

Arnhem
De Steeg
Soest

thuiszorg
woonzorg
respijtzorg

2023 JAAR VERSLAG

WWW.DERMANZORG.COM
INHOUDELIJK JAARVERSLAG 2023



Beste lezers,

Hierbij presenteer ik het jaarverslag van Derman Zorg voor het jaar 2023. In dit verslag geven we graag een overzicht van onze activiteiten en prestaties.

Bij Derman Zorg zetten we ons in voor een zorgzame toekomst waarin iedereen de zorg en ondersteuning krijgt die ze verdienen, in een omgeving die gebaseerd is op respect, vertrouwen en verbondenheid.

Het afgelopen jaar stond in het teken van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, waarbij Derman Zorg zich heeft ingezet om te voldoen aan de gestelde eisen en normen. Dit kwaliteitskader vormt de leidraad voor onze inspanningen om de kwaliteit van zorg voortdurend te verbeteren en cliënten en hun naasten duidelijkheid te bieden over wat zij kunnen verwachten van onze zorg.

Bij Derman Zorg staat de wens van onze cliënten centraal. Wij streven ernaar om hen te ondersteunen in het behouden van een zo zelfstandig mogelijk leven, zowel in onze woonzorginstelling als in hun eigen vertrouwde omgeving. Met ons dagprogramma en diverse activiteiten willen we bijdragen aan een actief en gezond leven voor onze cliënten, waarbij we rekening houden met hun individuele behoeften en achtergronden.

Als gespecialiseerde zorgaanbieder in cultuursensitieve zorg, zetten we ons in voor een inclusieve benadering waarbij we oog hebben voor de diversiteit binnen onze cliëntengroep. We streven naar een zorgomgeving waarin iedereen zich gehoord en gezien voelt, ongeacht hun culturele achtergrond.

Het komende jaar blijven we ons inzetten voor het verbeteren van onze zorg en dienstverlening. We zullen blijven leren en reflecteren, met als doel om de kwaliteit van zorg naar een nog hoger niveau te tillen. Samen met onze medewerkers, cliënten en stakeholders streven we naar een toekomst waarin iedereen de zorg en ondersteuning krijgt die passend, duurzaam en toekomstbestendig is.

Namens het hele team van Derman Zorg willen we graag onze dank uitspreken aan iedereen die heeft bijgedragen aan onze dienstverlening van het afgelopen jaar. Ik blik terug op constructieve samenwerkingen waarin we verder bouwen aan een mooie toekomst voor Derman Zorg.

Met vriendelijke groet,

M. Demirci

Inhoud

1. Derman zorg	4
1.1. Missie.....	4
1.2. Visie	4
1.3. Bedrijfsfilosofie.....	4
1.4. Kwaliteits Management.....	5
1.5. Governance code.....	6
1.6. Medezeggenschap.....	7
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
3. Wonen en welzijn	8
4. Veiligheid	8
5. Leren en werken aan kwaliteit.....	9
6. Leiderschap, governance en management.....	9
7. Personeelssamenstelling	10
8. Gebruik van hulpbronnen.....	10
9. Gebruik van informatie.....	11
10. Clienttevredenheidsonderzoek.....	11
11. Medewerkers tevredenheidsonderzoek.....	11
12. Jaargesprekken	11
13. Melding incident medewerker /cliënt	12
14. Speerpunten 2024	13

1 Derman zorg

Derman Zorg biedt cultuursensitieve zorgdiensten, waaronder huishoudelijke hulp, verzorging, verpleging, begeleiding, dagbesteding en 24-uurszorg. Onze focus ligt op het behoud van zelfstandigheid in de vertrouwde omgeving. We stemmen onze diensten af op individuele zorgbehoeften en bevorderen zelfredzaamheid. Medewerkers zijn betrokken wat resulteert in goede prestaties en zorgkwaliteit. We streven naar een werkklimaat waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen en bijdragen aan onze doelen.

1.1. Missie

Onze missie bij Derman Zorg is om intramurale en extramurale zorg toegankelijk en warm te maken voor mensen met een migratieachtergrond. We kennen de specifieke behoeften van deze doelgroep, met name de uitdagingen rondom taalbarrières en culturele verschillen. Daarom streven we ernaar om toekomstbestendige zorg op maat te leveren, waarbij we de eigen kijk op zorg van onze cliënten respecteren. We investeren in onze zorgverleners, die beschikken over de juiste kennis, houding en vaardigheden om deze zorg te bieden. Door een divers personeelsbestand met uiteenlopende talenkennis en specifieke aandacht voor de Islamitische geloofsovertuiging maken we het verschil in de zorgverlening aan deze gemeenschap.

1.2. Visie

Onze visie bij Derman Zorg is om met een divers team van zorgprofessionals de juiste kennis, inzicht, taalbeheersing en expertise te bieden, zodat we kunnen inspelen op de zorg- en ondersteuningsvragen van cliënten met diverse achtergronden. Daarnaast streven we ernaar om onze locaties zo in te richten en aan te kleden dat ze culturele invloeden weerspiegelen, waardoor onze cliënten zich thuis voelen. We geloven dat zelfregie en zelfredzaamheid essentieel zijn voor een positieve zorgervaring. Daarom hanteren we een activerende werkwijze en benadering om onze cliënten te ondersteunen.

1.3. Bedrijfsfilosofie

Derman Zorg staat voor kwaliteit en verbintenis met de doelgroep en de buurt (gemeenschap). Het welzijn en welbevinden van de cliënten staat voorop en daar is de dienstverlening op gericht en wordt naar gehandeld. Daarbij zijn omzet en winst slechts van secundair belang. Zij zijn slechts een gevolg en geen streven. Derman Zorg gaat uit van vier uitgangspunten die de basis vormen voor onze filosofie:

- **Eigen regie**
De cliënt is bij ons thuis en heeft de regie, onze medewerkers zijn hier te gast.
- **Professionaliteit**
Het ontwikkelen van leiderschap gericht op het bevorderen van het zelf organiserend vermogen van medewerkers door middel van het faciliteren van eigenaarschap en het geven van vertrouwen.
- **Maatschappelijk ondernemerschap**
Het samenwerken met partners rondom de cliënt om op die manier samen de beste hulp te kunnen bieden.

- **Bedrijfsvoering (rand voorwaardelijk)**

Het realiseren van een zorginstelling voor cliënten en medewerkers waarbij flexibele, moderne en betrouwbare werkprocessen de kwaliteit borgen en het maximale rendement zoveel als mogelijk bereiken voor onze cliënten met zo min mogelijke inzet van middelen.

In lijn met het jaarplan 2023 is het inhoudelijk jaarverslag opgesteld in overeenstemming met de opbouw en uitgangspunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, omdat we geloven dat dit kader een solide basis biedt voor het waarborgen van kwaliteit en continuïteit in onze zorgverlening

1.4. Kwaliteits Management

De missie van Derman Zorg om intramurale en extramurale zorg passend te maken en te houden bij de zorgvrager, is duidelijk terug te zien in alle aspecten van de organisatie. Dit komt tot uiting in het jaarplan, het bijbehorende actieplan, de werkvloer en klantevaluaties¹.

Het streven naar kwalitatief cultuursensitieve verpleegzorg heeft geresulteerd in de implementatie van een effectief en breed gedragen Kwaliteits Management Systeem (KMS). In het afgelopen jaar heeft de organisatie zich gericht op het inbedden en borgen van verbeteringen op alle niveaus, met specifieke aandacht voor:

- Het vergroten van de deskundigheid van het personeel.
- De integratie van het KMS in de organisatie, waarbij het personeel actief betrokken is bij de herijking van beleid, processen en protocollen.
- Het creëren van een belevingsgerichte werkwijze en inrichting van de locaties, met specifieke aandacht voor de zorgleefplannen en de rol van aandachtsfunctionarissen.

Actie	Resultaat
De leefplezier intake volledig implementeren in het zorgproces, waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke behoeften en voorkeuren van elke cliënt en gericht op het verbeteren van de tevredenheid van de cliënten.	Is geïmplementeerd. We zorgen ervoor dat we de leefplezier intake invullen volgens de wensen. Er is een aandachtsfunctionaris aangesteld. Zorg leefplezier wordt geagendeerd en onder de aandacht gebracht tijdens ieder Operationeel Overleg.
Vanaf mei 2023 zal de EVV'er in gesprek gaan met elke nieuwe cliënt of mantelzorger om de specifieke behoeften en voorkeuren rondom autonomie van de cliënt vast te stellen. De cliënt/mantelzorger zal worden gevraagd aan te geven wat hij/zij zelf kan en op welke onderdelen er hulp nodig is.	Functieomschrijving EVV'er is vastgesteld. Elke client heeft een EVV'er. Tijdens het Operationeel Overleg hebben de medewerkers de mogelijkheid met elkaar te bespreken wat de verschillende behoeften zijn van de cliënten en/of mantelzorgers.
Vanaf juni 2023 zal er maandelijks gerapporteerd en geëvalueerd worden op de doelmatigheid van het zorgplan. Na het ZLP-	Dit is intern gecommuniceerd en er heeft scholing plaatsgevonden. Ook is het een vast agendapunt van het Operationeel Overleg.

¹ Februari 2023, responspercentage 62,5% N=32.

gesprek zal het zorgplan bijgesteld worden op basis van de uitkomsten van de evaluatie.	
Vanaf mei 2023 zal er structureel aandacht worden besteed aan zingeving bij cliënten. Indien nodig zal een medewerker ondersteuning bieden om de zingeving van de cliënt te verbeteren.	Er wordt maandelijks geëvalueerd of er voldoende aandacht is besteed aan zingeving bij cliënten en of er behoefte is aan ondersteuning. De uitkomsten van de evaluatie worden vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt.
Vanaf maart 2023 is er gericht aandacht voor voldoende beweegmomenten. Deze activiteiten worden zowel individueel als voor de groep ingepland.	Er is een activiteiten planning opgesteld. Voor de uitvoering hiervan bezoekt een begeleider de locatie.
Middels operationele overleggen en georganiseerde intervisie wordt besproken wat schoon is en wat de wensen van de cliënten zijn op het gebied van hygiëne.	Intervisie wordt periodiek uitgevoerd. Er is een aandachtfunctionaris hygiëne benoemd.
Extra aandacht voor medicatie veiligheid.	Er is een aandachtfunctionaris medicatie veiligheid benoemd. In het scholingsplan staan medicatie gerelateerde onderwerpen opgenomen. In het beheersplan wordt "bevoegd" en "bekwaamheid" up-to-date gehouden. Indien nodig, worden er acties uitgezet.
WZD beleid vaststellen en opnemen in scholingsplan.	WZD beleid is definitief vastgesteld Q2 2024. Scholing mbt WZD is opgenomen in scholingsplan.

Het managementteam (MT) houdt nauwlettend toezicht op de voortgang door middel van een actieplan ter uitvoering van het jaarplan. Dit heeft geresulteerd in een goed gestructureerd en effectief beleid ten aanzien van het behoud en de ontwikkeling van de deskundigheid van het personeel, een geïntegreerd KMS en een belevingsgerichte benadering van de zorg op de woonzorglocatie.

1.5. Governance code

De uitvoering van de Governance code voor Derman Zorg houdt in dat het voldoet aan breed gedragen opvattingen binnen de zorg over goed bestuur, toezicht en verantwoording. Dit betekent dat:

- Goede zorg: Derman Zorg streeft naar kwalitatieve zorg die voldoet aan professionele normen en de behoeften van de cliënten centraal stelt.
- Waarden en normen: Integriteit, betrouwbaarheid en het voorkomen van belangenverstrengeling zijn van groot belang. Derman Zorg stelt passende waarden vast die aansluiten bij haar missie en doelstellingen.

- **Invloed belanghebbenden:** Zowel interne als externe belanghebbenden krijgen de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de zorg en dienstverlening van Derman Zorg.
- **Inrichting governance:** Derman Zorg zorgt ervoor dat haar governancestructuur voldoet aan de Zorgbrede Governancecode, met een duidelijke scheiding tussen de uitvoerende en toezichthoudende functies.
- **Goed bestuur:** Het bestuur van Derman Zorg streeft naar het behalen van maatschappelijke doelen en legt hierover verantwoording af.
- **Verantwoord toezicht:** De raad van toezicht houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen Derman Zorg.
- **Continue ontwikkeling:** Derman Zorg investeert in de professionele ontwikkeling van haar bestuur en toezichthouders, waarbij feedback en reflectie worden gebruikt om de prestaties te evalueren en indien nodig bij te sturen.

De Raad van Toezicht van Derman Zorg heeft een evaluatie uitgevoerd van de prestaties van de Raad op verschillende terreinen:

- **Kwaliteit & Veiligheid:** De Raad ontvangt regelmatig tijdige en heldere informatie over de zorgkwaliteit, inclusief eventuele risico's, en voelt zich voldoende geïnformeerd voor het geval de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGZ) met hen wil spreken. Er zijn afspraken gemaakt om meer strategische kwaliteitsonderwerpen te agenderen.
- **Financiën:** De Raad wordt adequaat geïnformeerd over de financiële situatie en risico's, maar heeft zorgen geuit over de kwetsbare positie van de financieel medewerker. Er is behoefte aan een beleidsmatig perspectief op basis van financiële informatie.
- **HRM:** De Raad is tevreden met de aandacht die het Bestuur besteedt aan personeelszaken zoals medewerkers, inclusief scholing en competentie management.
- **Adviesrol:** De Raad voelt zich serieus genomen door het Bestuur in haar adviesrol, ondanks dat de Raad niet de werkgever is van de Bestuurder. Er wordt goed gebruik gemaakt van de kansen en mogelijkheden die de Raad kan bieden.

Daarnaast is de vergaderhygiëne als positief beoordeeld, waarbij de agendavoering tijdig verloopt en er een goede balans is tussen verschillende onderwerpen. De huidige rolverdeling en contacten met andere organen worden passend geacht en blijven gehandhaafd.

Er zijn geen verdere opmerkingen, en afgesproken is om het functioneren van de Raad jaarlijks op vergelijkbare wijze te evalueren, waarbij het aftreed-schema aan bod zal komen.

1.6. Medezeggenschap

In 2012 heeft Derman Zorg een cliëntenraad opgericht, bestaande uit een voorzitter en twee leden, met als voornaamste taak het behartigen van de collectieve belangen van cliënten binnen de organisatiedoelstellingen. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om de directie voorstellen te doen over alle kwesties die van belang zijn voor de cliënten.

Derman Zorg biedt de cliëntenraad de gelegenheid om advies uit te brengen over voorgenomen besluiten met betrekking tot verschillende aspecten, zoals algemeen beleid, kwaliteit, organisatie wijzigingen, begroting en jaarrekening.

De cliëntenraad heeft een verzwaard adviesrecht voor besluiten met betrekking tot gezondheid en hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand, klachtenprocedures, geldende

regelingen voor cliënten en wijzigingen in de cliëntenraad. Als toegankelijk en invloedrijk adviesorgaan zorgt de cliëntenraad ervoor dat het optimale belang van de cliënt wordt behartigd en dat de zorg op een hoog kwaliteitsniveau wordt geleverd. De cliëntenraad vergadert eens in de drie maanden en heeft twee keer per jaar overleg met de directie.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Derman stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgt de veiligheid van de cliënt.

Derman heeft het jaarlijks Zorgleefplan (ZLP) gesprek geoptimaliseerd als onderdeel van de zorgvisie. Tijdens dit gesprek wordt het zorgplan geëvalueerd en aangepast aan de persoonlijke wensen en behoeften van de cliënt en zijn naasten. Cliënten ervaren hierdoor een gevoel van regie over hun eigen leven, terwijl ze indien nodig begeleiding en sturing ontvangen. Alle afspraken en doelen worden vastgelegd in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD), waarbij Nedap wordt gebruikt voor de registratie van doelen en rapportage. Dankzij deze aanpak beschikken cliënten binnen zes weken na opname over een zorgplan en vinden er regelmatige evaluaties plaats om de doelmatigheid van de zorg te waarborgen.

Derman besteedt zichtbare aandacht aan het opstellen van een uitgebreid zorgplan, waarbij de leefplezier intake volledig is geïntegreerd in het zorgproces. Dit draagt bij aan het welbevinden van cliënten, die zich hierdoor begrepen en gehoord voelen.

3. Wonen en welzijn

Er is actief gewerkt aan actieve en activiteiten waarbij valpreventie meegenomen wordt en meer aandacht is voor regie geeft over het eigen leven binnen zowel de extramurale als intramurale zorg. Dit bevordert ook het sociale aspect binnen de dagbesteding. Daarnaast ervaren cliënten aandacht voor hun specifieke levensvragen, waarbij ze dagelijkse persoonlijke verzorging ontvangen naar hun eigen wensen en in overleg met naasten.

De rol van mantelzorgers wordt erkend en geïntegreerd in het zorgproces, wat belangrijk is voor de algehele ondersteuning van de bewoners. Alle afspraken met mantelzorgers en vrijwilligers zijn duidelijk vastgelegd in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Bovendien zijn de openbare ruimtes van Derman verbeterd, waardoor de leefomgeving van de bewoners is geoptimaliseerd. Binnen het operationeel overleg Woonzorg wordt de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor wooncomfort opgepakt. Hierbij wordt er input gehaald uit de opgehaalde wensen van cliënten met betrekking tot bijdragen aan hun welzijn. Eventuele wooncomfort noodzakelijke aanpassingen die buiten de mogelijkheden van de uitvoerenden liggen worden geagendeerd door de zorgmanager voor het MT.

4. Veiligheid

Derman heeft operationele laptops/tablets voor het aftekenen van medicatie in Medimo geïmplementeerd, wat bijdraagt aan een correct toedieningsproces van medicatie. Het verstrekken van medicatie gebeurt nauwgezet volgens voorschrift. Dwangmaatregelen worden regelmatig geëvalueerd aan de hand van het stappenplan. Beleid Wet zorg en dwang wordt nageleefd.

Er is beleid herijkt en geïmplementeerd om een veilige werkomgeving te waarborgen.

Derman heeft aandachtsfunctionarissen benoemd voor medicatieveiligheid en Medimo, wat bijdraagt aan een effectief medicatiebeheer binnen de organisatie. Het beheersplan omvat het bijhouden van de bevoegdheid en bekwaamheid van het personeel, waarop proactief wordt geanticipeerd om ervoor te zorgen dat alle medewerkers op de hoogte zijn en blijven van de juiste procedures en richtlijnen met betrekking tot medicatiebeheer. Incidenten worden strikt nageleefd en geanalyseerd tijdens operationele overleggen, en er wordt actief gezocht naar verbeteringen waar nodig

5. Leren en werken aan kwaliteit

Derman handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy, klachten, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ARBO, ongewenst gedrag en datalekken. Alle relevante beleidsstukken zijn toegankelijk via het Kwaliteits Management Systeem (KMS) en worden actief gedeeld met het personeel, zowel nieuw als bestaand. Protocollen, processen en afspraken worden regelmatig herijkt en besproken tijdens operationele overleggen en intervisiemomenten. Het opleidingsplan is operationeel en richt zich op talentontwikkeling, waarbij de aandachtsfunctionarissen een belangrijke rol spelen. Personeelsdossiers voldoen aan alle wettelijke eisen en richtlijnen. Beleid is opgesteld en geïmplementeerd om een veilige werkomgeving te waarborgen, waarbij Derman volledig voldoet aan wet- en regelgeving op het gebied van privacy, klachten, vertrouwensfunctie, clientparticipatie, medezeggenschap, ARBO, ongewenst gedrag en datalekken. Alle relevante beleidsstukken zijn toegankelijk via het KMS en worden actief gedeeld met het personeel.

6. Leiderschap, governance en management

Als resultaat van het verbetertraject dat in 2021 is gestart, heeft de directie/bestuur van Derman Zorg duidelijke prioriteiten vastgesteld voor verbetering en actiestappen geformuleerd. In een eerste fase lag de focus op:

- Verbetering van de deskundigheid van het personeel.
- Implementatie van het Kwaliteits Management Systeem (KMS).
- Ontwikkeling van een belevingsgerichte werkwijze en inrichting van de woonzorglocatie.

Dit heeft geresulteerd in concrete acties en veranderingen:

Er is een gestructureerd beleid ontwikkeld en geïmplementeerd om de deskundigheid van het personeel te behouden en te ontwikkelen. Het KMS is succesvol geïmplementeerd, waarbij het personeel actief betrokken is bij de herijking van beleid, processen en protocollen. Dit wordt ondersteund door regelmatige operationele overleggen. De woonzorglocatie is op een belevingsgerichte manier ingericht, waardoor de kwaliteit van leven voor de bewoners is verbeterd en hun welzijn centraal staat. Hierdoor is Derman Zorg in staat om goede zorg te blijven leveren en de tevredenheid van zowel cliënten als personeel te waarborgen.

Er wordt verder gewerkt aan de verbetering van een duidelijke bestuurlijke structuur en verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen Derman Zorg. Het bestuur ziet toe op een effectieve uitvoering van taken. Derman Zorg zet zich in voor het leveren van kwalitatief goede zorg en het waarborgen van de veiligheid van cliënten, medewerkers en andere belanghebbenden. Dit door de belangen en behoeften van cliënten centraal te stellen in de besluitvorming en dienstverlening. Cliënten en mantelzorgers worden actief betrokken bij de zorg en ondersteuning die zij ontvangen.

Derman Zorg zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving, respectvolle omgang met medewerkers en biedt ontwikkelingsmogelijkheden.

Derman Zorg streeft naar een gezonde financiële positie en continuïteit van zorg.

Derman Zorg is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en zet zich in voor duurzaamheid, inclusiviteit en verantwoord gebruik van middelen en het milieu.

7. Personeelssamenstelling

Profiel functies met bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd en geïntegreerd in de organisatie.

Derman heeft een actief en actueel wervings- en selectiebeleid, dat nauwlettend wordt gemonitord.

Als resultaat van het actieve opleidingsplan van Derman Zorg is er aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van talentontwikkeling. De aandachtsfunctionarissen hebben een belangrijke rol gespeeld bij het uitwerken en implementeren van dit plan, waardoor er nu voldoende deskundige zorgverleners zijn ingezet. Derman investeert continu in scholing, ondersteuning en stimulering van het personeel, wat heeft geleid tot een team dat goed is afgestemd op de zorgbehoeften van de cliënten. Zorgverleners zijn zich bewust van hun deskundigheidsniveau, werken effectief samen en zijn actief betrokken bij het waarborgen van de kwaliteit van zorg binnen de organisatie.

Als resultaat van het op maat scholen van medewerkers en het bieden van goede begeleiding, heeft Derman een cultuur van continue verbetering gecreëerd. De organisatie heeft de sfeer van aanspreken succesvol omgezet naar een sfeer van leren en verbeteren, met intervisie als belangrijk instrument hiervoor. Jaargesprekken zijn gehouden, geanalyseerd en hebben geleid tot concrete verbeteracties die zijn opgesteld en geïmplementeerd.

Zorgverleners (FTE):		Overig personeel (FTE):		Totaal personeel (FTE):	
Begin boekjaar:	15,8	Begin boekjaar:	9,7	Begin boekjaar:	25,5
Instroom boekjaar:	2,3	Instroom boekjaar:	2,4	Instroom boekjaar:	4,7
Uitstroom boekjaar:	2,1	Uitstroom boekjaar:	1,9	Uitstroom boekjaar:	4
Einde boekjaar:	16	Einde boekjaar:	10,2	Einde boekjaar:	26,2

8. Gebruik van hulpbronnen

Derman heeft zorggedragen voor een effectieve en transparante toegang tot belangrijke middelen voor het personeel. Dit omvat technische hulpmiddelen zoals alarmeringssystemen, wifi-netwerken,

het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) en het Medimo-medicatieveiligheidssysteem. Door deze hulpbronnen binnen het KMS te verwerken en inzichtelijk te maken, heeft Derman de operationele efficiëntie verhoogd en gezorgd voor een gestroomlijnde werkomgeving voor het personeel.

9. Gebruik van informatie

Als resultaat van het gebruik van het Nedap administratiesysteem werkt Derman nu op een optimaal, effectief en efficiënte manier. Informatie wordt verzameld en gedeeld met als primaire doel samen te leren en de kwaliteit te verbeteren. Alle medewerkers maken gebruik van het systeem volgens de afgesproken procedures en richtlijnen, waardoor er een gestroomlijnde en consistente aanpak is in het beheer van gegevens en administratie binnen de organisatie.

10. Clienttevredenheidsonderzoek

Van de 32 benaderde cliënten hebben 20 de vragenlijst ingevuld, wat resulteert in een netto responspercentage van 62,5%. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag is 55, wat een positieve indicatie geeft van de bereidheid van cliënten om de organisatie aan anderen aan te bevelen. Binnen de uitkomsten van de meting zijn verschillende vragen met een hoge positieve score geïdentificeerd:

- Vraag: "Gaat de zorgverlener zorgvuldig met uw privégegevens om?" (89,50% positief)
- Vraag: "Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener?" (85,00% positief)
- Vraag: "Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener?" (80,00% positief)

Deze resultaten tonen een positieve perceptie van de zorgverleners en de zorgomgeving door de cliënten.

11. Medewerkers tevredenheidsonderzoek

Triqs heeft voor Derman Thuiszorg een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd om de mate van tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers te meten. Het MTO is uitgevoerd in de periode september-oktober 2023, waarbij 16 van de 23 benaderde medewerkers de vragenlijst hebben ingevuld, wat resulteert in een responspercentage van 69,57%. Met een score van 7,25 geven medewerkers aan tevreden te zijn met hun werkervaring bij de organisatie. Dit kan een indicatie zijn van een goede werksfeer, passende arbeidsvoorwaarden en een effectieve organisatiestructuur, wat kan bijdragen aan het behoud van personeel en de algemene werknemersbetrokkenheid.

12. Jaargesprekken

In de dynamische omgeving van Derman Zorg schijnt een licht op de vele sterke punten van het personeel. De organisatie omarmt met trots de leergierigheid, betrokkenheid en vriendelijkheid van haar teamleden, wat de basis vormt voor een hechte samenwerking en een warme werkomgeving. De organisatie waardeert de veerkracht en toewijding van haar medewerkers, die keer op keer bewijzen dat ze zelfstandig kunnen handelen en verantwoordelijkheid kunnen dragen. Bovendien biedt de leergierigheid van het team onbeperkte mogelijkheden voor innovatie en vooruitgang. Door te focussen op het bevorderen van een open communicatiecultuur en het

aanbieden van relevante scholingsmogelijkheden, streeft Derman zorg ernaar om haar medewerkers te ondersteunen in hun persoonlijke en professionele groei.

Met een optimistische kijk op de toekomst en een vastberadenheid om elke uitdaging om te buigen naar een kans, blijft Derman Thuiszorg haar personeel koesteren als haar grootste troef en bron van succes.

13. Melding incident medewerker /cliënt

Derman heeft een actieve klachtenprocedure¹ en een actief beleid en stappenplan incidentenmeldingen².

De verwerkingen van incidenten en klachten in het beheersplan 2023 zijn de basis voor kwartaalrapportages

De meldingen van incidenten binnen Derman Zorg gedurende het afgelopen jaar laten een interessant patroon zien, waarbij verschillende trends en verbeterpunten naar voren komen. Allereerst valt op dat het aantal meldingen in kwartaal 1 aanzienlijk is gestegen ten opzichte van voorgaande periodes. Deze toename kan worden verklaard door een gerichte focus op het melden en verwerken van incidenten, wat heeft geleid tot meer bewustzijn en alertheid op de werkvloer. Dit toont aan dat de organisatie actief streeft naar een cultuur van openheid en transparantie, waarin medewerkers worden aangemoedigd om incidenten te rapporteren.

Een belangrijk aandachtspunt is echter het tijdig verwerken van meldingen binnen de gestelde termijn. Ondanks de nauwkeurige bijhouding van het beheersplan, is er nog ruimte voor verbetering in het naleven van de procedures voor het melden en afhandelen van incidenten. Dit vereist mogelijk verdere aansporing en training van het personeel om de meldingsprocedures volgens afspraak te doorlopen.

De verbetervoorstellen die zijn geïmplementeerd, zoals het aanpakken van handelingsverlegenheid bij omgang met bewoners met dementie en het verbieden van alcohol binnen de woonzorg, lijken effectief te zijn geweest in het verminderen van bepaalde incidenten. Dit getuigt van een proactieve aanpak van risicovolle situaties en het nemen van concrete maatregelen ter voorkoming van herhaling.

Verder is te zien dat er een duidelijke toewijding is aan het monitoren en rapporteren van incidenten, evenals het stimuleren van intercollegiale feedback en continue evaluatie van processen specifiek binnen de Woonzorg. Dit getuigt van een lerende organisatiecultuur, waarbij voortdurende verbetering en kwaliteitsbewaking centraal staan.

De analyse van de meldingen in latere kwartalen toont aan dat er sprake is van een dynamisch proces van leren en aanpassen. Het aanpassen van protocollen en het implementeren van verbetervoorstellen op basis van de analyse van incidenten zijn cruciale stappen in het streven naar een veilige en hoogwaardige zorgomgeving.

In het algemeen benadrukt deze analyse het belang van een systematische benadering van incidentenbeheer, waarbij nauwkeurige monitoring, tijdige afhandeling en proactieve preventieve maatregelen essentieel zijn voor het waarborgen van de kwaliteit van zorg en het welzijn van cliënten en medewerkers.

14. Speerpunten 2024

Naar aanleiding van recente ontwikkelingen zal er de komende periode aandacht worden besteed aan:

- Bijhouden van prestatie-indicatoren om de voortgang te monitoren en te waarborgen.
- Verbetering van de implementatie van wijzigingen in het beheersplan om efficiëntie en effectiviteit te bevorderen.
- Herijken Governance Code Derman Zorg.
- Het verhogen van de aandacht voor de PDCA-cyclus in 2024 om een sterker kwaliteitsbewustzijn te creëren en continu verbeteringen te stimuleren.

Door onderstaande speerpunten te integreren, kan het KMS effectief worden bewaakt en continu verbeterd, wat leidt tot hogere kwaliteit, betere naleving van normen, en verhoogde tevredenheid van belanghebbenden.

Volledige Integratie van Procesbenadering en Risico-gebaseerd Denken

Training en Bewustwording: Versterken van de kennis en toepassing van procesbenadering en risico-gebaseerd denken door middel van gerichte trainingen en bewustwordingscampagnes voor alle medewerkers.

Implementatie en Monitoring: Zorg dragen voor regelmatige evaluatie en aanpassing van processen om risico's tijdig te identificeren en te beheersen. Dit kan door periodieke audits en feedbacksessies.

Optimalisatie van de PDCA-cyclus voor Managementtaken

Plan: Formuleren van duidelijke, meetbare doelen en zorg dragen voor het goed definiëren en plannen.

Do: De geplande acties uitvoeren met consistente monitoring.

Check: Evalueren van de prestaties en resultaten ten opzichte van de gestelde doelen en KPI's.

Act: Corrigerende maatregelen waar nodig en aanpassing processen om continu te verbeteren.

Versterken van Verantwoordelijkheid en Taakduidelijkheid

Functieomschrijvingen: Zorg dragen voor heldere, gedetailleerde functieomschrijvingen waarin verantwoordelijkheden en taken duidelijk worden gedefinieerd.

Verantwoordingsstructuren: Implementeren van duidelijke rapportagelijnen en verantwoordelijkheidsstructuren om verantwoording en transparantie te bevorderen.

Feedback en Evaluatie: Stimuleren van regelmatige feedbacksessies en prestatie-evaluaties om duidelijkheid in verantwoordelijkheden te waarborgen en te verbeteren.

Identificatie en Beheer van Belanghebbenden:

Stakeholderanalyse: Uitvoering van een uitgebreide stakeholderanalyse om alle relevante belanghebbenden te identificeren.

Behoeften en Eisen: Bepalen van de eisen en verwachtingen van deze belanghebbenden met betrekking tot het managementsysteem.

Communicatie: Ontwikkeling en implementatie communicatiestrategie om effectief en regelmatig met belanghebbenden te communiceren.

Betrokkenheid van Medewerkers: Aanmoedigen van medewerkers om actief bij te dragen aan verbeteringen door hun ideeën en feedback te delen.

Optimalisatie van Implementatie en Evaluatie van Processen, Beleid en Protocollen

Procesimplementatie: Zorg dragen voor effectieve implementatie van processen, beleid en protocollen door duidelijke richtlijnen en werkinstructies te bieden.

Evaluatie en Aanpassing: Uitvoering van regelmatige evaluaties uit om de effectiviteit en naleving van deze processen, beleid en protocollen te beoordelen en aan te passen waar nodig.