

# Kwaliteitsjaarverslag 2020

## DERMAN Zorg

## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Derman Zorg</b>	<b>4</b>
<b>Missie</b>	<b>5</b>
<b>Visie</b>	<b>5</b>
<b>Personele ontwikkelingen</b>	<b>7</b>
<b>Doelen, plannen en voornemens</b>	<b>8</b>
<b>Deskundigheidsbevordering en leerklimaat</b>	<b>11</b>
<b>Kwaliteitssysteem</b>	<b>13</b>
<b>Wonen en welzijn</b>	<b>14</b>
<b>Clïenttevredenheidsonderzoek</b>	<b>16</b>
<b>Medewerkerstevredenheidsonderzoek</b>	<b>18</b>
<b>Clïëntenraad</b>	<b>21</b>
<b>Veiligheid</b>	<b>22</b>
<b>Leiderschap, governance en management</b>	<b>23</b>
<b>Nawoord</b>	<b>24</b>

## Inleiding

Het jaar 2020 was een turbulent jaar voor iedereen, waarin de confrontatie met de Covid-19 uitbraak Nederland in haar greep heeft gehouden. De gevolgen en de impact van de uitbraak had niemand kunnen voorspellen aan het begin van 2020. De gevolgen van de uitbraak waren ook in de zorg enorm groot. Daar waar er voorafgaand aan de uitbraak reeds een groot personeelstekort heerste in de zorg, is dit tekort alleen maar toegenomen ten gevolge van de uitbraak.

Ook Derman Zorg heeft in 2020 geworsteld met deze tekorten. Er is veel uitstroom geweest van personeel. Het betreft hierbij tekorten in verschillende functies en op verschillende niveaus, van uitvoerend tot op leidinggevend niveau.

Met het wegvallen van meerdere medewerkers heeft Derman Zorg zich staande moeten houden met minder medewerkers waardoor deze onder een hogere, vaak te hoge, workload hebben moeten werken. Deze tijden hebben een licht geworpen op de kwetsbare processen en de valkuilen die er zijn binnen de organisatie en hebben hiermee input geleverd voor de vereiste kwaliteitsverbeteringen.

Dit kwaliteitsjaarverslag vat het jaar 2020 samen op het gebied van kwaliteitsbeleid en werpt licht op de geplande activiteiten in dit kader voor het jaar 2021.

## DERMAN Zorg

DERMAN Zorg is een jonge professionele organisatie die zich gespecialiseerd heeft in het leveren van cultuursensitieve thuiszorg en 24-uurs woonzorg. Een instelling die zich verantwoordelijk voelt voor het toegankelijker maken van de zorg voor iedere zorgvrager.

Vanaf het begin van haar bestaan heeft Derman Zorg maximale tijd en aandacht besteed aan de ontwikkeling van de kwaliteit van de zorg en aandacht en communicatie met cliënten en medewerkers. Derman Zorg geeft het maatschappelijk ondernemen gestalte vorm, door zich als een laagdrempelig toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige zorgorganisatie in de markt te bewegen. Derman Zorg heeft geen wachtlijsten en beoogt de zorg die wordt aangemeld, indien deze binnen de inclusiecriteria valt, binnen 24-uur in te zetten.

Bij Derman Zorg staat de persoonlijke benadering centraal en is 24 uur per dag, 7 dagen in de week telefonisch bereikbaar voor haar cliënten. Derman Zorg streeft naar een beheersbare gezonde groei en een financieel gezonde bedrijfsvoering, zonder daarbij de persoonlijke benadering van de cliënt uit het oog te verliezen.

Ondanks de hulpbehoevendheid staat het kunnen blijven wonen en functioneren in de vertrouwde eigen woon- en leefomgeving voorop. Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening op het gebied van thuiszorg te kunnen leveren, stelt Derman Zorg strenge eisen aan elk aspect van de dienstverlening. Uitgangspunt is de individuele zorgvraag en het vergroten van de zelfredzaamheid. De zorg- en dienstverlening wordt afgestemd op de wensen van individuele cliënten en de directe betrokkenen van deze cliënten. Uitgebreide mogelijkheden waarborgen een op maat gesneden aanpak voor de cliënt op het gebied van ondersteuning, begeleiding, verpleging en verzorging.

Betrokkenheid en verbondenheid van medewerkers is erg belangrijk in onze optiek. We beogen een sfeer neer te zetten en te behouden waarin medewerkers zich 'thuis' en onderdeel voelen van het team. Wij geloven dat dit resulteert in optimale prestatie en -betrokkenheid in de zorgverlening. Wij streven hierbij naar het creëren van een organisatiestructuur en een werkklimaat waarin de medewerkers in gezamenlijkheid hun bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van de gestelde doelen, waarbij er voldoening in het werk gevoeld kan worden en er faciliteiten zijn om zich in de functie te ontplooien.

## Missie

Het doel van Derman Zorg luidt als volgt:

*“Derman Zorg stelt zich ten doel om de zorg benodigde ouderen in de gelegenheid te stellen, zo lang mogelijk op de wijze die zij zelf kiezen, zelfstandig deel te laten nemen aan de maatschappij. Zij doet dit door deze mensen te informeren over de mogelijkheden die er voor hen zijn, hen te activeren tot deelname, te ondersteunen en begeleiden bij die deelname. Derman Zorg gaat hierbij uit van continuïteit, respect, vriendelijkheid, deskundigheid, kwaliteit, alertheid, snelheid en inzicht”.*

Dit doel is vertaald naar een missie. Eind 2020 is de missie herzien en opnieuw geformuleerd. De missie waarmee we 2021 in zullen gaan is:

*‘Derman Zorg heeft als missie extramurale en intramurale zorg toegankelijker, passender, warmer en kwalitatiever te maken voor mensen met een migratieachtergrond. In Nederland is sprake van toenemende vergrijzing, ook onder de groep mensen met een migratieachtergrond. Er is reeds veel zorgaanbod in Nederland. Echter vraagt de zorgvraag van mensen uit deze doelgroep, waarbij tevens sprake is van een taalbarrière, om een aanpak op maat waarin kennis van de eigen cultuur, taal en waarden en normen cruciaal zijn om te kunnen aansluiten op de zorgvraag. Doordat er weinig aanbod is die aan deze behoeften kan voldoen, in het bijzonder intramurale zorg, is de drempel naar gepaste zorg hoger bij deze doelgroep. Derman Zorg wil hier verandering in brengen. We specialiseren ons hierbij in de zorg voor mensen met een Islamitische geloofsovertuiging.’*

## Visie

Derman Zorg heeft een duidelijke visie op zorg. In de zorgvisie wordt uiteengezet welke uitgangspunten Derman Zorg hanteert voor de vormgeving van de zorg- en dienstverlening aan cliënten. Deze uitgangspunten zijn bepalend voor de manier van omgang tussen medewerkers en cliënten. De uitgangspunten van Derman Zorg zijn:

1. Klantvriendelijk;
2. Zorg op maat;
3. Vertrouwen en respect;
4. Planmatig werken
5. Deskundigheid;
6. Arbo - wetgeving.

*“De zorgbehoefte en zorgvraag van cliënten vormen de belangrijkste uitgangspunten bij het leveren van diensten. Van belang is dat de vorm van zorg- en dienstverlening aansluit bij de persoonlijke behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Wat inhoudt dat de benadering van zowel de lichamelijke, sociale en psychische aspecten van de cliënt wordt belicht. Medewerkers dienen naast hun deskundigheid een professionele houding aan te nemen in de relatie met de cliënten. Onder een professionele houding in de relatie met de cliënt verstaat Derman Zorg enerzijds het inlevend vermogen en anderzijds een professionele houding bewaren”.*

Deze uitgangspunten zijn gebundeld tot een visie. Ook de visie is eind 2020 herzien en opnieuw geformuleerd. De visie waarmee we 2021 in zullen gaan is:

*‘Derman Zorg beoogt door middel van een divers team aan zorgprofessionals met verschillende culturele en taalachtergronden de juiste kennis, inzicht, taalbeheersing en expertise te organiseren waardoor zij kunnen aansluiten op de zorg en ondersteuningsvragen van cliënten met zoveel mogelijk verschillende achtergronden. Daarnaast beoogt Derman Zorg in de inrichting en aankleding van haar woonvorm culturele invloeden te verwerken wat bijdraagt aan de mate van ‘thuis’ voelen van de cliënten. Derman Zorg gelooft dat de mate van zelfregie en zelfredzaamheid van grote invloed is op de mate van kwaliteitsbeleving van zorgvragers. Met deze reden hanteert zij een activerende werkwijze en benadering naar haar cliënten en bewoners toe.’*

## Personele ontwikkelingen

Derman Zorg kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van de medewerkers en vrijwilligers. De arbeidsmarkt in de zorg staat echter onder druk wat maakt dat we gedwongen worden om anders te kijken en te zoeken naar vernieuwende oplossingen om de zorgvragen te kunnen blijven beantwoorden. Informatie over de personeelssamenstelling binnen Derman Zorg is conform het kwaliteitskaders wijkverpleging en verpleeghuiszorg. We zien echter dat de zorgzwaarte en complexiteit toeneemt waardoor de vraag naar hoger opgeleide medewerkers in zorgverlening en begeleiding ook stijgt, dit leidt tot dilemma's. Enerzijds is het van belang dat we voor de kwaliteit van leven van onze cliënten inzetten op belevingsgerichte zorg, maar de zorgvragen worden ook zwaarder (zorgzwaarte) wat ook om een match met de juiste deskundigheid en bekwaamheid vraagt.

Het scherpt ons denken hierin om deze interne ontwikkelingen voor de nabije toekomst (2021-2022) te vertalen naar een passende functiemix.

In 2020 hebben we door middel van detachering en uitzendbureaus nieuwe medewerkers aan ons gebonden. De arbeidsmarkt in de zorg blijft echter een uitdaging, ook voor Derman Zorg. In het vernieuwde opleidingsplan van Derman Zorg spelen we in op een implementatie leren en ontwikkelen op de afdeling, met als doel het team intern te ondersteunen vanuit eigen regie en het stimuleren vanuit eigen behoeften in het kader van deskundigheidsbevordering.

Het opleidingsplan helpt ons meer proactief te sturen en strategische keuzes op effecten in de personeelssamenstelling te beoordelen. Het zorgt ervoor dat de kwalitatieve bezetting aansluit bij de wettelijke vereisten en geeft inzicht in de gewenste toekomstige personeelssamenstelling, hierbij rekening houdend met alle hieraan gerelateerde ontwikkelingen. De essentie van het opleidingsplan van Derman Zorg is een verschuiving van de nadruk op 'zorg' naar de nadruk op 'welzijn en wonen' en een verhoging van het totale kwalificatieniveau van het personeelsbestand, hierbij rekening houdend met zowel de zorg als de welzijnscomponent.



## Doelen, plannen en voornemens

### Doelen

Het stellen van doelen is cruciaal voor het boeken van resultaten. Derman Zorg stelt voorafgaand aan ieder jaar doelstellingen in het kader van continue kwaliteitsverbetering.

Na onze jaarplanning van 2018 en 2019 zijn we doorggegaan met het werken met KPI's, zodat het voor onze medewerkers makkelijker wordt om voortgang te rapporteren en te volgen. Het is meer motiverend een target in meerdere stappen te behalen waardoor deze daadwerkelijk realiseerbaar is, dan in één keer een te grote stap te willen nemen waardoor medewerkers gedemotiveerd raken.

Hieronder volgt een overzicht van de doelstellingen, de bijbehorende KPI's en de geboekte resultaten in dit kader in 2020.

Doelstelling	KPI	Verantwoordelijke	Resultaten 2020
<b>Organisatie</b>			
Directiebeoordeling	Positief resultaat	Directie	- De directiebeoordeling was grotendeels positief. Er zijn enkele verbeterpunten geformuleerd vanuit de resultaten, deze worden meegenomen in de doelstellingen voor 2021.
<b>Financieel</b>			
Deelnemen aan contracteren WLZ, ZVW, Gemeenten	Contracten	Directie	- De contracten met de WLZ zijn met 3 jaar verlengd. - Het contract met de gemeente is verlengd met een jaar met uitzondering van de dagbesteding. Deze is vervallen omdat de locatie niet passend was. - We hebben uiteindelijk niet deelgenomen aan de contractering van de ZVW op advies van onze zorginkoper van het zorgkantoor. Deze zorgverlening wordt in onderaanneming voortgezet.
Gezonde bedrijfsvoering	Positief resultaat	Directie	- De organisatie sluit het jaar 2020 af met een positief resultaat.



<b>Kwaliteit</b>			
Het beschrijven van een kwaliteitshandboek	ISO-certificaat	Kwaliteitsmedewerker	- Het ISO certificaat is verlengd. Met als aandachtspunt het voor iedereen inzichtelijk maken van het interne kwaliteitsbeleid. Dit is gerealiseerd door een geprint exemplaar in de werkomgeving van de medewerkers neer te leggen naast de reeds digitaal beschikbaar gestelde documenten.
Uitfaseren oude documenten	Nieuwe document structuur	Kwaliteitsmedewerker	- Alle interne documenten zijn herzien en voorzien van eenzelfde structuur, opbouw en layout.
Verdere implementatie eenduidige werkwijze	Een manier van werken	Kwaliteitsmedewerker	- Alle werkzaamheden zijn voor zover mogelijk gedigitaliseerd incl. de communicatielijnen en alle registraties.
Toeschrijven meldcode naar eigen organisatie	Eigen meldcode	Kwaliteitsmedewerker	- Er is een algemene Meldcode Huiselijk Geweld aanwezig. Deze is niet toegeschreven naar de organisatie.
<b>Personeel</b>			
Interne borging kwaliteitssysteem	Aanname kwaliteitsmanager	Directie	- Geen interne kwaliteitsmanager kunnen aantrekken. Werkzaamheden extern verlegd bij een kwaliteitsmanager.
Uitbreiding verpleegkundig team VP	Aanname VP niv 5	Locatie coördinator	- Er is een VPK niv 5 aangenomen.
Locatie samenwerking	Samenw. Verschillende teams	Locatie coördinator	- De samenwerking tussen de teams in integraler opgepakt. Team wisselen naar behoefte medewerkers uit, waarmee een verantwoorde bezetting op alle locaties is gerealiseerd.
Inzet intercollegiale toetsing	Toetsing bevoegd/bekwaam	Zorgcoördinator	- Het is niet gelukt om iedere zorgverlener te toetsen op de bekwaamheid betreft alle verpleegtechnische handelingen. Dit

			door de gevolgen van de coronacrisis.
Toetsing medewerker tevredenheid	Uitkomst MTO	Directie	- Er is een extern MTO afgenomen. De NPS score was 8,33.
Toetsing cliënttevredenheid	Uitkomst CTO	Directie	- Er is een extern CTO afgenomen. De NPS score was 8,7.

### ***Evaluatie doelstellingen 2020***

Zoals in het overzicht hierboven te zien zijn de doelstellingen grotendeels behaald. De enige doelstellingen die open zijn blijven staan zijn:

- Het naar de organisatie toeschrijven van de Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling.
- Het aannemen van een interne kwaliteitsmanager.
- Het toetsen van de bevoegd en bekwaamheid van alle zorgverleners.

Deze doelstellingen nemen we mee in de doelstellingen voor 2021.

## Deskundigheidsbevordering en leerklimaat

Derman Zorg is zich ervan bewust dat de kwaliteit, deskundigheid en bekwaamheid van haar medewerkers van essentieel belang zijn voor een kwalitatieve en professionele uitvoering van haar zorg- en dienstverlening. Het personeelsbeleid is erop gericht medewerkers professioneel en betrokken te ondersteunen om kennis, vaardigheden en gedrag te ontwikkelen, zodat zij nu en in de toekomst een resultaatgerichte bijdrage blijven leveren aan de organisatie om betere zorg te kunnen bieden.

Door een breed en diep personeelsbeleid geeft Derman Zorg vorm aan haar streven naar goed werkgeverschap. In de doelstelling van het personeelsbeleid staat centraal dat er voldoende medewerkers zijn en dat het werkklimaat gezond is. Het streven is dat medewerkers met plezier werken en mogelijkheden hebben zichzelf te ontplooiën. Op deze wijze wordt voor de medewerkers invulling gegeven aan de kernwaarden en aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen.

### *Visie op personeelsbeleid*

- Realiseren van betrokkenheid en motivatie medewerkers door open en duidelijke communicatie, transparantie over de koers van de organisatie en ruimte om mee te denken over deze koers van de organisatie.
- Realiseren professionaliteit en cliëntgerichtheid medewerkers.
- Sturen op het behouden van een actieve leerhouding en streven naar continue deskundigheidsbevordering.

>> Wanneer we terugblikken op het gevoerde personeelsbeleid in 2020 zien we dat de corona uitbraak de realisatie van de kernpunten en doelen in dit kader enorm heeft belemmerd. Hoe lang de uitbraak nog zal duren is onbekend. We zullen in 2021 kritisch en creatief moeten kijken naar de mogelijkheden onder de huidige omstandigheden.

### *Visie op competenties en deskundigheid*

De medewerkers van Derman Zorg vormen de spil van onze organisatie. Zij zijn de uitvoerders van het beleid en de dienstverlening. Een goede uitvoering van het beleid en de dienstverlening is afhankelijk van de motivatie en de competenties van de medewerkers. Om die reden wil Derman Zorg zich inspannen dat er competente medewerkers instromen en dat competenties op niveau blijven.

Derman Zorg wil deze inspanning op een effectieve en systematische wijze doen. Hierbij gaat het om vragen als: Wat zijn (goede) competenties? En, welke competenties heeft een medewerker in een bepaalde functie nodig om zijn werk goed te kunnen doen?

Derman Zorg draagt er zorg voor dat het deskundigheidsniveau van haar medewerkers voldoet aan de gestelde deskundigheid criteria met betrekking tot de kwaliteit van het primaire proces. De kennis en vaardigheden van de medewerkers worden in dit kader continu verbeterd. Het management bepaalt jaarlijks de behoefte aan scholing en training per medewerker en stelt vervolgens per medewerker een persoonlijk ontwikkelingsplan (*format POP*) op. Op basis van functioneringsgesprekken,

intercollegiale toetsing en beleid wordt in overleg met de medewerker door de staffunctionaris de opleidingsbehoefte bepaald. In de POP wordt per medewerker aangegeven in welke scholingsbehoefte dient te worden voorzien. Het management bespreekt de opleidingsbehoefte met de directie en draagt er zorg voor dat in de opleidingsbehoefte van de medewerkers wordt voorzien.

Naast training en opleiding bevordert Derman Zorg het deskundigheidsniveau van haar medewerkers door:

- POP-plannen;
- intercollegiale toetsing en casuïstiekbesprekingen;
- individuele coaching;
- bezoeken van seminars, congressen en vakbeurzen;
- ter beschikking stellen van vakliteratuur;
- incompany trainingen en inwerk- en begeleidingsprogramma's.

De deskundigheidsbevorderende activiteiten en opleidingen worden opgenomen in een opleidingsplan en geëvalueerd door het managementteam van Derman Zorg.

Helaas konden door de corona maatregelen meerdere geplande activiteiten in het kader van deskundigheidsbevordering niet doorgaan. We hebben meer ingezet op alternatieve activiteiten die digitaal konden worden aangeboden zo e-learnings op scholingen middels Teams/ Zoom.

### ***Opleidingen en cursussen die wel konden doorgaan***

2 medewerkers: Verzorgende ig in opleiding

1 medewerker: Maatschappelijk zorgverlener specifieke doelgroepen in opleiding

12 medewerkers: Training agressie

12 medewerkers: Training communicatieve vaardigheden

12 medewerkers : Training moderne dementiezorg

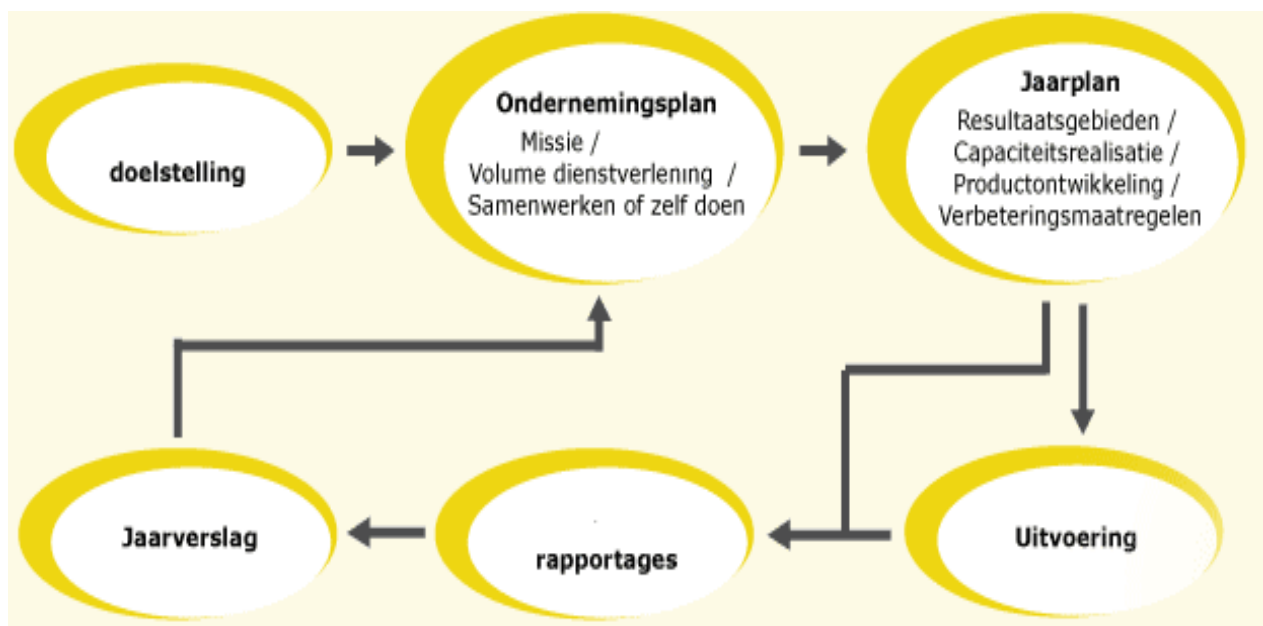


## Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem omvat alle systemen die Derman Zorg inzet om de kwaliteit van zorgverlening te borgen. Voor een goede ordening zijn zij verdeeld naar de verschillende fasen van deze cyclus. Alle instrumenten worden zo overzichtelijk gepresenteerd. Het gaat steeds om methodische werkwijzen die door het cyclische karakter (waar mogelijk) een continue focus op verbetering geven. De PDCA cyclus staat hierbij centraal in de algemene werkwijze.

Derman Zorg heeft een strategie, missie en een visie, die het beleid bepalen. Om bepaalde (risicovolle) processen goed te regelen zijn er binnen Derman Zorg een aantal handelingen procedures opgesteld. De beleidsdocumenten en handelingsprocedures worden volgens een vaste format opgesteld. Bij beide vormen van documenten leggen we het resultaat vast dat we met het beleid c.q. de procedure beogen, alsmede de verantwoordelijke functionarissen en de wijze van uitvoering. Aan ieder document is een verantwoordelijk auteur en een peildatum gekoppeld.

Onderstaand schema toont de onderdelen van de kwaliteitscyclus (of visie cyclus) van Derman Zorg.



## Wonen en welzijn

In 2020-2021 hebben we de stap gezet om de pijler wonen en welzijn meer integraal vorm te geven. Het kwaliteitsplan en de daarbij behorende inzet van externe professionals hebben ons daarbij geholpen. Hierbij hebben we conform de kwaliteitskaders wijkverpleging en verpleeghuiszorg, gewerkt aan de hieronder beschreven thema's. Onder ieder thema beschrijven we kort hoe we hier in 2020 vorm aan hebben gegeven in de praktijk.

### - **Zingeving**

#### > Cliënt

- Er is bij zorgverleners aandacht voor specifieke levensvragen zoals verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase.
- Cliënten kunnen iets betekenen voor anderen en de organisatie helpt daar indien nodig bij.
- Cliënten kunnen een geestelijke verzorger spreken van de eigen levensbeschouwelijke signatuur.

#### > Medewerkers

- De zorgverleners besteden aandacht en tijd aan specifieke levensvragen zoals gevoelens van eenzaamheid, verlies van functies, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase.
- Ook weten zij hoe zij welke geestelijk verzorgers kunnen inschakelen op verzoek van een cliënt.

### - **Zinvolle tijdsbesteding**

#### > Cliënt

- Binnen de woonvorm en de dagbesteding kunnen cliënten iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten in individueel of groepsverband.
- Cliënten worden gestimuleerd om te bewegen.
- Cliënten kunnen naar buiten gaan als ze dat willen.
- Cliënten kunnen een leven leiden dat zo veel mogelijk past hun eigen persoon.
- Bij de uitvoering van de dagactiviteiten kunnen cliënten begeleiding krijgen van een vrijwilliger of professional.

#### > Medewerkers

- Verzorgen dagelijks een gedifferentieerd activiteiten aanbod (groepsgewijs en individueel) gedurende de dag.
- Besteden aandacht aan bewegen en mobiliteit van cliënten
- Vrijwilliger of professional zijn aanwezig om de activiteiten te begeleiden.
- Er wordt bij de tijdsbesteding rekening gehouden met de grote verschillen in cliënten en hun behoefte aan ondersteuning en zorg.

- **Schoon en verzorgd lichaam en kleding**

> Cliënt

- Cliënten kunnen naar eigen wens en behoefte en in overleg met hun naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding ontvangen (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

> Medewerkers

- De zorgverlener geeft de cliënt naar eigen wens en behoefte en in overleg met de naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

- **Familieparticipatie en vrijwilligers**

> Cliënt

- Mantelzorgers en andere naasten van cliënten kregen de mogelijkheid om te participeren in de zorgverlening aan cliënten. De mate van behoefte hieraan werd geïnventariseerd tijdens intake- en evaluatiegesprekken en de uitkomsten werden vastgelegd in het cliëntendossier.

>> Deze werkwijze is effectief gebleken in 2020, te concluderen uit de resultaten van het CTO van 2020, en wordt voortgezet in 2021.

> Medewerkers

- Zorgverleners geven naaste(n) en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de cliënt de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren.
- Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling en werken samen met de zorgverleners.
- Het beleid rondom participatie familie en inzet vrijwilligers is beschreven en bekend bij zorgverleners.
- De taken en verantwoordelijkheden van familie en vrijwilligers zijn helder voor alle betrokken partijen.
- Eventuele vrijwilligers hebben scholing gekregen voor de groep waarmee ze werken.

- **Wooncomfort**

> Cliënt

- De inrichting van woonomgeving is aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften (privé ruimten, recreatieruimten, gebedsruimte, buitenruimten, verkeersruimten)
- De privé, verkeers- en gedeelde (recreatie)ruimtes worden door de cliënten ervaren als schoon en veilig ingericht.
- Cliënten kunnen met eigen spullen hun kamer inrichten.
- Cliënten kunnen genieten van het eten.
- Cliënten kunnen kiezen voor een maaltijd aangepast aan geloofs- of levensovertuigingen.

> Medewerkers

- De inrichting van woonomgeving is aangepast aan de doelgroep (privéruimten, recreatieruimten, gebedsruimte, buitenruimten).

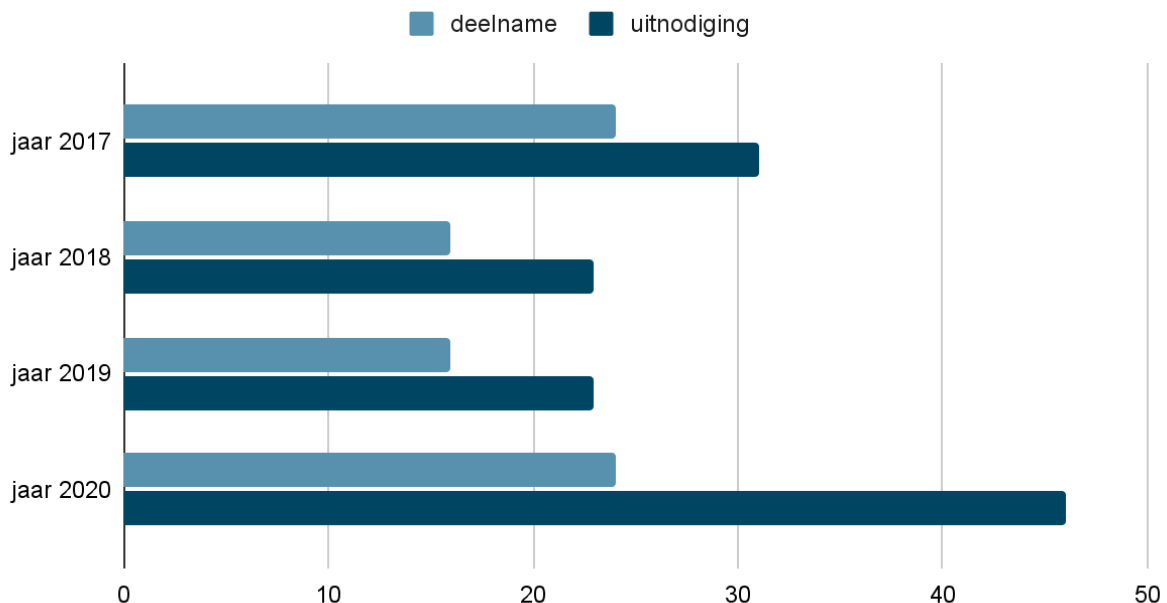
- De privé, verkeers- en gedeelde (recreatie)ruimtes zijn schoon en veilig.
- Zorgverleners stellen cliënten in de gelegenheid gesteld met eigen spullen hun kamer in te richten.
- Zorgverleners koken samen met cliënten die dat willen en kunnen.
- Zorgverleners vragen of de cliënten de maaltijden smakelijk vinden.
- De zorgverleners kunnen de cliënten een maaltijdkeuze voorleggen ook aangepast aan geloofs- of levensovertuigingen.

## Cliënttevredenheidsonderzoek

Een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) is een instrument om een beeld te krijgen van wat de cliënten van de dienst en/of hulpverlening vinden en wat de aandachtspunten zijn voor de organisatie. Derman Zorg streeft naar tevredenheid en waar nodig verbetering van de dienstverlening. Om in kaart te brengen wat belangrijk is voor cliënten, vindt er ieder jaar een cliënttevredenheidsonderzoek plaats.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Triqs, de cliënten ontvangen thuis een vragenlijst die kunnen ze invullen en opsturen. Het onderzoek werd in mei 2020 uitgevoerd.

cto





## **Samenvatting**

### *Algemeen*

*In opdracht van Derman Zorg heeft Triqs in de periode april en mei een CQI-meting Thuiszorg uitgevoerd.*

### *Respons*

*Er zijn 46 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 24 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de 24 cliënten zijn uiteindelijk 24 valide vragenlijsten teruggekomen. Het netto responspercentage is 52,17%.*

### *Rapportcijfer/ Algemene waardering*

*Aan cliënten is gevraagd om op een schaal van 0 tot en met 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat zij de zorginstelling aanbevelen bij vrienden en familie. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag (vraag 24) bedraagt 21. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorginstelling (vraag 31) is een 8,33.*

### *Opvallende scores - positief*

*Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Bij deze vragen heeft een groot deel van de respondenten de vraag beantwoord met de antwoordcategorie "altijd". Hieronder een overzicht van de drie vragen met de hoogste score:*

- *Vraag 12. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling, telefonisch bereikbaar is? (N=15) (95,00% positief).*
- *Vraag 09. Vindt u dat de zorginstelling goed reageert op uw vragen en suggesties? (N=15) (80,00% positief).*
- *Vraag 11. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken? (Van 9 tot 17 uur) (n=15) (80,00% positief).*

### *Opvallende scores – mogelijkheid voor verbetering*

*Onderstaand vindt u de drie vragen met de hoogste verbeter score. De verbeter score wordt berekend door de belangscore te vermenigvuldigen met het percentage negatieve ervaringen (antwoordoptyes "nooit/soms").*

- *Vraag 22. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt? (N=15) scoort op negatieve ervaringen 43,67% met een verbeterd score van 1,35.*
- *Vraag 23. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven? (N=15) scoort 20,00% op negatieve ervaringen met een verbeterd score van 0,65.*
- *Vraag 05. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (Welke zorgverlener) (n=14) scoort 14,29% op negatieve ervaringen met een verbeterd score van 0,37.*

## **Rapportage CQI-meting VV&T 2020 Derman Zorg**

## Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Een medewerkerstevredenheidsonderzoek, afgekort MTO, heeft tot doel de beleving van medewerkers te onderzoeken met betrekking tot hun werk. Op basis daarvan kunnen gericht maatregelen worden genomen om de tevredenheid te vergroten. Door middel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek kan een organisatie de verwachtingen, wensen en ervaringen van het personeel in kaart brengen met betrekking tot vooraf bepaalde onderwerpen. Onderzoek is uitgevoerd door Triqs.

Het onderzoek geldt voor medewerkers die langer dan 3 maanden bij Derman Zorg in dienst zijn.

Er worden een aantal vragen gesteld over:

- Functie
- Werkdruk
- Leidinggevende
- Arbeidsvoorwaarden
- Samenwerking en werksfeer
- Opleiding en ontwikkeling
- Organisatie

### **Functie:**

Bij deze vragenlijst wordt onderzocht of de medewerker zijn of haar werk met plezier uitvoert, of het werk sluit aan de kennis en ervaringen, heeft de medewerker voldoende eigen verantwoordelijkheid, of de werk voldoende uitdagingen bevat, of de medewerker wordt gewaardeerd voor zijn/haar werk en of de medewerker tevreden is over de veiligheid en hygiëne rondom zijn/haar werkplek.

### **Werkdruk:**

Bij deze vragenlijst wordt gevraagd of de medewerker voldoende tijd heeft om zijn werk op tijd af te ronden, haast nooit wegens ziekte en verzuim en of de werkdruk groot is of niet.

### **Leidinggevende:**

Bij deze onderdeel worden vragen gesteld of de medewerkers tevreden zijn met directie en of leidinggevende, of er ook voldoende mogelijkheid is tot overleg met de leidinggevende en of de taken duidelijk en bevoegd zijn.

### **Arbeidsvoorwaarden:**

Bij het onderdeel van de arbeidsvoorwaarden worden vragen gesteld of er beloningen zijn en of het overeenkomt met de zwaarte van de werk. Er wordt ook gekeken of de medewerkers tevreden zijn met arbeidsvoorwaarden.

### **Samenwerking en werksfeer:**

Bij dit onderdeel worden er vragen gesteld over de samenwerking en werksfeer op de werkvloer, er worden vragen gesteld zoals; of iedereen bereid is om elkaar te helpen, of de medewerkers zich thuis voelen in zijn/haar team, of de medewerkers tevreden zijn over de samenwerking en afspraken met de directie en collega's, of de medewerkers tevreden zijn met de samenwerking op de werkvloer en of er een prettige werksfeer binnen de organisatie heerst.

### **Opleiding en ontwikkeling:**

Bij dit onderdeel wordt gekeken naar opleiding en ontwikkeling. Er worden vragen gesteld zoals; of de Derman Zorg moedigt om bij te scholen en om te ontwikkelen, of de medewerkers binnen Derman Zorg voldoende bijscholing en ontwikkelingsmogelijkheden hebben..

### **Organisatie:**

Bij dit onderdeel wordt er gekeken of Derman Zorg met de medewerkers verbonden is, of de medewerkers trots zijn om zijn/haar werk uit te voeren en of de medewerkers trots zijn om voor Derman Zorg te mogen werken.

## **Samenvatting**

### **Respons**

Van de 16 medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 12 ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 75%.  
Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij Derman Zorg is een 6,92. Van de medewerkers geeft 0 het cijfer 1 voor het werken bij Derman Zorg en 0 geeft het cijfer 10.

Opvallende scores

De drie stellingen met het hoogste percentage **positieve** antwoorden (antwoordoptie 'helemaal mee eens') zijn:

- 06 Ik heb plezier in mijn werk(N=70) (74,29)
- 34 De reisafstand van mijn huisadres tot aan het adres van de cliënt is over het algemeen voldoende (N=36 (66,67%)
- 07 mijn werk is voldoende afwisselend. (N=11) (72,73%)

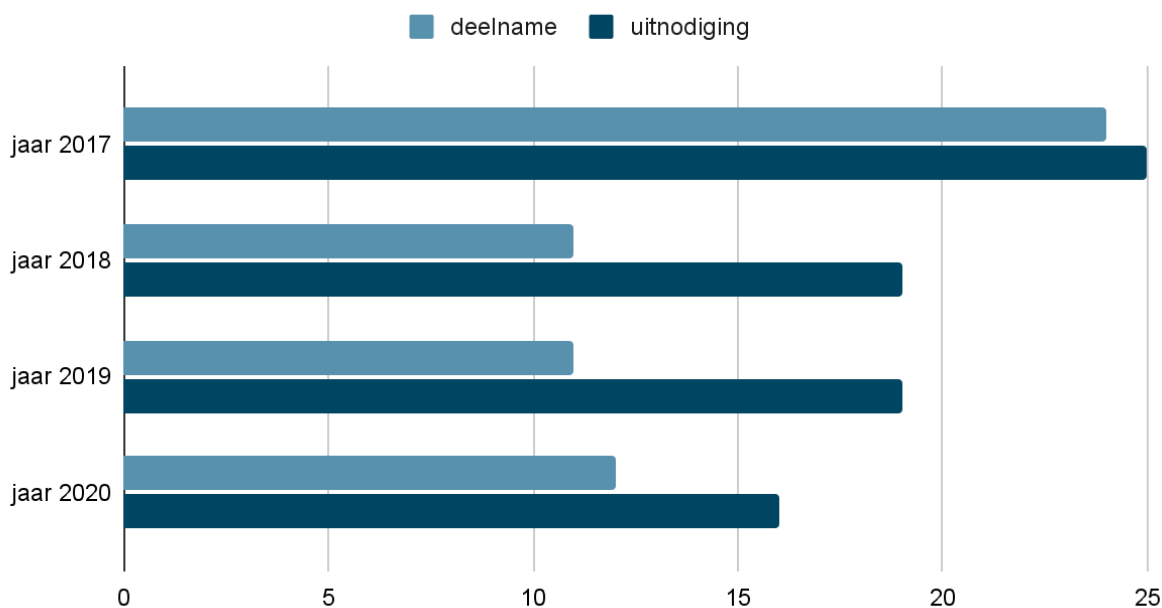
## Verbeter Kwadrant

Uit het verbeter kwadrant (kwadrant IV) is af te lezen dat de thema's 'arbeidsomstandigheden' en 'communicatie/ planning' als verbeterpunt kunnen worden gezien, omdat het belang relatief hoog is en de tevredenheid relatief laag.

Het thema 'communicatie/ planning' wordt door medewerkers als belangrijkste thema gezien. Het gemiddelde rapportcijfer voor het belang van dit thema is een 9,00. Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'inhoud werk', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,18.

Verder blijkt dat de medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'bereikbaarheid'. Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met deze thema is een 8,27. Het minst tevreden zijn medewerkers met de thema's 'communicatie/planning' en 'arbeidsomstandigheden', met als gemiddeld rapportcijfer een 7,55.

mto



## Cliëntenraad

Eind 2012 is Derman Zorg begonnen met het opzetten van een cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit drie personen, een voorzitter en twee leden.

De raad heeft als taak om binnen het kader van de doelstellingen van de organisatie de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen. De cliëntenraad is bevoegd om de directie voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.

Derman Zorg stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over een voorgenomen besluit over: algemeen beleid, kwaliteit, wijziging organisatie, begroting en jaarrekening.

Derman Zorg verleent de cliëntenraad een verzwaard adviesrecht op een voorgenomen besluit ten aanzien van: gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand, klachten, geldende regelingen voor cliënten en wijziging cliëntenraad. De cliëntenraad zorgt als toegankelijk en invloedrijk adviesorgaan voor, het optimale belang van de cliënt in het oog wordt gehouden houdt en dat de zorg op een kwalitatief niveau wordt gerealiseerd. Dit doet de cliëntenraad door signalen vanuit de achterban op te vangen en te vertalen richting Derman Zorg. De raad vergadert eens in de drie maanden en heeft twee keer per jaar overleg met de directie.

De cliënten van Derman Zorg worden via de website op de hoogte gehouden van de taken van de cliëntenraad. De leden van de cliëntenraad ontvangen een vaste vergoeding voor deelname aan de vergaderingen en reiskosten.

Derman Zorg werkt met een cliëntenraad reglement wat gepubliceerd staat op de website.

Cliëntenraad overleggen hebben het afgelopen jaar plaatsgevonden op de volgende data: 10 januari 2020, 14 mei 2020, 15 januari 2021, 16 april 2021

## Veiligheid

In de kernwaarden is opgenomen, dat wij een kwaliteitssysteem toepassen. Een MIC en MIM - procedure is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem van Derman Zorg. Fouten, ongevallen en bijna-ongelukken hierna te noemen “meldingen” komen in elke organisatie voor en kunnen een risico zijn voor de veiligheid en gezondheid van de cliënten. Het is zeker niet de bedoeling van de meldingsprocedure om een medewerker terecht te wijzen voor eventueel gemaakte fouten. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat als de cliënt echter letsel heeft opgelopen, of als er sprake is van grote schade, dat dan de toedracht moet worden onderzocht.

Derman Zorg wil de aandacht richten om de meest voorkomende veiligheidsrisico's. Dit waren in 2020 medicatiefouten en valincidenten.

### Ondernomen verbeteracties:

#### Medicatie

- Aftekenlijsten duidelijker invullen/Medimo cursus herhalen
- De cliënten die nog geen gebruik van baxterrollen, deze inzetten
- Samen met de apotheek een risicoanalyse opstellen
- De BEM inventarisatie introduceren en implementeren in de praktijk

#### Vallen

- Duidelijk advies gegeven wanneer welk hulpmiddel mag worden ingezet (dit is vastgelegd in een protocol)
- Valpreventie thuis onder aandacht gebracht
- Hulpmiddel bij risicosignalering ingezet
- Ergotherapeut betrekken op de woonzorg locatie

### Evaluatie meldingscultuur

Procesmatig hebben we in vergelijking tot de resultaten van verslagjaar 2019 een belangrijke verbetering gemaakt doordat we de meeste meldingen kunnen aanleveren op basis van registraties. We hebben daarmee nog niet bereikt wat we voor ogen hadden, omdat de registraties nog niet volledig en conform de pdca-cyclus zijn. Deze resultaten geven een realistische weerspiegeling van de praktijk en tonen waar het goed loopt en waar het verder kan worden verbeterd. Dit is ook opgenomen in het kwaliteitsplan van 2021. Voor een aantal indicatoren geldt dat het cyclische proces nog verder kan worden aangescherpt. De indicatoren zijn onderdeel van de PDCA-cyclus in de organisatie. De resultaten en verbeterpunten worden in diverse overleggen, waaronder operationeel en in het managementoverleg besproken. De input voor 2021 is hiermee vormgegeven, deze besprekingen vinden periodiek plaats. Een verbetering die we gaan aanbrengen in dit proces is het verhogen van de betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde voor het jaar 2021/2022. Voor de implementatie van de verbeterpunten vormen zij ook

een belangrijke schakel.

## Leiderschap, governance en management

Herijking missie, visie en kernwaarden zijn parallel aan de invoering van persoonsgerichte zorg. Binnen onze organisatie zijn we in de planning voor het jaar 2021-2022 gestart met bijeenkomsten, niet alleen met het management maar met een delegatie uit de hele organisatie. In deze bijeenkomsten hebben we in een aantal sessies samen gewerkt aan een nieuwe missie, visie, kernwaarden en kwaliteiten. De introductie van persoonsgerichte zorg en de bijeenkomsten hebben ons nogmaals gesterkt in de overtuiging dat de sterke kanten van onze organisatie, onze medewerkers en de regionale verankering en verbinding zijn. Dit fundament onder onze organisatie is stevig verankerd in onze nieuwe missie. Ons gezamenlijk toekomstbeeld, dat wat we met elkaar willen bereiken, is vastgelegd in de visie. En met onze aangescherpte kernwaarden en kwaliteiten onderstrepen we nadrukkelijk waar we voor staan. In het jaar 2021-2022 zal deze nieuwe missie en visie formeel bekrachtigd zijn.

### Sturen op kwaliteit en veiligheid

De sleutel voor kwaliteit is leren en verbeteren, in onze ontwikkelingsgerichte aanpak is het goed doorlopen van de PDCA-cyclus cruciaal. In de afgelopen jaar hebben we de PDCA-cyclus rondom kwaliteit opgebouwd, de uitvoering hiervan is nog niet optimaal gerealiseerd. Wat wij willen toepassen in het jaar 2021-2022 is opgesteld rondom vier belangrijke componenten:

#### 1. Het meerjarenplan van de organisatie

Dit plan gaat vooral in op de elementen die op organisatieniveau van belang zijn, om het leveren van de goede kwaliteit van zorg te faciliteren en te waarborgen. Deze elementen worden in de volgende hoofdstukken verder toegelicht.

#### 2. Kwaliteitsplannen per locatie

In deze plannen worden door de locaties, in samenspraak met de lokale cliëntenraden, beschreven welke elementen worden opgepakt gericht op verbetering van de kwaliteit van zorg binnen de betreffende locatie. De locatieplannen zijn niet opgenomen in onderhavig kwaliteitsplan, maar vormen uiteraard integraal onderdeel van onze verbeteraanpak.

#### 3. Interne audits

In het vorige hoofdstuk is hierop reeds een toelichting gegeven.

#### 4. Bedrijfsvoerings- en kwaliteitsgesprekken

De monitoring op kwaliteit en bedrijfsvoering van elke locatie vindt (tweemaandelijks) plaats in een overleg met bestuurder, manager, verpleegkundigen en kwaliteitsmedewerker. Input voor deze gesprekken vormen resultaten van interne audits en andere data en waarnemingen met betrekking tot de locaties.

## Nawoord

Derman Zorg hecht veel waarde aan continu leren en verbeteren, dit geven we zowel intern als extern vorm. Intern organiseren we leren en ontwikkelen op een manier, zodat onze medewerkers gefaciliteerd worden om vanuit persoonlijke kracht en regie te kunnen acteren bij leer- en ontwikkelvraagstukken. Extern participeert Derman Zorg in diverse netwerken waarin leren centraal staat. Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde, om cliënten goede zorg en diensten te verlenen. Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden. Leren en ontwikkelen gaat beter wanneer een cultuur van gezamenlijk verbeteren aanwezig is: het geheel is meer dan de som der delen, met deze visie geven we verder vorm aan de verbeterpunten die zijn opgenomen in het kwaliteitsplan 2021 en houden we vast aan de koers die we hebben uitgezet.