid en vast te stellen waar potentieel zit.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2022 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden door Facit, een onderzoeksbureau. De Vijverhof scoort een mooie 7,9 en de waardering voor de medewerkers is een 8,2. Voorbeelden van positieve punten die benoemd zijn: de continuïteit van de zorgverlening, de bejegening en de goede en vriendelijke zorg. Aandachtspunten die genoemd zijn waren onder andere: wat meer tijd en aandacht hebben voor de cliënt, betere communicatie en meer vaste gezichten zijn gewenst. De Vijverhof werkt continu eraan om onze kwaliteiten te koesteren en de verbeterpunten op te pakken.

Naast het periodieke onderzoek worden cliënten tevens uitgenodigd om eventuele verbeterwensen te uiten bij medewerkers, de teamleider of de klachtenfunctionaris.

Ervaringen die via zorgkaartnederland.nl binnen komen worden ook gebruikt als input om continu te verbeteren. Cliënten ontvangen promotiemateriaal voor en ook wordt bij mondeling gedeelde ervaringen gevraagd dit te delen op ZorgkaartNederland.