



HALFJAARRAPPORTAGE Q1 - Q2 2024



ARNHEM
SOEST
DE STEEG
WWW.DERMANZORG.COM

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.



Inhoud

Personeel
en scholing **4**

Kwaliteit **5**

Governance
7

CTO
& **8**
MTO

Wat hebben
we verder
gedaan **10**

Wat gaan we
nog doen **12**



PERSONEEL & SCHOLING

Personeel

Op personeelsgebied zijn er positieve berichten te melden. Een aantal openstaande vacatures hebben we kunnen invullen. Zo is er in maart een kwaliteitsfunctionaris in dienst gekomen. In juni hebben we een aantal vacatures opengesteld via social media, de UWV banen dag en onze website. Naar aanleiding van de ontvangen reacties op de vacatures hebben we gesprekken met verschillende kandidaten gevoerd. Vanuit de werving hebben we inmiddels de functie wijkverpleegkundige (miv 15 augustus) en medewerker zorg administratie (miv 1 september) in kunnen vullen.

Scholing Derman Thuiszorg

Het scholingsplan Derman Thuiszorg Q1 en Q2 is succesvol afgerond. De medewerkers hebben zeer enthousiast deelgenomen en kijken uit naar de volgende scholingsdagen. Vanaf september zal in overleg met de wijkverpleegkundige en de medewerkers een scholingsprogramma worden samengesteld voor de tweede helft van 2024. Er zal vooral aandacht worden besteed aan de onderwerpen "rapporteren en gebruik meldcode".

Scholing Derman Woonzorg

Het scholingsprogramma voor Derman Woonzorg staat gepland tot en met december van dit jaar. Naast de onderdelen die gericht zijn op verpleegtechnische handelingen wordt ook aandacht besteed aan de door medewerkers ingebrachte onderwerpen. Op deze wijze geven wij invulling aan de kennis behoeften van onze medewerkers en laten we blijken hoe belangrijk wij hun inbreng vinden.

Tijdens de evaluaties die we hebben uitgevoerd na de scholingsdagen hebben medewerkers een aantal waardevolle suggesties en aanbevelingen gedaan waar we mee aan de slag kunnen. Zo is bijvoorbeeld vanuit Derman Thuiszorg de suggestie gekomen om als verzorgende de trainingen bij Derman Woonzorg te volgen vanwege het verpleegkundige aspect. Er is ook gevraagd om naslagwerk, zodat men de behandelde onderwerpen later nog eens kan bekijken. Hier gaan we in de tweede helft van dit jaar zeker werk van maken.

KWALITEIT

Inspectie IGJ

Op 22 maart heeft IGJ een opvolg inspectie uitgevoerd naar aanleiding van de inspectie in september 2023.

Citaat uit de rapportage maart 2024;

“De inspectie constateert dat Derman Thuiszorg op alle getoetste normen vorderingen heeft gemaakt. Ondanks dat het verbetertraject nog pril is en het langzaam verloopt, heeft de inspectie voldoende vertrouwen dat de zorgaanbieder de verbeterpunten uit het rapport verder zal oppakken zowel binnen het team van Arnhem als binnen het team van Soest. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.”

Het volledige rapport van IGJ is te vinden op [IGJ rapport maart 2024](#)

Kwaliteitsonderzoek WMO toezichthouder

Op 11 juni 2024 heeft de WMO toezichthouder een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd binnen onze organisatie. De wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en de communicatie daar om heen hebben wij als zeer positief ervaren. De uitkomst van het rapport geeft aan dat we inmiddels veel stappen vooruit hebben gezet maar dat er ook nog aandachtspunten zijn. In de afgelopen periode zijn we direct van start gegaan met het oppakken van de aandachtspunten.

Kwaliteitsmanagement systeem

Het kwaliteitsmanagement systeem wordt continu doorontwikkeld. Met ingang van 30 juni is er een intranet site geïmplementeerd in een SharePoint omgeving. Met de implementatie hiervan zorgen we ervoor dat de toegankelijkheid van het systeem gebruiksvriendelijker is geworden. Medewerkers kunnen op een eenvoudige wijze de voor hun werk relevante documenten, protocollen en procedures vinden. Het systeem geeft de mogelijkheid om middels een digitale nieuwsbrief de medewerkers op de hoogte te stellen van nieuws en wijzigingen betreffende het kwaliteitsmanagement systeem.

5

The screenshot shows a dashboard with the following elements:

- Weather:** Istanbul, Turkije (28°C, Deels zonnig) and Arnhem, Nederland (22°C, Overwegend zonnig...).
- Klok:** Istanbul, Turkije (14:11) and Arnhem, Nederland (13:11).
- Search/Navigation:** A text prompt: "Op zoek naar een bepaald document of rapportage? Wil je weten wat er besproken is tijdens het overleg of wil je op de hoogte blijven van de protocollen en procedures? Dit is de plek waar je kunt vinden waarnaar je op zoek bent."
- Buttons:** "Opleiding en scholing", "Notulen", "Planning", and "Beleid, protocollen en..."





Documenten, protocollen en procedures

Het onderhouden van het kwaliteitsmanagement systeem is een continu proces. De ontwikkeling staat dan ook nooit stil. Veranderingen kunnen worden doorgevoerd door wijzigingen in wet- en regelgeving of door nieuwe inzichten vanuit de medewerkers en/of de organisatie. Middels interne audits nemen we het complete systeem jaarlijks onder de loep. Daar waar zaken geactualiseerd moeten/kunnen worden zullen er nieuwe versies ontstaan. We hebben in Q1 en Q2 van 2024 inmiddels een aantal nieuwe en geactualiseerde documenten geïmplementeerd.

- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (geactualiseerd)
- Beleidsnotitie WZD (geactualiseerd)
- Calamiteiten protocol (geactualiseerd)
- Beleid Veilig incident melden (geactualiseerd)

In september zal het audit team van KIWA het complete systeem weer toetsen aan de hand van de ISO:9001 normen. Bij voldoen aan de normen zullen we ISO:9001 gecertificeerd blijven. De interne voorbereidingen voor de audit zijn in volle gang en we zien het bezoek van KIWA dan ook met vertrouwen tegemoet.

Onderzoek Menzis en Zilveren Kruis

In Q1 heeft Menzis een materieel onderzoek gestart. Na overhandiging van alle gevraagde documentatie zal Menzis het onderzoek naar verwachting in Q3 of Q4 kunnen afronden. Daarnaast is Zilveren Kruis in Q2 ook een onderzoek gestart. De gevraagde documentatie is inmiddels aangeleverd. Vanzelfsprekend verlenen wij onze volledige medewerking aan beide onderzoeken.



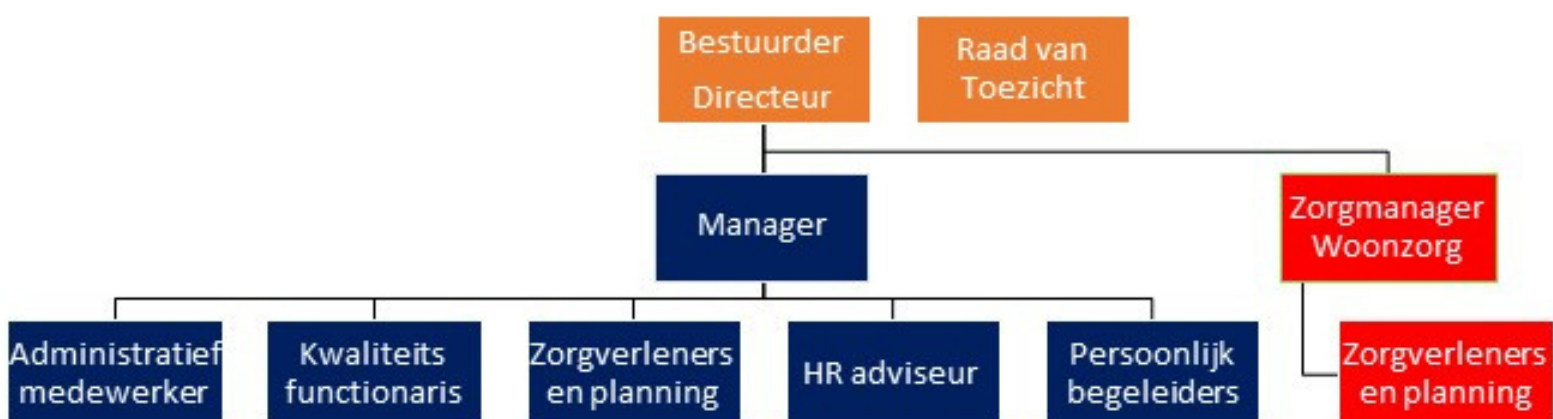
GOVERNANCE

Governance code

Derman Zorg heeft zich geconformeerd aan de Governancecode Zorg 2022, waarin aanbevelingen staan voor goed management, goed toezicht en adequate verantwoording in de Nederlandse gezondheidszorg. Door het gebruik van het Raad van Toezichtmodel voldoet Derman Zorg aan de Governancecode. Het Raad van toezichtmodel bestaat uit twee aparte organen: het bestuur en een raad van toezicht. Dit is het model dat door de meeste zorginstellingen wordt toegepast. De Raad van Toezicht en de cliëntenraad spelen hierin een relevante rol en de transparantie eisen worden hiermee gerealiseerd. De Governancecode is in Q2 geactualiseerd. We hebben verder gewerkt aan de verbetering van een duidelijke bestuurlijke structuur en verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Het bestuur ziet toe op een effectieve uitvoering van taken. We zetten ons 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.

Raad van Toezicht

Derman Zorg biedt een belangrijke aanvulling in het bestaande zorglandschap vanuit de aandacht voor cultuur en taal van haar cliënten. De raad van toezicht onderschrijft dit en werkt met bestuur en management aan de verdere professionalisering van Derman Zorg om dit in de toekomst ook efficiënt en bestendig voort te kunnen zetten. Een belangrijke rol ligt hierin voor de raad van toezicht om met het bestuur en het management te sparren en hen uit te dagen de verdere professionaliseringslag te maken. De vergaderdynamiek tussen de raad van toezicht en het Bestuur verloopt transparant en de vergaderingen verlopen efficiënt. Tijdens vergaderingen is er voldoende ruimte voor sparring en advies over onderwerpen. Er is sprake van wederzijds vertrouwen en een open communicatie. Er is ruimte om kritische vragen te stellen. Het RvT-team is divers samengesteld (qua expertises en qua persoonlijkheden). Zij vullen elkaar goed aan. Eind 2023 heeft een lid aangegeven voor het einde van de 4-jaars periode haar positie op te zeggen. In augustus 2024 zal een nieuw lid toetreden en vindt het aftreden op datzelfde moment plaats zodat de bezetting van minimaal 3 leden gewaarborgd blijft.



CTO & MTO

CTO

De uitkomsten van het Cliënt Tevredenheids Onderzoek tonen een mooi resultaat. Er zijn 32 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 32 cliënten hebben 20 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het netto responspercentage is 62,5%. Goed om te zien dat cliënten zeer te spreken zijn over de zorg die zij van ons ontvangen.

*De hulp is heel fijn, ze helpen mij goed
Is heel lief en voorzichtig
Deskundige medewerkers
Meelevend, hulp is goed*

Echter tonen de resultaten ook verbeterpunten aan waar wij mee aan de slag moeten. Één van de verbeterpunten die vooral naar voren wordt gebracht gaat over de communicatie, in het bijzonder de gesprekken met de cliënt.

*Iets meer communiceren
Meer een gesprekje voeren met mij
Beter communiceren. Beter luisteren naar elkaar
Meer privacy bij persoonlijke gesprekken*

Tijdens de scholing bij zowel Derman Thuiszorg als Derman Woonzorg hebben we in Q1 en Q2 extra aandacht besteed aan communicatie en omgang met de cliënt. Verder staat er voor de 2de helft van 2024 de training "cliëntbejegening" op de planning. Dit alles moet uiteindelijk leiden tot een verbeterde communicatie met de cliënt. Medio oktober zal er wederom een CTO worden uitgevoerd.

MTO

Van de 23 medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 16 ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 69,57%. Het rapport cijfer voor de algehele tevredenheid is een 7.25. Weliswaar duidt dit cijfer op een positieve tevredenheid, maar niet op een uitstekende tevredenheid. Om de tevredenheid te verhogen worden er in Q3 en Q4 een aantal verbeteracties uitgevoerd.

Enkele medewerkers geven aan dat zij graag meer gebruik zouden willen maken van hun kennis en ervaring. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de aanwezige kennis en ervaring worden er sinds Q2 periodieke gesprekken en evaluaties gevoerd met medewerkers om hun capaciteiten en interesses in kaart te brengen. Vervolgens kijken we op welke wijze we de taken beter af kunnen stemmen op hun kennis en vaardigheden.

Waardering krijgen is altijd fijn, zeker van collega's. Tijdens het maandelijks overleg besteden we hier extra aandacht aan door onderlinge waardering uit te spreken. Inmiddels blijkt dat hierdoor het "team gevoel" wordt versterkt.

De frequentie en kwaliteit van de overleggen kan volgens een aantal medewerkers worden verbeterd. Vanaf januari van dit jaar vindt er 1x per maand een overleg plaats. Voor ieder overleg wordt gebruik gemaakt van een vastgestelde agenda. Alle medewerkers hebben de mogelijkheid agenda punten aan te dragen. Na afloop van het overleg vindt er een evaluatie ronde plaats. Eventuele op of aanmerkingen worden meegenomen naar het volgende overleg.





8,4

Het gemiddelde waarderingcijfer op Zorgkaart NEDERLAND. Een heel mooi cijfer maar het kan altijd beter. Dat is waar we als Derman Zorg hard aan werken. We zijn gemotiveerd om goede en veilige zorg te bieden. We zijn steeds beter in staat de kwaliteit van zorg in beeld te brengen en te kunnen verbeteren.

WAT HEBBEN WE VERDER GEDAAN

In Q1 en Q2 van 2024 zijn er verschillende acties in gang gezet en uitgevoerd.

Medicatie veiligheid

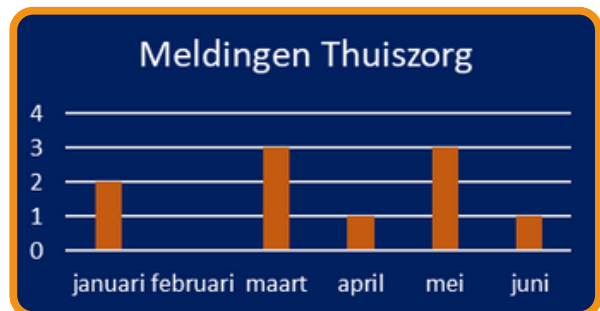
Wij hebben aandachtsfunctionarissen benoemd voor medicatieveiligheid en Medimo, wat bijdraagt aan een effectief medicatiebeheer binnen de organisatie. In het scholingsplan staan medicatie gerelateerde onderwerpen opgenomen. In het kwaliteitsmanagement systeem wordt “bevoegd” en “bekwaamheid” up-to-date gehouden. Indien nodig, worden er vervolg acties uitgezet om ervoor te zorgen dat de medewerkers op de hoogte blijven van de juiste procedures en richtlijnen met betrekking tot medicatiebeheer.

Gebruik van Nedap

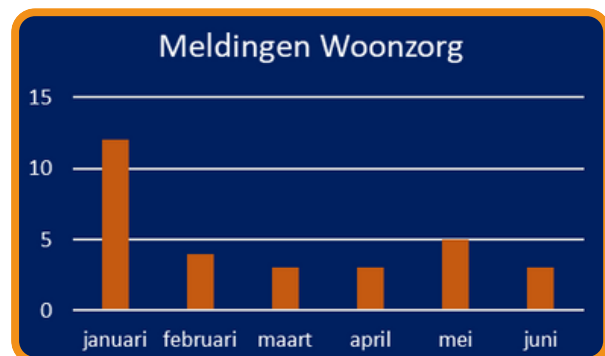
Door het gebruik van het Nedap administratie systeem werken we op een zo efficiënt mogelijke manier. Alle medewerkers maken inmiddels gebruik van het systeem. Extra aandacht bij het gebruik van het systeem verdient de wijze van rapporteren. Hierin dienen we nog een kwaliteitsslag te maken. Om dit te bereiken wordt in september een scholingsdag “Rapporteren” gepland.

Incident melden

In de periode januari-juni 2024 zijn er door medewerkers van Derman Thuiszorg 10 meldingen geregistreerd. Dit rechtvaardigt de vraag of alle incidenten wel gemeld worden. Door incidenten als vast agenda punt te behandelen tijdens ieder overleg beginnen medewerkers zich bewust te worden van het belang van incident melden. We constateren dan ook een stijging van het aantal geregistreerde meldingen. In de periode 1 juli tot en met 9 augustus zijn er inmiddels 9 meldingen geregistreerd.



In dezelfde periode is er door de medewerkers van Derman Woonzorg 30x melding gemaakt van een incident. Enerzijds is dit te verklaren doordat in de Woonzorg 24 uur zorg wordt geboden, anderzijds kunnen we ook stellen dat de medewerkers het belang inzien van het melden.



Na een grondige analyse van de meldingen zullen er, indien nodig, vervolgacties in gang worden gezet.



Wonen en welzijn

Er is in het eerste half jaar gewerkt aan activiteiten waarbij aandacht is besteed aan valpreventie en activiteiten die cliënten regie geeft over hun 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 op basis van hun eigen wensen en in overleg met naasten. De rol van mantelzorgers hebben we meer en meer 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 Woonzorg verbeterd, waardoor de leefomgeving van de bewoners is geoptimaliseerd. Binnen het maandelijkse operationeel overleg Woonzorg wordt de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor wooncomfort opgepakt. Hierbij wordt er input gehaald uit de wensen van cliënten met betrekking tot bijdragen aan hun welzijn. Eventuele wooncomfort noodzakelijke aanpassingen die buiten de mogelijkheden van de medewerkers liggen worden geagendeerd door de zorgmanager voor het MT overleg.

Hulpbronnen binnen Kwaliteitsmanagement Systeem

We werken hard aan het op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk maken van de "kennisbank". Dit heeft vorm gekregen in het eerste halfjaar en zal verder dit jaar uitgewerkt worden. Alle aanwezige documenten, procedures en protocollen worden getoetst op vindbaarheid, benaderbaarheid en bruikbaarheid. Dit testen we met behulp van medewerkers van verschillende disciplines. Inmiddels hebben we de vindbaarheid en benaderbaarheid verbeterd. Ook zijn er naar aanleiding van de bevindingen een aantal procedures geactualiseerd.

WAT GAAN WE NOG DOEN

CTO

CTO zal in oktober worden uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek geven ons een indicatie of de vervolgacties die wij gestart zijn naar aanleiding van het vorige onderzoek resultaat hebben opgeleverd.

Scholing en intervisie

Vanaf september zal de scholing binnen Derman Zorg weer van start gaan. Daarnaast zal intervisie maandelijks plaatsvinden. Door middel van scholing in combinatie met intervisie werken we aan een organisatie gericht op leren en ontwikkelen.

Interne audits

Tot en met december zullen er twee interne audits per maand worden uitgevoerd. Indien na een interne audit blijkt dat er wijzigingen cq. aanpassingen gewenst zijn van documenten, procedures of protocollen zullen deze worden voorgelegd aan het MT en worden geactualiseerd.

ISO 9001 kwaliteitsonderzoek

Afhankelijk van de uitslag van het ISO 9001 kwaliteitsonderzoek zullen we, indien noodzakelijk, direct aan de slag gaan met eventuele aandachtspunten. We maken werk van kwaliteitsverbetering.



Netwerk

In Q4 gaan we ons focussen op uitbreiding van ons netwerk. We willen ons richten op samenwerkingsverbanden met collega zorgverleners en scholingsinstituten. Daarnaast gaan we onderzoeken of en hoe we als organisatie onze dienstverlening verder kunnen uitbreiden.

Personeel

Uiterlijk december willen we de openstaande vacatures ingevuld hebben. Dit is nodig om de continuïteit van onze dienstverlening te kunnen waarborgen. Het gaat om de vacatures Verzorgende IG en Persoonlijk Begeleider.