



Kwaliteitsverslag 2022

Inhoud

1. Profiel KwadrantGroep	3
2. Bestuurlijke reflectie	5
3. Ondersteuning thuis	7
4. Zorg thuis	7
5. Tijdelijk bij ons	6
6. Wonen met zorg	9
6.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
6.2 Wonen en welzijn	10
7. Veilige zorg en ondersteuning	10
8. Cliëntoordelen	16
9. Leren en werken aan kwaliteit	19
10. Leiderschap, governance en management	22
11. Personeelssamenstelling en -inzet	24
12. Gebruik van hulpbronnen	26
13. Technische hulpbronnen	29
14. Gebruik van informatie	31

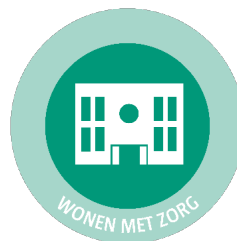


1. Profiel KwadrantGroep

1.1 KwadrantGroep

KwadrantGroep is een toonaangevend zorgconcern en een sterke netwerkpartner in de Friese ouderenzorg. Wij zijn er voor mensen die zorg, ondersteuning en behandeling nodig hebben. Oprechte aandacht en deskundige zorg zijn de basis van ons denken en doen.

De medewerkers en vrijwilligers zijn het kloppend hart van onze organisatie. Wij investeren in hun groei en ontwikkeling, zodat zij met veel plezier de beste zorg aan de cliënt kunnen bieden. Die bieden we een totaalpakket aan zorg, ondersteuning en behandeling in 4 klant domeinen: Ondersteuning thuis, Zorg thuis, Tijdelijk bij ons en Wonen met Zorg.



Cliënten en medewerkers



6.589 cliënten

KwadrantGroep



5.705 cliënten

KwadrantGroep
Huishoudelijke Hulp



6.059 (2.824 fte)
medewerkers exclusief stagiaires

KwadrantGroep en
KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp



815 vrijwilligers

KwadrantGroep

Dit zijn de aantallen per 31 december. Het aantal cliënten is in een jaar tijd met ongeveer 3,5% toegenomen. Het personeelsbestand is ondanks de schaarste aan personeel maar 1% in omvang gedaald. De daling van het aantal geregistreerde vrijwilligers is fors (22%).

Ongeveer 68% van de cliënten van KwadrantGroep ontvangt zorg die gefinancierd wordt uit de Zorgverzekeringswet (wijkverpleging, geriatrie revalidatiezorg) en 28% langdurige zorg die gefinancierd wordt uit de Wet langdurige zorg. Hulp bij het Huishouden en ouderenbegeleiding voor cliënten wordt gefinancierd vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

Onze merken

KwadrantGroep

kracht door verbinding

Onze merken:

elkander



De Friese Wouden



KwadrantGroep
HUISHOUDELIJKE HULP



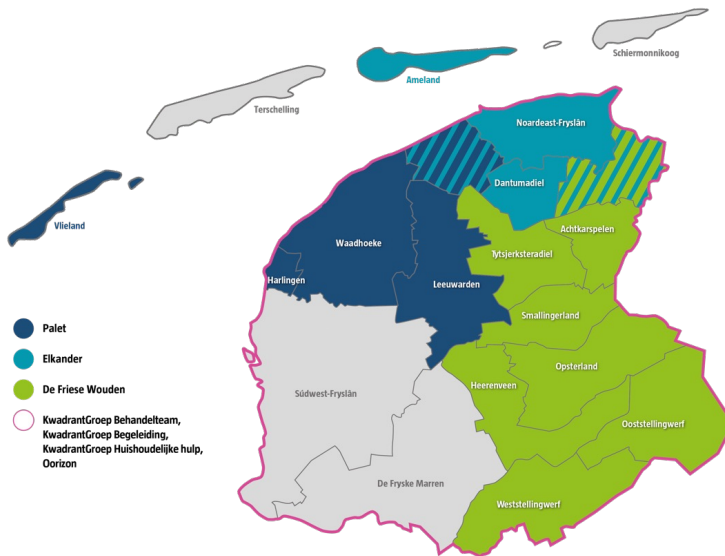
MeiJO



Paley

Werkgebied en locaties

KwadrantGroep is actief in een groot deel van Friesland. We leveren zorg, begeleiding en huishoudelijke hulp bij cliënten thuis. Daarnaast bieden we zorg met verblijf (tijdelijk of langdurig) op 24 verschillende locaties in de provincie.



- Achtkarspelen
- Ameland
- Dantumadiel
- Harlingen
- Heerenveen
- Leeuwarden
- Noardeast-Fryslân
- Ooststellingwerf
- Opsterland
- Smallingerland
- Tjtsjerksteradiel
- Vlieland
- Waadhoeke
- Weststellingwerf



- Berchhiem en Oranjestins
- Bilgaard
- Brugchelencamp en 't Hofke
- Camminghastins
- Dongeraheem
- Greunshiem
- Haersmahiem
- De Hofwijck
- IenhoarnState
- Marcelis Goverts Gasthuis
- Nij Statelân
- Sint Jozef
- Parkhoven
- Petterhústerstate
- Skilhiem
- De Skûle en De Klink
- De Stelp
- 't Suyderhuys en It Wenplak
- Swettehiem
- Talma Hoeve
- Talma Hûs
- De Ton



2. Bestuurlijke reflectie

We hebben twee jaar lang te maken gehad met maatregelen vanwege het coronavirus. Dat was én is niet altijd makkelijk en heeft veel van iedereen gevraagd. We hopen nu een periode in te gaan waarin het coronavirus minder impact heeft. Landelijk zijn bijna alle maatregelen versoepeld en wij vinden het verantwoord dit ook voor onze locaties te doen. We gaan zoveel mogelijk terug naar hoe het voor de coronaperiode was.

Dat hebben wij op 10 maart 2022 aan een ieder laten weten die betrokken is bij de zorg die wij vanuit KwadrantGroep verlenen: cliënten, familie, medewerkers, vrijwilligers, cliëntenraden, verwijzers etc. De hoop die hierin besloten ligt dat we niet terug zouden hoeven te grijpen naar de strenge beperkende maatregelen, is gelukkig uitgekomen. Een voor iedereen ingrijpende periode is daarmee afgesloten. Na 2 jaar zijn we weer terug bij 'normaal'.

In dat nieuwe 'normaal' hebben we echter volop te maken met een nieuwe crisis. We kenden al de klimaatcrisis met de opgave om de locaties in de zomer leefbaar te houden, naast een zeer ingrijpende verduurzamingsopgave, en de stikstofcrisis, die gevolgen kan hebben voor onze bouwplannen.

Daar is de Oekraïne crisis bij gekomen. Op 24 februari 2022 viel Rusland Oekraïne binnen en was een nieuwe deze crisis geboren, die al snel gevolgd werd door een energiecrisis en wereldwijd sterk oplopende inflatie.

Een zichtbaar gevolg hiervan binnen KwadrantGroep is de huisvesting van vluchtelingen uit Oekraïne op 2 van onze locaties.

Een voelbaar gevolg van de energiecrisis is dat de thermostaat in veel van onze gebouwen wat lager is gezet. "Eindelijk is het niet meer zo warm hier in huis", verzuchtte een van onze cliënten. Een positieve kant is er in een crisis soms ook.

De hoge energietarieven en de fors gestegen prijzen in het algemeen hebben uiteraard invloed op de exploitatie. Die staat onder druk en dat zal de komende jaren niet anders worden. Door de gunstige vermogenspositie komt de continuïteit van KwadrantGroep echter niet in gevaar. Zorgelijk is wel dat de inflatie ook de mensen raakt die dag en dag uit klaar staan voor onze cliënten. Een toenemend aantal medewerkers heeft moeite om rond te komen met het salaris, dat veelal verkregen wordt uit een parttimebaan. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat geldzorgen ziek kunnen maken. Met voorlichting via webinars proberen we het niet meer rond kunnen komen bespreekbaar te maken. We hopen daarmee medewerkers te helpen naar wegen die voor wat verlichting kunnen zorgen.

Tegelijkertijd hopen we zo verder oplopend verzuim te voorkomen. Met 9% gemiddeld over 2022 is dat hoger dan het ooit in een jaar geweest is.

Daarnaast hebben we ons bij onze brancheorganisatie ActiZ sterk gemaakt om de lopende cao open te breken. Er ligt een mandaat voor onderhandelingen met de bonden, maar doordat politiek en zorgverzekeraars geen financiële ruimte willen bieden, is de uitkomst ongewis.

Kwaliteitsplan 2022

Dit Kwaliteitsverslag is niet alleen ons inhoudelijk jaarverslag over 2022, maar ook een verantwoording over de uitvoering van het Kwaliteitsplan 2022.

Dat is geschreven vanuit onze visie op persoonsgerichte zorg en de strategische koers van KwadrantGroep. Daarnaast klinken er 2 met elkaar samenhangende speerpunten door, die in ons beleid meerdere jaren veel aandacht zullen vragen:

- Voldoende en vitale medewerkers;
- Slim en anders organiseren.

De coronapandemie heeft in de afgelopen jaren een grote druk gelegd op de organisatie. De verzuimcijfers zijn vrijwel onverminderd hoog gebleven. Daarnaast hebben de laatste jaren meer medewerkers de zorg verlaten dan erbij gekomen zijn. Met de krapte op de arbeidsmarkt zijn nieuwe medewerkers steeds lastiger te vinden. Daarbij komt dat door de vergrijzing van de samenleving in de komende 20 jaar de vraag naar zorg stijgt.

We willen er dus voor zorgen dat we een aantrekkelijke werkgever zijn waar medewerkers graag komen werken en dat ook willen blijven doen. Daarbij zetten we ook in op de vitaliteit van onze medewerkers, zodat ze ook op langere duur met werkplezier kunnen blijven werken.

Dat zal niet voldoende zijn. De schaarste aan personeel maakt dat we niet op de oude voet verder kunnen gaan. We moeten anders en slimmer gaan werken en organiseren. Dat kan door meer gebruik te maken van slimme technieken, maar ook door taken verantwoord op een lager deskundigheidsniveau neer te leggen en te werken aan een goede balans tussen formele en informele zorg. Het winnen van zowel de vakjury- als de publieksprijs van de Nationale ZorgAward voor het project Zorghulpen bewijst dat KwadrantGroep op dat vlak goede stappen zet.

Slimmer en anders

In deze verantwoording over 2022 lichten we het speerpunt 'slimmer en anders' eruit. De coördinerende managers van de klant domeinen en het Behandelteam, OR-leden, leden van de Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VAR) en leden van diverse cliëntenraden zijn geïnterviewd over hun ervaringen met 'slimmer en anders'. In het verslag komt u met name de kansen tegen die zij zien. We zien dit als een waardevolle aanvulling op de meer harde data en de feiten waaruit dit verslag ook bestaat.

De kwaliteitsindicatoren bieden een beperkt zicht op de mate van kwaliteit die geleverd is. We zijn daarom op zoek naar andere middelen die een verdiepend inzicht geven in de kwaliteit die we leveren. We hopen dat te kunnen inbouwen in de toepassing van het nieuwe Kwaliteitskompas.

Daarnaast wordt de kwaliteitsorganisatie doorontwikkeld met als doel de ondersteuning van het primair proces te optimaliseren. In dit kader zijn voor 8 verschillende thema's expertgroepen van start gegaan, waarmee we thematisch focus brengen in de kwaliteitsontwikkelingen.

Verder is een van de belangrijkste verbeterpunten die we willen bereiken, het borgen van de volledige PDCA-cyclus (plan-do-check-act): niet alleen plannen bedenken en uitvoeren, maar ook evalueren en bijstellen. 'Check' en 'act' moeten structureel een plek krijgen in het primair proces en bij de ondersteunende diensten.

In de transformatie waarvoor we staan is, waarbij we de accenten leggen op zorgtechnologie en de rol van de informele zorg, is de borging van kwaliteit een belangrijke uitdaging voor de komende jaren.

RAAD VAN BESTUUR
Jan Maarten Nuijens en Ester Kuiper

3. Ondersteuning thuis

Wat is er in 2022 bereikt?

Team Ouderenbegeleiding: een nieuw team bij KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp dat zich volledig richt op de cliënt met ouderdomsgerelateerde problematiek. Het team Begeleiding bij KwadrantGroep is ontbonden. Een deel van de cliënten is overgegaan naar KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp. De overige cliënten, veelal volwassenen onder de 65 jaar, zijn overgedragen aan Alliade, dat in deze doelgroep gespecialiseerd is.

MeiJO: meer dan een nieuwe naam voor het servicepakket van KwadrantGroep. MeiJo wordt ingezet om het mensen mogelijk te maken langer thuis te blijven wonen.

AFAS: bij KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp zijn na een langdurige en arbeidsintensieve voorbereiding alle applicaties voor HR, salarissen, inkoop en financiën vervangen door de applicaties van één leverancier, AFAS. De nieuwe applicaties worden gekenmerkt door gebruikersvriendelijkheid, waardoor er uitgebreide mogelijkheden zijn voor selfservice door de medewerkers. Er worden voorbereiden getroffen om AFAS op 1 januari 2025 ook operationeel te laten zijn bij KwadrantGroep.

4. Zorg thuis

Wat is er in 2022 bereikt?

Eigen regie en zelfredzaamheid, resultaat binnen deze doelstelling:

Route 2025 en positieve gezondheid: Route 2025 is een breed programma gericht op een toekomstbestendige wijkverpleging. Positieve gezondheid is een onderdeel van Route 2025 en een manier om breder te kijken naar zorg. Het accent ligt niet op ziekte, maar op de mensen zelf en wat hun leven betekenisvol maakt. Met die bredere benadering draagt de zorgmedewerker bij aan het vermogen van mensen om met hun fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Daarnaast helpt deze benadering om cliënten zoveel mogelijk hun eigen regie te laten voeren.

In inspiratiesessies met medewerkers zijn ideeën uitgewisseld over hoe Positieve Gezondheid in praktijk gebracht kan worden. Daarnaast zijn medewerkers begeleid om Positieve Gezondheid een plek te geven in hun werk. Daarbij is uitdrukkelijk aandacht besteed aan het voeren van een goed gesprek hierover met de cliënt. Dit project loopt verder door in 2023.

Langer thuis, resultaten binnen deze doelstelling:

Volledig pakket thuis (VPT): na de succesvol verlopen pilot in Smallerland in 2021, zijn in 2022 verschillende nieuwe VPT-teams van start gegaan. Een klein team van medewerkers geeft samen met de cliënt en zijn of haar netwerk invulling aan welzijn, ondersteuning, begeleiding en zorg.

VPT voorziet in de behoefte van ouderen om zo lang mogelijk thuis te wonen. Daarnaast sluit VPT aan op het overheidsbeleid om ouderen in hun eigen vertrouwde omgeving, met een goede kwaliteit van leven, oud te kunnen laten worden.

Inzet zorgtechnologie bij de cliënt thuis: zie hiervoor § 13.

Beschikbaarheid, resultaten binnen deze doelstelling:

Taakdelegatie: taken zijn verschoven naar lagere deskundigheidsniveaus en er is een nieuwe functie gecreëerd. Over het succes van de functie van zorghulp, zie § 11.

Traineeship beginnende wijkverpleegkundigen: nieuwe medewerkers worden beter op hun taken in de wijk voorbereid. Meer daarover in § 9.

Laagdrempelig en dichtbij, resultaat binnen deze doelstelling:

Samenwerking wijkverpleging en acute keten: deze samenwerking is uitgebreid met een regionale werkwijze die ervoor zorgt dat de juiste professional wordt ingezet. Om de druk op de acute zorgketen te verminderen kunnen de Meldkamer Noord-Nederland, de Ambulancedienst en de Dokterswacht voortaan doorverwijzen naar de wijkverpleging van de drie regioaanbieders. Een voorbeeld van de Juiste Zorg op de Juiste Plek.

5. Tijdelijk bij ons

Wat is er in 2022 bereikt?

Professionalisering revalidatiezorg: er wordt voortaan gewerkt vanuit 1 behandelplan voor alle betrokken disciplines. De gezamenlijk gevolgde scholing op het gebied van geriatrische revalidatiezorg heeft een versterkend effect gehad in deze interdisciplinaire samenwerking.

Verder zijn diverse werkprocessen en werkwijzen die van elkaar verschillen op de 3 verschillende locaties waar revalidatiezorg wordt verleend, op elkaar afgestemd.

Observatie- en diagnoseafdeling: de afdeling met 18 bedden is in gebruik genomen en blijkt te voorzien in een behoefte. Ze is gevestigd in Berchhiem.

6. Wonen met zorg

Wat is er in 2022 bereikt?

Verleggen van taken: bij de medische en paramedische zorgverleners op de locaties zijn taken verlegd naar een ander deskundigheidsniveau. Meer daarover in § 11.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: er zijn verdere stappen gezet om de visie op persoonsgerichte zorg te implementeren. Voor de visie, zie § 6.1.

Het communicatieplatform Caren Zorgt wordt veel gebruikt voor informatie-uitwisseling tussen de zorgmedewerkers en de familie. Een belangrijke rol speelt het persoonlijk verhaal van de cliënt. Medewerkers worden gestimuleerd om vandaaruit te werken. Tot slot is er veel aandacht voor houdings- en bewegingsgerichte zorg. De cliënt wordt hierbij gestimuleerd om de dingen die hij of zij zelf kan, niet over te nemen.

Inzetten van technologie: het arsenaal aan technologische toepassingen breidt zich steeds verder uit. Nieuwe technieken scheppen nieuwe mogelijkheden in het werk van de medewerker of op het gebied van de veiligheid of het welzijn voor de cliënt. In § 13 wordt een overzicht geboden van ingezette technologische toepassingen.

Samenwerking tussen de zorg en het Behandelteam: het 3-hoeksoverleg komt steeds beter op gang. Hierin spreken de manager van de locatie, de behandelend arts of verpleegkundig specialist en de coördinerend verpleegkundige in bijzijn van een kwaliteitsadviseur op gestructureerde basis minimaal eenmaal per 6 weken met elkaar over de kwaliteit van zorg en behandeling op de locatie.

Digitale cliëntplanning: op 2 locaties is een pilot gehouden. Die ervaringen zijn gebruikt om medewerkers op andere locaties te laten overstappen naar een digitale werkwijze voor het plannen van de dagelijkse zorgroutes. Dat zorgt ervoor dat er minder fouten gemaakt worden, omdat er steeds gebruik gemaakt wordt van het elektronisch cliëntendossier.

6.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Visie op persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoefte, wensen en voorkeuren. Je benadert iemand niet als cliënt, maar als mens. Door op deze manier te werken, help je iemand om zich goed te voelen.

1. De mens zien

Als professional heb jij oprechte aandacht voor cliënten. Het opbouwen van een zinvolle zorgrelatie begint bij nieuwsgierigheid naar de mens. Je kijkt verder dan ziekte of beperkingen. Persoonsgerichte zorg vraagt om een open houding en flexibiliteit. Door vragen te stellen en goed te luisteren, leer je mensen goed kennen. Je ontdekt wat iemands wensen en behoeften zijn en wat voor hem of haar het leven betekenisvol maakt.

De mens
zien

2. Weten wat er écht toe doet

Ieder mens is uniek en heeft zijn eigen geschiedenis, leefwijze en behoeften. Daarom is persoonsgerichte zorg maatwerk. Je kent de cliënt en weet wat voor hem of haar echt belangrijk is in het dagelijks leven. Je blijft met elkaar in gesprek en stemt wat je doet steeds af op de persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren van de cliënt. Je maakt ruimte voor iemands unieke eigenschappen en wensen.

Weten wat er
écht toe doet

4. De kracht van het netwerk

Wij geloven in de kracht van ieder mens. Door krachten te bundelen komen waardevolle verbindingen tot stand. Het netwerk van onze cliënten zien wij als een zeer waardevolle verbinding. Familie en mantelzorgers spelen een belangrijke rol in het leven van cliënten. Daarom werken we met hen samen. Samen denken we in mogelijkheden en helpen we cliënten om hun leven zo goed mogelijk voort te zetten.

De kracht
van het
netwerk

3. Cliënten beslissen zelf

Beslissingen neem je niet voor of over cliënten. Cliënten beslissen zo veel mogelijk zelf. Mocht iemand het moeilijk vinden om zelf te beslissen, dan betrek je familie of mantelzorgers hierbij. Als professional adviseer je de cliënt en zijn of haar netwerk en schets je mogelijke voor- en nadelen. In alle gevallen blijf je de cliënt betrekken en ondersteunen om zoveel mogelijk zelf regie op het leven te houden.

Cliënten
beslissen
zelf

6.2 Wonen en welzijn

Klimaatbeheersing zorggebouwen

Na de warmteoverlast tijdens de hittegolf van 2020 is een plan uitgewerkt om op een aantal locaties tot een verbetering van het binnenklimaat te komen. Het plan sluit aan op het nieuwe hitteplan dat is ingevoerd. Op 11 locaties zijn of worden daarvoor investeringen gepleegd met name in nieuwe koelingsapparatuur.

Eten en drinken

Er is een aanbestedingstraject van start gegaan dat in 2023 moet uitmonden in de keuze van een leverancier van eten en drinken die goed kan inspelen op veranderende behoeften bij de cliënten en hogere eisen vanuit de organisatie. Een vertegenwoordiging van de cliëntenraden neemt aan dit traject deel.

Persoonsgerichte zorg en muziek

In het kader van persoonsgerichte zorg wordt muziek ingezet en worden medewerkers gestimuleerd om bij de zorgverlening ook meer gebruik te maken van muziek.

Wereld Alzheimer Dag 2022

Bijna 1.500 cliënten en familieleden hebben op Wereld Alzheimer Dag in de zon genoten van een bezoek aan dierenpark AquaZoo in Leeuwarden. Vanuit bijna alle locaties van KwadrantGroep kwamen bewoners naar AquaZoo. Ook diverse cliënten uit de thuiszorg en huishoudelijke hulp waren erbij.

Deze dag is mogelijk geworden door het enthousiasme van een klein voorbereidingsteam bestaande uit gedreven medewerkers afkomstig uit verschillende delen van de organisatie, de inzet van familie en vrijwilligers en de financiële bijdragen van diverse sponsors.

Schoonmaak

De schoonmaak van alle ruimtes en appartementen is in 2022 gecentraliseerd en ondergebracht bij het nieuwgevormde Facilitair bedrijf. De werkwijze is gestandaardiseerd, er is geïnvesteerd in betere middelen en de medewerkers zijn geschoold.





7. Veilige zorg en ondersteuning

Kwaliteitsindicatoren

Jaarlijks wordt aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gerapporteerd over de uitkomsten van een aantal indicatoren die informatie opleveren over de kwaliteit en veiligheid. De uitkomsten zijn ook hieronder opgenomen.

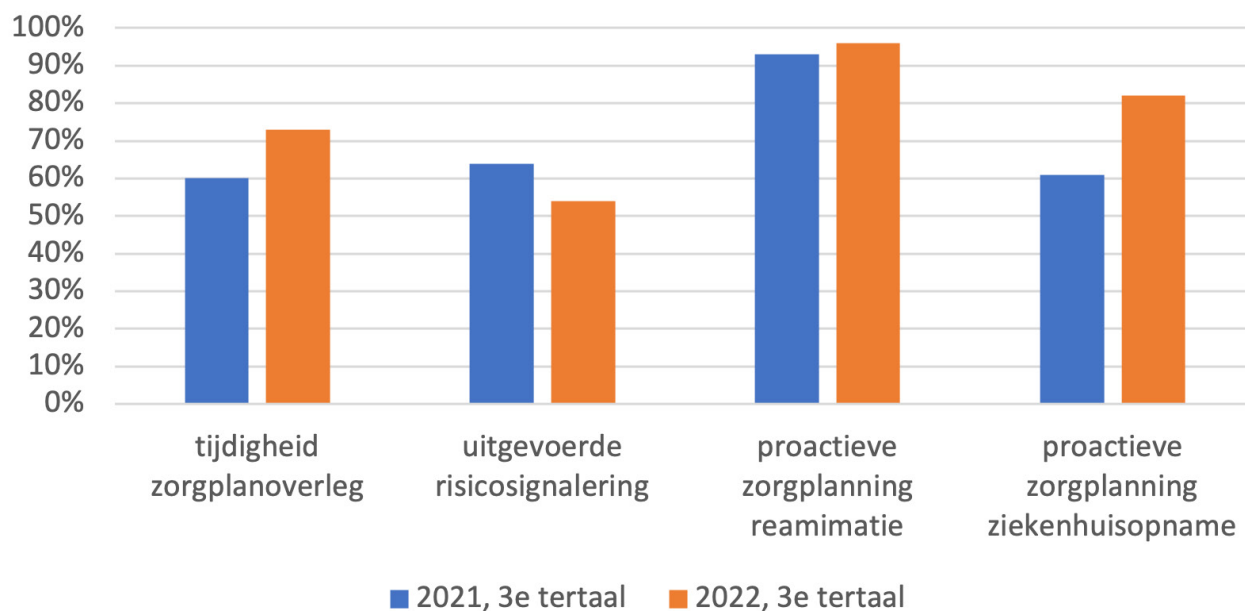
Er is in 2022 veel tijd gependend aan het operationaliseren van het nieuwe informatiesysteem PowerBI. Dat systeem biedt op teamniveau via een dashboard inzicht in alle belangrijke stuurinformatie. De mogelijkheid binnen de teams om in te zoomen op de eigen uitkomsten waren in 2022 echter beperkt. Coördinerend verpleegkundigen hadden nog geen toegang tot de stuurinformatie. Pas in een laat stadium, toen was het al 2023, zijn de dashboards beschikbaar gekomen met informatie op teamniveau. Dat heeft gevolgen gehad voor de mate waarin door managers goed gestuurd is op de indicatoren.

Bij de invoering van het nieuwe systeem is prioriteit gegeven aan de betrouwbaarheid van de informatie. Van belang voor de interpretatie van de cijfers is dat dit proces niet eerder dan in maart 2023 is afgerond.

De invoering van het 3-hoeksoverleg op locatie (zie pagina 9) en periodieke bespreking van de kwaliteitsinformatie in de regio-MT's zullen er naar verwachting verder toe bijdragen dat er in de loop van 2023 beter gestuurd wordt op teams waar de uitkomsten van de kwaliteitsindicatoren achterblijven.

In 2023 zal de aandacht vooral uitgaan naar de vraag: meten we wat we willen meten? Als voorbeeld noemen we hier de indicator tijdig zorgplanoverleg (ZPO). De waarde hiervan staat ter discussie. Door de toenemende zorgzwaarte schiet de normfrequentie van het ZPO (binnen een half jaar na een ZPO) tekort.

Intramuraal



Toelichting tijdigheid zorgplanoverleg (ZPO)

Deze scores geven aan of het zorgplan binnen een half jaar na het laatste zorgplanoverleg is geëvalueerd in een gesprek met bewoner en/of familie. De wettelijke norm is ten minste 1 zorgplanoverleg binnen het tijdsbestek van een jaar.

De uitkomsten zijn verbeterd ten opzichte van 2021, maar blijven achter bij wat verwacht mag worden bij de gedurende het verblijf toenemende zorgzwaarte.

Wat hierbij meespeelt is dat niet alle gesprekken die als ZPO aangemerkt kunnen worden, ook daadwerkelijk als zodanig geregistreerd worden. De definitie van een ZPO is waarschijnlijk niet bij iedereen bekend. Daarnaast kwam de signalering uit het systeem – namelijk op de vervalddag – te laat om nog voor herstel te kunnen zorgen. Dat wordt nu aangepast.

Toelichting uitgevoerde risicosignalering

Het percentage geeft weer voor welk deel van de cliënten de gezondheidsrisico's in het voorafgaande halfjaar zijn geëvalueerd en vastgelegd in het cliëntdossier.

Over het gehele jaar 2022 zijn voor 57% van de intramurale cliënten de gezondheidsrisico's tijdig geëvalueerd aan de hand van de profielijst in het elektronisch cliëntendossier ONS. Tussen de regio's varieert dit percentage van 50% tot 68%.

De verbeterde profielijst die begin van het jaar is ingevoerd, heeft niet voor een verbeterde score gezorgd. Ten opzichte van 2021 is er sprake van een daling van een gemiddelde van 64% naar een gemiddelde van 57%. Opvallend is dat dit percentage niet in de pas loopt met de positieve trend op het gebied van Tijdig ZPO. Afspraak is dat voorafgaand aan een ZPO de risicosignalering wordt uitgevoerd. Een verdiepende analyse naar de oorzaken is nodig.

Voor 2023 is voor risicosignalering de norm gesteld op 72%.

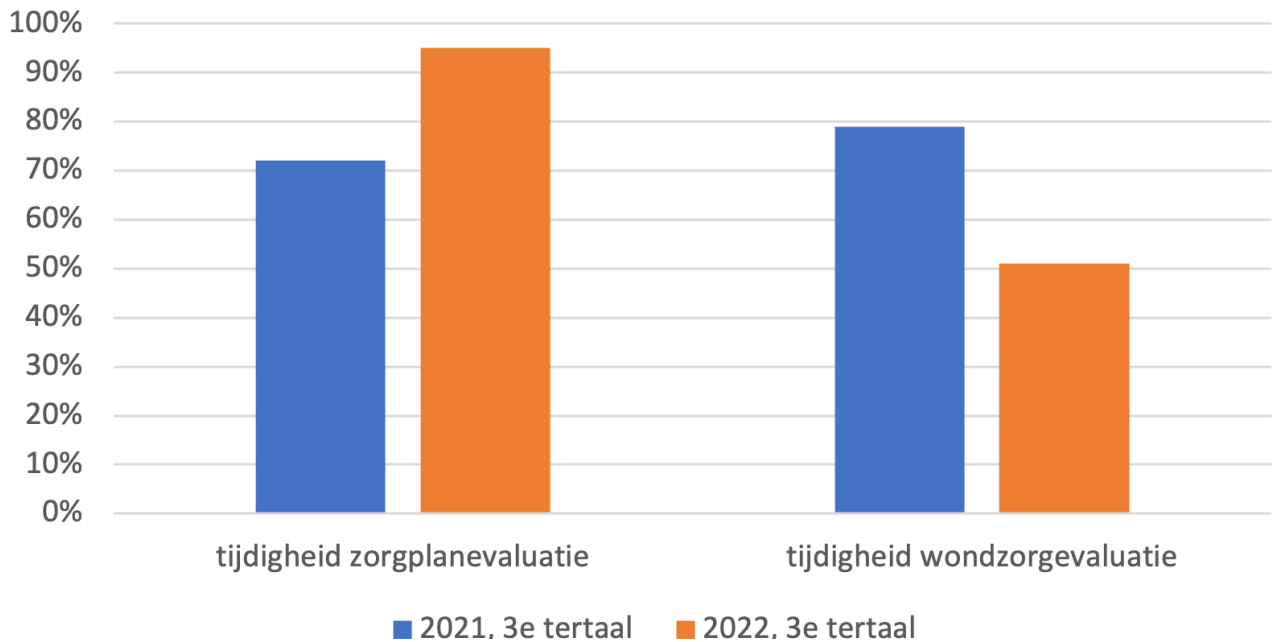
Toelichting proactieve zorgplanning

Deze percentages wijzen uit of er afspraken zijn vastgelegd over het wel of niet reanimeren en wel of geen ziekenhuisopname als dat aan de orde zou kunnen zijn. Afgelopen jaar is voor gemiddeld 93% van alle verpleeghuiscliënten geregistreerd of zij al of niet gereanimeerd willen worden.

Het percentage cliënten waarvoor afspraken over een eventuele ziekenhuisopname zijn vastgelegd is weliswaar nog steeds lager dan het percentage wel/niet reanimeren, maar laat wel een stijging zien. Het komt op gemiddeld 76% uit.

Er wordt voor 2023 nog een norm voor deze indicator vastgesteld.

Extramuraal



Toelichting tijdigheid zorgplanevaluatie

Het percentage geeft aan voor welk deel van de cliënten het zorgplan is geëvalueerd vóór het verstrijken van de afgesproken evaluatiedatum. Het percentage kwam in 2022 op gemiddeld 95% uit. Het ligt daarmee op de gestelde norm. Tussen de regio's varieert het percentage van 86% tot 98%.

Toelichting tijdigheid wondzorgevaluatie

Het percentage geeft aan voor welk deel van de cliënten de wondzorg is geëvalueerd vóór het verstrijken van de afgesproken evaluatiedatum. In 2022 lag dit percentage op gemiddeld 52% en daarmee ver onder de beoogde norm van 90%. Tussen de regio's varieert het percentage van 49% tot 58%.

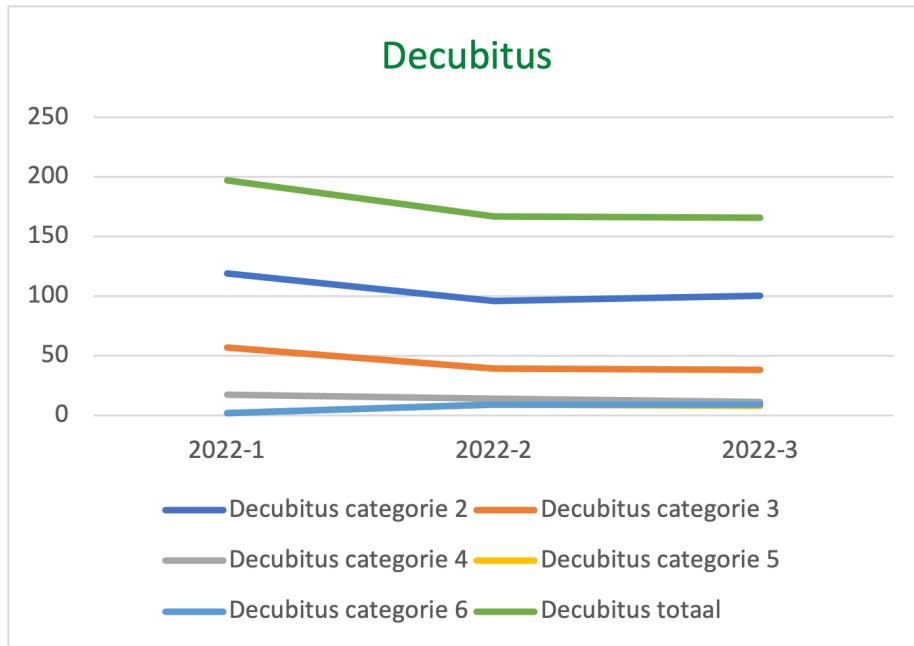
Er zijn twijfels over de betrouwbaarheid van de gegevens. Er wordt rekening mee gehouden dat het formulier niet altijd op de juiste manier wordt ingevuld. Mogelijk dat bepaalde gegevens op de verkeerde plek worden ingevuld en daardoor niet meegenomen worden in de registratie. Om precies te weten te komen wat er speelt, is het noodzakelijk dat het proces achter de wondzorgregistratie wordt onderzocht. Dat onderzoek loopt.

Aantal medewerkers per cliënt

Het aantal geeft aan hoeveel verschillende medewerkers er gemiddeld genomen in één tertaal (periode van 4 maanden) bij de cliënt over de vloer komen om zorg te verlenen. Dit aantal kwam uit op 15,4. Tussen de regio's varieert het gemiddelde van 15,1 tot 17,7.

Het gemiddeld aantal medewerkers per cliënt ligt boven het gemiddelde van 2021 en boven de gestelde norm van maximaal 15 medewerkers per cliënt. Belangrijke oorzaak hiervan is gelegen in personeelskrapte, maar ook in verdere toename van functiedifferentiatie.

Decubituspreventie (intra- en extramuraal)



Toelichting

Vanaf maart 2022 is een nieuw wondbehandelingsformulier in gebruik genomen. Hierin wordt ook vastgelegd of de decubitus binnen of buiten KwadrantGroep is ontstaan. De wijze waarop deze informatie in het kwaliteitsdashboard terecht gekomen is, is helaas nog niet voldoende nauwkeurig.

Onvrijwillige zorg

Cliënten kunnen met al hun vragen en zorgen over zorg en dwang terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Quasir, het expertisebureau dat in een cliëntvertrouwenspersoon voor de cliënten van KwadrantGroep voorziet, heeft eind 2022 een nieuwe medewerker in deze functie aangesteld. De nieuwe cliëntvertrouwenspersoon is begonnen met een uitgebreide kennismaking met de locaties en de cliëntenraden.

Er zijn gedurende het jaar 60 vrijheidsbeperkende middelen ingezet (onvrijwillige zorg) bij in totaal 27 bewoners. Daarnaast zijn 141 middelen ingezet volgens het stappenplan vrijwillige zorg bij in totaal 60 bewoners.

Zowel het aantal interventies als het aantal bewoners bij wie deze interventies is ingezet, laat in 2022 een daling zien ten opzichte van 2021. In 2021 werden 81 vrijheidsbeperkende middelen ingezet (onvrijwillige zorg) bij in totaal 54 cliënten en 170 middelen volgens stappenplan bij in totaal 123 cliënten.

De betrokken specialisten ouderengeneeskunde kunnen deze daling niet exact duiden. Mogelijk dat een verbeterde registratie hier een rol in speelt.



Meldingen incidenten

In alle regio's zijn regionale commissies actief, die de meldingen incidenten cliënten (MIC) analyseren en voorstellen doen ter verbetering van de veiligheid. De commissies hebben daarnaast als taak om de meldcultuur en de goede uitvoering van het meldproces in de regio te bewaken.

De meldingen incidenten medewerkers (MIM) worden geanalyseerd door de afdeling HR.

Er zijn in 2021 10.513 MIC gedaan. 46% hiervan heeft te maken met valincidenten en nog eens 46% met medicatieincidenten. Het aantal MIM bedraagt 156 (74 in 2021). In 73% van de meldingen is sprake van ongewenst gedrag, met name door agressie en geweld door cliënten. Voor een deel is dit gedrag verklaarbaar door de medische status van de cliënten, zoals dementie.

Uit de Risicoinventarisaties en evaluaties blijkt dat er nog onbekendheid is met de MIM en het bespreken ervan in teamverband. Hier wordt in 2023 aandacht aan besteed.

Meldingen bij de Inspectie en onderzoek naar ernstige incidenten

Ernstige incidenten die volgens de richtlijnen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aangemerkt moeten worden als calamiteit, worden altijd bij de IGJ gemeld. KwadrantGroep onderzoekt de calamiteit dan via de prismamethode en rapporteert daarover aan de IGJ.

Ook bij ernstige incidenten die niet als calamiteit bestempeld worden, wordt een prisma-onderzoek ingesteld.

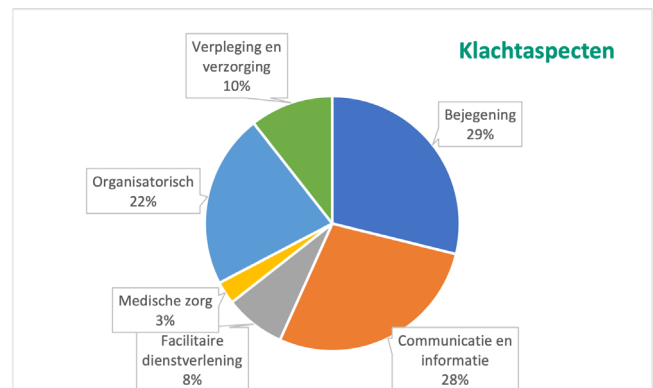
Er zijn in 2022 geen meldingen voor een calamiteit gedaan bij de IGJ. Wel zijn er 8 prismaonderzoeken uitgevoerd. In 1 geval was sprake van een incorrecte bejegening. In 7 gevallen is tekortschietende zorg vastgesteld. Die had onder meer betrekking op de invulling van zorg tijdens de lockdown gedurende de coronapandemie en op invulling van palliatieve zorg. Er zijn maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Klachten

Als cliënten niet tevreden zijn over de geboden zorg of de wijze van omgang en er met het zorgpersoneel niet uitkomen, kunnen zij of hun naasten de bemiddeling inroepen van de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar werkt onafhankelijk en kan naast bemiddelen, de indiener ook ondersteunen bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de Raad van Bestuur. Die beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en stelt een onderzoek in. Afhankelijk van de aard en de zwaarte van de klacht kan daar een externe onderzoeksleider bij betrokken worden. Is de cliënt of de naaste niet tevreden over de uitkomst, dan is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie voor de zorg. Die kan een bindend advies geven dat door de zorginstelling opgevolgd moet worden.

Klachten over toepassing van de Wet zorg en dwang worden niet behandeld door de Raad van Bestuur of de Geschillencommissie, maar door de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

De klachtenbemiddelaar heeft bij KwadrantGroep in 24 gevallen bemiddeld na een klachtmelding van de cliënt of de familie. Bij KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp ging het om 9 klachten. Een klacht kan op meerdere aspecten tegelijk betrekking hebben. In onderstaande grafiek is te zien dat veel klachten gaan over bejegening, communicatie en informatie of organisatorische zaken.



Bij de Raad van Bestuur zijn 10 klachten ingediend. 1 klacht uit 2021 is in 2022 afgehandeld. De meeste klachten waren ingegeven door (vermeende) tekortschietende zorg, communicatie en/of bejegening. In 4 gevallen gaf de klacht aanleiding een prismaonderzoek in te stellen. In totaal zijn 8 klachten gegrond verklaard en 3 klachten ongegrond. Deze klagers zijn geweest op de mogelijkheid om hiertegen in verweer te gaan bij de Geschillencommissie zorg. Daarvan is geen gebruik gemaakt.

Er zijn ook geen klachten ingediend door of namens cliënten van KwadrantGroep bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

HKZ-audit

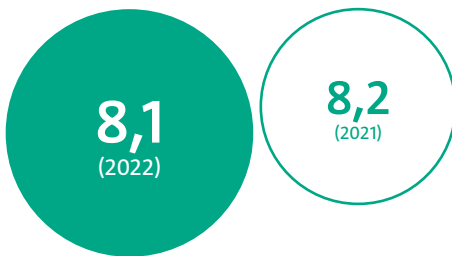
In januari 2022 is de periodieke audit voor de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) door het certificeringsbureau DNV uitgevoerd. De beoordeling is bijzonder positief. Als sterke punten worden onder andere genoemd:

- Zorg en ondersteunende diensten weten elkaar steeds beter te vinden;
- Er is tijdens de coronapandemie een toenemend gebruik van het Kwaliteitsportaal Zenya geconstateerd;
- Er worden goede initiatieven uitgevoerd om de zorg anders te organiseren. Als advies geven de auditors mee om de good practices en de lessons learned te inventariseren en waar mogelijk te borgen in werkafspraken en jaarplannen.

Geconstateerd wordt ook dat er weliswaar voldoende nieuwe maatregelen en nieuw beleid gepland en uitgevoerd worden, maar dat het nog wel eens ontbreekt aan een goede evaluatie en bijstelling.

8. Cliëntoordelen

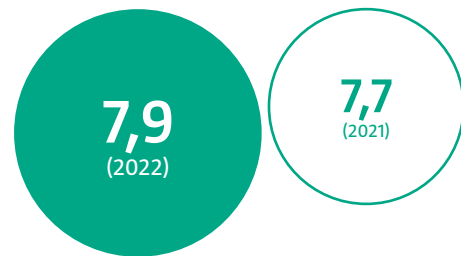
Cliënttevredenheid gemeten op de locaties



ingevulde vragenlijst Zorgplanoverleg

Tussen de regio's varieerde de cliëntwaardering (op basis van de eigen vragenlijst) van 8,0 tot 8,3. Voor 2023 is als norm gesteld een waarderingscijfer van minimaal 8,0.

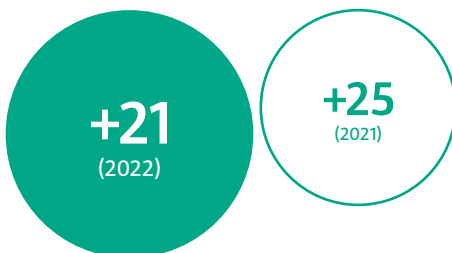
De totaalscore op Zorgkaart Nederland betreft het gemiddelde van de scores per vraag. De standaardvragenlijst is aangevuld met vragen die een indicatie vormen voor de invulling van persoonsgerichte zorg.



totaalscore op Zorgkaart Nederland

Binnen de scores per vraag zien we dat het thema 'aandacht/omgang' zeer positief gewaardeerd wordt. Onder het gemiddelde liggen de scores voor 'sfeer tijdens de maaltijden' en 'persoonlijke verzorging'. Bij deze laatste vraag gaat het om de mate waarin de cliënt vindt dat hij/zij zelf kan bepalen wat voor hem/haar belangrijk is bij de persoonlijke verzorging.

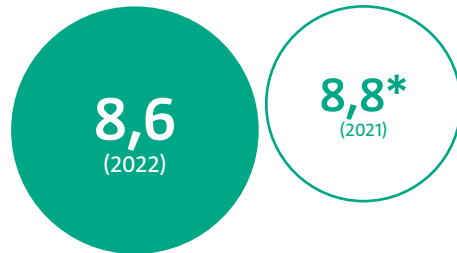
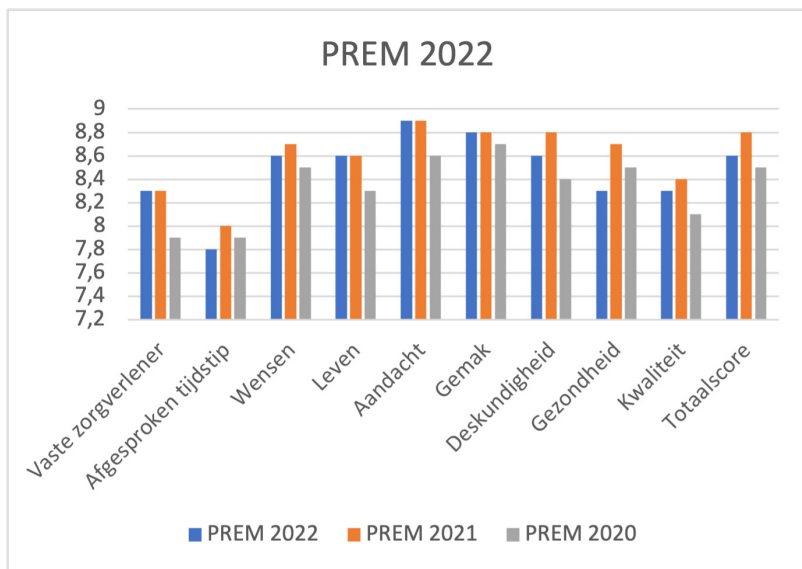
NPS van cliënten op de locatie



NPS staat voor nettopromotorscore en drukt uit of cliënten en familie ons bij anderen aanbevelen. De NPS is dit jaar opnieuw gedaald. Tussen de regio's varieerde de score van +19 tot +28. Verondersteld wordt dat een combinatie van de impact van de maatregelen tijdens de coronapandemie, personeelsschaarste en toenemende complexiteit van de zorgvraag hier debet aan zijn.

De cliëntwaardering en NPS zijn in 2022 voor respectievelijk 55% en 45% van de intramurale cliënten halfjaarlijks gemeten. In 2021 lagen deze percentages nog op circa 40%. De norm voor 2023 is gesteld op 70%.

PREM-onderzoek in de wijkverpleging



* In het Kwaliteitsverslag 2021 is per abuis een score vermeld van 8,5.

De lichte daling in 2022 ten opzichte van 2021 tot ongeveer het niveau van 2020 kan te maken hebben met een opleving van de waardering in coronatijd. Die heeft nu weer plaatsgemaakt voor een meer 'normale', maar nog altijd zeer positieve waardering. De NPS is uitgekomen op +50 (+58,9 in 2021 en +47,6 in 2020). Het blijkt overigens steeds lastiger om cliënten bereid te vinden tot deelname aan de PREM. In 2022 zijn hiervoor 569 cliënten benaderd. 88 cliënten (15%) hebben gehoor gegeven aan de oproep. In 2021 waren dat er nog 100 (18%).

Slimmer en anders: passende zorg en de rol van informele zorg – uit de interviews met verschillende groepen betrokkenen

Hoe staat het er volgens jullie voor met passende zorg en welke rol speelt de informele zorg?

We weten al langer dat de manier waarop we de zorg georganiseerd hebben, niet houdbaar is. Daarom zijn we al langer bezig met 'slimmer en anders'. De Vijfvragenwijzer is er een voorbeeld van. Die leeft onder medewerkers, maar niet zonder weerstand. Positief is dat er iets in beweging is gezet en dat gemor erover tot goede gesprekken leidt. Dat is wat we willen, want dat brengt het proces op de werkvloer verder.

De Vijfvragenwijzer wordt ingezet als hulpmiddel om te komen tot 'passende zorg'. We zien nog wel dat in de samenleving een beroep gedaan wordt op zorg bij sociale problemen als eenzaamheid. Die moeten we echter niet met zorg willen oplossen. Dat wordt nog niet altijd goed begrepen door cliënten en hun netwerk. Hier ligt nog wel een uitdaging voor de komende jaren (klantdomeinen Zorg thuis en Ondersteuning thuis).

Het bewust omgaan met de Vijfvragenwijzer is voor de medewerkers nog wel een leerproces. Waar zij daarbij mee te maken hebben is dat de cliënt die de ene dag zelf zijn koffie kan inschenken, daar de volgende dag niet toe in staat is. Dat vraagt om een andere manier van attent zijn (cliëntenraden Palet).

Familie ziet slimmer en anders vaak nog als een bezuiniging (cliëntenraden De Friese Wouden). Medewerkers ervaren soms druk vanuit de cliënt die zegt: ik betaal voor jullie, waarom krijg ik dan niet wat ik vraag (OR)?

Om familieparticipatie te stimuleren, zul je moeten kijken naar bijzondere momenten als Koningsdag, waarbij de familie op een leuke manier betrokken kan worden. Wat ook belangrijk is, is dat de band die een nieuwe bewoner had met de buitenwereld, na verhuizing naar de locatie niet plots verdwijnt. Zoek naar mogelijkheden om een bewoner vooral ook te laten doen wat hij vóór zijn verhuizing graag deed (cliëntenraden De Friese Wouden).

De zorg moet nog leren om anders te gaan denken. Als een dochter zegt dat zij haar moeder best een keer per week wil komen douchen, zegt het personeel op de locatie: "Niet nodig, hoor. Doen wij wel." Zolang het allemaal nog goed loopt, is de bereidheid tot verandering laag (VAR). Zo wordt er niet gevraagd wat de familie gewend was om thuis te doen en wat de familie zelf zou kunnen blijven doen. Het is wel belangrijk dat de verwachtingen goed afgestemd worden. Je moet familieparticipatie niet gaan verplichten, maar je moet er wel over in gesprek gaan. Dat gesprek moet niet eenmalig worden gevoerd. De draagkracht van de familie kan in de loop van de tijd immers veranderen en zelfs ook groter worden. Op het moment van opname zijn de kinderen vaak overbelast (cliëntenraden De Friese Wouden).

Omdat de mantelzorg vaak overbelast is, zijn medewerkers geneigd om taken over te nemen die familie deed vóór verhuizing van hun naaste naar de locatie. Het is lastig om daar met de familie na verloop van tijd nog eens over in gesprek te gaan.

We moeten ons ook afvragen of we voldoende hebben geleerd van de coronatijd. Toen wisten we in noodsituaties wat echt noodzakelijke zorg was. Maar weten we dat nu ook nog (OR)?

Welke kansen zien jullie voor meer passende zorg en de rol van informele zorg?

We moeten ons meer afvragen wat ons vak inhoudt. Vragen die we onszelf zoal moeten stellen zijn: moeten we de cliënt douchen als de familie het ook kan? Waar hebben we ons diploma voor gehaald? Moeten we als verzorgende IG helpen met steunkousen of laten we dat over aan de zorghulp, die dat ook kan doen? Waar worden we als medewerker gelukkig van (VAR)?

We zullen in een vroegtijdig stadium met de familie moeten bespreken wat van hen verwacht wordt (klantdomein Wonen met zorg/ Facilitair bedrijf).

Als familie zie je ook altijd dingen die je liever anders zou willen of waar je bij kunt helpen. De zorg zou daarover meer in gesprek kunnen gaan: wat zit jullie dwars? Wat kunnen wij doen en wat zouden jullie kunnen doen (cliëntenraden Elkander)?

Daarnaast moeten we het vrijwilligersbeleid, waarbij we trachten binding met de wijk tot stand te brengen, gaan operationaliseren. Ook zullen we onderzoek moeten doen naar betaalde netwerkparticipatie (klantdomein Wonen met zorg).

We moeten ook verder gaan met 'passende zorg', dat door de NZa als uitgangspunt is gekozen: doen wat echt helpt, en anders niet. Met de Vijfvragenwijzer zijn we al goed op weg (klantdomein Zorg thuis).



9. Leren en werken aan kwaliteit

Om expertise op te bouwen, te delen en van elkaar te leren zijn er verschillende in- en externe lerende netwerken, waaraan door medewerkers van KwadrantGroep wordt deelgenomen.

Van kennisplatforms naar expertgroepen

De afgelopen jaren is er binnen KwadrantGroep gewerkt met verschillende kennisplatforms. In 2022 is besloten een andere werkwijze te kiezen om de kwaliteit te vergroten en zorgvuldiger om te gaan met de tijd van alle betrokkenen. Daarvoor zijn de kennisplatforms gefaseerd vervangen door expertgroepen. Daarin is meer expertise rondom een bepaald thema bijeengebracht. Zorgmedewerkers die aan een expertgroep deelnemen krijgen hiervoor uren beschikbaar.

Aan elke expertgroep is een MT-lid als opdrachtgever gekoppeld. Een expertgroep werkt onder begeleiding van een procesbegeleider en een voorzitter. De voorzitter rapporteert aan de opdrachtgever.

Expertgroepen zijn er voor de thema's palliatieve zorg, wondzorg, bevoegd en bekwaam, farmaceutische zorg, infectiepreventie, fysiek en verantwoord aan het werk en dementie.

Externe lerende netwerken

KwadrantGroep neemt deel aan verschillende externe lerende netwerken. Zonder volledig te willen zijn, noemen we hier het Universitair Netwerk Ouderenzorg rond het UMCG (UNO-UMCG), het netwerk FAITH van de Hanzehogeschool Groningen en NHL Stenden Hogeschool en het netwerk Dementie Friesland.

Onderzoeksactiviteiten 2022

KwadrantGroep beschikt over een eigen onderzoekscommissie. De onderzoekagenda van KwadrantGroep richt zich op vier thema's:

- Versterken persoonsgerichte zorg
- Zelfredzaamheid en eigen regie
- Multiproblematiek en netwerkzorg
- Zorgtechnologie.

De onderzoeksactiviteiten binnen KwadrantGroep zijn op de volgende pagina weergegeven.

Onderzoek door	Onderwerp
NHL Stenden lectoraat Verpleegkundig leiderschap & Onderzoek voor goede zorg (FAITH netwerk) in nauwe samenwerking met KwadrantGroep	Opmerksaamheid en persoonsgericht handelen bij mensen met dementia
UNO-UMCG	Pilot in de thuiszorg voor handvatten voor het signaleren van een delier
Hanzehogeschool, lectoraat Familiezorg	Samenredzaamheid voor families die te maken krijgen met dementie: Een familiebenadering
Universiteit Maastricht, Department of Health Services Research	Onderzoek naar verhuizingen naar innovatieve woonzorgconcepten
Studenten in opdracht van KwadrantGroep	Zorgmijdende cliënten in de wijkverpleging
Studenten in opdracht van KwadrantGroep	Rol van de gespecialiseerde verzorgende psychogeriatricie in de wijkverpleging
Studenten in opdracht van UNO-UMCG	Wat zijn de motieven van zorgprofessionals die werkzaam zijn in de intramurale ouderenzorg
Student in opdracht van KwadrantGroep	Leefstijlmonitoring bij cliënten met dementie
UNO-UMCG	Pilot bewegen door de lijnen heen (veranderingen in mate van bewegen na verhuizing van thuis-situatie naar zorgvoorziening)
Medewerker in kader van opleiding	Meer muziek in de zorg
FAITH research	Onderzoek voorspellende symptomen voor pijn
Medewerker in kader van opleiding	Verbeteren zelfredzaamheid ouderen
Medewerker in kader van opleiding	Ervaringen en behoeften van verzorgenden bij grensoverschrijdend gedrag
Medewerker in kader van opleiding in samenwerking met innovatiewerkplaats Ouderen	Familiegesprek als tool om familieparticipatie te gaan gebruiken
Medewerker in kader van opleiding	Eigen regie
Medewerker in kader van opleiding	Welke kennis en vaardigheden hebben verpleegkundigen en verzorgenden van thuiszorgteam Trijehoek nodig om de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten?
Medewerker in kader van opleiding	Kan het gebruik van een ecogram het netwerk activeren en motiveren om meer taken op zich te nemen.

Scholing

In het Bekwaamheidspaspoort van medewerkers wordt vastgelegd welke opleidingen voor bepaalde bekwaamheden gevolgd zijn en hoelang de gevolgde scholing meetelt.

Door de opheffingen van de coronabeperkingen in de loop van het jaar, zien we een toename van bekwaamheden. Met name voor bedrijfshulpverlening (BHV) en fysieke belasting. Bij BHV staat voor 2023 een inhaalslag voor het praktijkgedeelte gepland.

In oktober is een groep hbo-verpleegkundigen van start gegaan met een traineeship wijkverpleegkundige. Het gaat om een proefproject binnen het project Route 2025. De beginnende wijkverpleegkundigen worden opgeleid tot specialist in hun vakgebied. Gebleken is dat zij meer behoefte hebben aan ondersteuning in hun zelfstandige functie.

We verwachten dat door dit traineeship wijkverpleegkundigen meer werkplezier ervaren. Dat vermindert de uitstroom van nieuwe wijkverpleegkundigen.

Bij de scholing van onze medewerkers maken we meer en meer gebruik van virtual-reality-brillen (VR-brillen).

Het opleidingsproces, dat moet leiden tot concrete opleidingsplannen op locatie- en gemeenteniveau, is in 2022 vernieuwd. Het wordt in 2023 ingevoerd. Met het nieuwe proces willen we bereiken dat de opleidingen beter afgestemd zijn op de strategie. Ook moet de planning van de opleidingen beter aansluiten bij wat de lokale organisatie aankan qua personele bezetting en financiële ruimte.

Slimmer en anders: toerusting van de medewerkers – uit de interviews met verschillende groepen betrokkenen

Hoe staat het er volgens jullie voor met de medewerkers en hun toerusting voor het werk?

Er worden op de locatie vrijwel geen cliënten met zorgzwaartepakket 4 (ZZP 4) meer opgenomen. Een groot deel van het personeel heeft jarenlang alleen met lagere ZZP's te maken gehad. De verzwaaring van de cliëntenpopulatie vraagt veel van hen.

Daarbij hebben we zorgen over de vergrijzing van het personeelsbestand. Hoe kunnen jonge mensen enthousiast gemaakt worden voor de zorg? Dat is echt een uitdaging voor KwadrantGroep. Je ziet op de locaties wel jongeren rondlopen, van wie je ziet dat ze het vak goed in de vingers hebben. Hoe houden we die vast (cliëntenraden Elkander)?

Er is nog veel werk te doen om de basis helemaal op orde te krijgen. Maar als het op een bepaald vlak zo ver is, zie je meteen het positieve effect bij de medewerkers. Zoals bij de schoonmaak- en facilitaire medewerkers. Die voelen zich gezien. De aandacht die ze krijgen, doet recht aan het belang van hun werk (klantdomein Wonen met zorg/Facilitair bedrijf).

'Slimmer en anders' leeft volop in de thuiszorgteams. Er wordt veel veranderingsvermogen van hen gevraagd, maar opvallend is de motivatie om aan nieuwe projecten mee te werken. Ook zien we dat in de teams zelf nieuwe dingen worden opgepakt, zoals intervisie (klantdomein Zorg thuis).

Het concept van de zorg hulpen en het Volledig pakket thuis leven onder de medewerkers, maar er wordt niet altijd op een positieve manier naar gekeken. Sommige medewerkers maken zich namelijk zorgen en denken: "heb ik straks nog wel voldoende werk en hoe zit het met de kwaliteit van zorg?" Wat hierbij meespeelt is dat het urgentiebesef dat het anders moet, nog niet overal aanwezig is. Op sommige locaties kunnen vacatures vaak nog wel ingevuld worden (VAR).

Wat is er nodig om medewerkers beter in de voorgestane ontwikkelingen mee te nemen?

We hebben bij Route 2025 een programmatische aanpak gekozen. Daarbij laten we de veranderingen van onderaf aansturen. Dat werkt goed. Wat bijzonder is, is dat de intervisiemethoden door een groep medewerkers zelf bedacht en georganiseerd is.

We zien Route 2025 als een groeiproces waarbij we meenemen hoe er in de samenleving wordt gedacht. Dat betekent ook dat we er rekening mee houden dat niet overal, ook intern niet, voldoende urgentiebesef is dat de zorg voor verdere grote veranderingen staat (klantdomein Zorg thuis).

Knelpunt is dat niet benoemd en uitgesproken wordt wie voor wat verantwoordelijk is en wat er van de ander verwacht wordt. Wie introduceert het hulpmiddel of de verandering binnen het team, wat voor ondersteuning is ervoor beschikbaar en op welke wijze brengen we het (eenduidig) over de bühne? Op implementatievlak liggen dus kansen (VAR).

Wat is er nodig om de medewerkers meer werkplezier te bieden?

Medewerkers hebben voor de zorg gekozen om de cliënt, om een hand vast te houden, niet om een middag achter een beeldscherm registraties in te vullen. Vermindering van de registratiedruk is absoluut nodig (klantdomein Wonen met zorg).

Er is behoefte aan systemen die je helpen om je werk goed te kunnen doen, waarmee je bijvoorbeeld niet steeds opnieuw hoeft in te loggen. Als we beter gefaciliteerd en ondersteund zouden worden, dan houden we meer tijd over voor de cliënt.

Daarnaast zou een vlotte en volledige overdracht van cliëntgegevens bij ontslag uit het ziekenhuis, veel werk schelen (OR).

Een kans voor slimmer en anders ligt er ook op het gebied van zeggenschap. Stimuleer medewerkers om hun stem te laten horen. Laat ze weten bij wie en waar ze moeten zijn en dat ze er wat van mogen vinden (VAR).

Tot slot. Zet iedereen in zijn kracht, laat iemand doen waar hij/zij goed in is. Dan heb je blije medewerkers, minder ziekteverzuim en tevreden cliënten (OR).

10. Leiderschap, governance en management

Onze besturingsfilosofie

Zo werken we met elkaar samen:

- We werken multidisciplinair, integraal en halen kracht uit de verbinding tussen inhoud, staf en lijn en medezeggenschap.
- We leggen verantwoordelijkheden daar waar ze gedragen kunnen worden.
- We zijn op alle niveaus helder over onze kaders en verwachtingen en leven die met elkaar na.
- We streven naar een goede balans tussen uniforme/ professionele kaders en lokale kleur/maatwerk.
- Wij streven naar verbetering en professionalisering en houden elkaar af en toe een spiegel voor.

Zo vullen we leiderschap in:

- We geven leiding volgens het principe van verbindend leiderschap.
- We stimuleren onderlinge betrokkenheid en inspireren medewerkers.
- We gaan uit van vertrouwen en wederkerigheid.
- We streven naar een goede balans tussen plezier en resultaten.
- We werken oplossingsgericht en benoemen actief wat goed gaat en wat beter kan.

Programma kr8!

Binnen de besturingsfilosofie spelen de principes van verbindend leiderschap een belangrijke rol. Programma kr8!, een breed en gevarieerd opgezet programma rond verbindend leiderschap, ondersteunt de Raad van Bestuur, de MT-leden en het middenmanagement bij het in praktijk brengen van deze principes. In 2022 zijn de coaches bij het programma aangehaakt. Dit om meer verbinding en eenheid te krijgen in wat het programma biedt aan leidinggevend en hoe zich dat verhoudt tot de praktijk en de wensen van medewerkers en organisatie.

Als onderdeel van het programma hebben leidinggevend en coaches mee kunnen doen aan workshops, kampvuurgesprekken, webinars en een managementdag.

Een belangrijke ontwikkeling die voortvloeit uit het programma, is de invoering van portfoliomanagement rond projecten. In tweemaandelijks bijeenkomsten bespreken de MT-leden de prioritering van grote projecten. De introductie van de nieuwe werkwijze is op projectbasis begeleid. In 2023 zal het portfoliomanagement een vaste plek krijgen in de lijn.

Zorgvisie

Bij KwadrantGroep wordt gewerkt vanuit een zorgvisie die per klant domein is uitgewerkt. De kernwaarden oprechte aandacht, werkplezier en de kracht van verbinding staan centraal in de zorgvisie.

Governance en professionele inbreng

De Governancecode zorg is een belangrijke leidraad voor de wijze waarop KwadrantGroep bestuurd wordt en hoe het toezicht daarop is georganiseerd.

De Raad van Bestuur laat zich op gestructureerde wijze over het beleid adviseren door de Raad van Toezicht, het MT, medische en zorgprofessionals uit de organisatie en de medezeggenschap.

De verbinding tussen de Raad van Bestuur en de medische professionals heeft gestalte gekregen via het structurele contact met de 2 eerste geneeskundigen. Beide specialisten ouderengeneeskunde combineren deze functie met die van regiebehandelaar; dat is de hoofdbehandelaar van cliënten. Daarmee houden zij contact met hun vak en met de zorgprofessionals.

Cliëntenraden en Centrale cliëntenraad

De medezeggenschap van cliënten is georganiseerd via een 2-lagenstructuur. In 2022 telde KwadrantGroep 19 lokale of regionale cliëntenraden.

De cliëntenraden vertegenwoordigen de collectieve belangen van de cliënten op een bepaalde locatie of voor een of meer specifieke doelgroepen in een bepaald gebied. 2 cliëntenraden richten zich op een combinatie van beide. Daarnaast is er de Centrale cliëntenraad (CCR). Die is ingesteld om de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten te vertegenwoordigen bij onderwerpen die breed binnen de organisatie spelen.

De regiomanagers fungeren als officiële vertegenwoordiger van de organisatie in de relatie met de cliëntenraad. Managers Wonen met zorg onderhouden in veel gevallen de dagelijkse contacten. De Raad van Bestuur is de vaste gesprekspartner van de CCR. De CCR heeft een commissie Kwaliteit van Leven en een commissie Bedrijfsvoering en Vastgoed. Met beide commissies voert de Raad van Bestuur regelmatig overleg.

De CCR en de cliëntenraden hebben over verschillende onderwerpen advies uitgebracht of hun instemming aan voorgenomen besluiten verleend. Hoewel diverse cliëntenraden kampen met onderbezetting, is er door de leden van de raden veel inzet gepleegd.

Vanaf medio 2022 vinden de overlegvergaderingen tussen CCR en Raad van Bestuur op locatie plaats. De lokale cliëntenraad schuift daarbij aan als gespreksdeelnemer. Dat levert goede gesprekken op over wat er lokaal speelt.

Ondernemingsraad

De medewerkers van zowel KwadrantGroep als KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp zijn via verschillende kiesgroepen vertegenwoordigd in de Ondernemingsraad (OR).

De Raad van Bestuur is bestuurder in de zin van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) en vaste gesprekspartner van de OR. De Ondernemingsraad heeft over een groot aantal onderwerpen advies uitgebracht of zijn instemming aan voorgenomen besluiten verleend.

Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VAR)

De Verpleegkundige en verzorgende adviesraad vertegenwoordigt de verpleegkundige en verzorgende beroepsinhoud bij de beleidsvorming en -uitvoering binnen de KwadrantGroep. De VAR brengt daarvoor gevraagd en ongevraagd advies uit en overlegt regelmatig met de Raad van Bestuur.



11. Personeelssamenstelling en -inzet

Zorghulpen

In 2022 is een belangrijke stap gezet voor verdere taakdifferentiatie. Met de introductie van zorghulpen bij cliënten in de thuissituatie is een nieuwe functie in het leven geroepen, die bijdraagt aan de beschikbaarheid van zorg. Zorghulpen nemen laagcomplexere handelingen van gediplomeerde zorgmedewerkers over. Die kunnen zich zo meer op de taken richten waarvoor zij specifiek zijn opgeleid. Daardoor zijn we beter in staat om aan de zorgvraag in de wijk te voldoen. Er hoefde de afgelopen zomer geen zorg afgeschaald te worden in die gebieden waar de zorghulpen al waren geïntroduceerd.

De zorghulpen werken onder supervisie en coaching van gediplomeerde zorgmedewerkers. Die houden een oogje in het zeil door wekelijks bij de cliënt over de vloer te komen. De voorwaarden waaronder de zorghulpen werken en worden ingezet, zijn afgestemd met het Ministerie van VWS en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Een belangrijke kweekvijver voor de nieuwe functie is KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp. Huishoudelijk medewerkers met passie voor de zorg kunnen na een korte opleiding bij KwadrantGroep aan de slag als zorghulp.

Voor deze innovatie ontving KwadrantGroep de prestigieuze HR-zorgaward 2022. Zowel van het publiek als de vakjury ontvingen we van alle inzenders de hoogste waardering.

Taakdelegatie op de Wlz-locaties

Een verregaande taakdelegatie zien we tussen de specialisten ouderengeneeskunde (SO) enerzijds en de verpleegkundig specialisten (VS) en physician assistants (PA) anderzijds. De formatie voor VS en PA is hiervoor uitgebreid.

De VS en de PA werken aan de voorkant en zijn het aanspreekpunt voor de cliënt, de familie en de zorgmedewerkers. De SO werkt als achterwacht en biedt vooral supervisie, coaching en intervisie. Dat geeft hun de ruimte om hun contacten in het veld aan te halen en verder uit te breiden.

De kwaliteit wordt verder bewaakt via een wekelijks casusoverleg. Daarnaast maakt de SO steeds de afweging in welke situaties er actief meegekeken wordt in een zorgdossier.

Daarnaast worden de woonassistenten gericht ingezet. Zij voeren echter geen zorgtaken uit.

Verzuim en personeelsverloop

Zorgen zijn er over de personeelsschaarste, het ziekteverzuim en het verloop onder het personeel.

Het ziekteverzuim bij KwadrantGroep bedroeg in 2022 9 % (12-maandsgemiddelde). Als antwoord op een doorwrochte verzuimanalyse van de bedrijfsarts, worden concrete acties voorbereid om het verzuim in 2023 naar beneden te krijgen.

De in- en uitstroom van personeel is redelijk in evenwicht gebleven. Uitgedrukt in fte bedraagt het saldo van in- en uitstroom voor

zorgfuncties +36 op een totaal van 2.074 fte per 31 december. De groei is vooral te danken aan het aannemen van zorghulpen. Voor overige medewerkers is het saldo -3 (totaal formatie: 280).

Onder medewerkers die vertrekken om een andere reden dan het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd is de vertrekreden geïnventariseerd. 30% van hen noemt als eerste: planning en werktijden. Daarnaast zijn werkinhoud, werkdruk, leidinggevende en de privésituatie ook hoofdredenen die genoemd worden. De hoofdreden die op nummer 1 staat in de landelijke benchmark, 'ontwikkelmogelijkheden', komt bij KwadrantGroep niet in de top 5 voor. KwadrantGroep staat bekend om de ruimte die zij haar medewerkers biedt voor ontwikkeling op het gebied van leren en ontwikkelen.

Personeelssamenstelling Wlz-locaties verpleeghuiszorg

De personeelssamenstelling op de Wlz-locaties voor verpleeghuiszorg is afzonderlijk op www.kwadrantgroep.nl gepubliceerd.

Slimmer en anders: taakdelegatie – uit de interviews met verschillende groepen betrokkenen

Hoe ervaren jullie de taakdelegatie die al ingevoerd is?

Op de zorghulpen is in het veld zeer positief gereageerd. Gediplomeerde medewerkers worden erdoor meer in hun kracht gezet (CR Zorg thuis).

De inzet van de verpleegkundig specialist en ander medisch personeel heeft ertoe geleid dat de familie over het algemeen tevredener is, omdat zij toegankelijker en beter beschikbaar en bereikbaar zijn dan de schaarse specialist ouderengeneeskunde (SO). De nieuwe werkwijze maakt het vak van SO misschien ook voor anderen interessanter en aantrekkelijker (Behandelteam).

KwadrantGroep Huishoudelijke Hulp is als kweekvijver gaan fungeren voor functies in de zorg. Dat draagt in belangrijke mate bij aan het succes van taakdelegatie (klantdomeinen Ondersteuning thuis en Zorg thuis).

Welke kansen zien jullie voor taakdelegatie?

Er zijn nog mogelijkheden om taakdelegatie voor de behandel functies uit te breiden. Daarnaast kunnen we onze netwerken verder uitbreiden om zo slimmer samen te werken, bijvoorbeeld op paramedisch gebied (Behandelteam).

Taakdelegatie heeft ons belangrijke resultaten opgeleverd en een mooie bekroning en we zijn er nog niet klaar mee. Toch is het goed om te beseffen dat dat niet de oplossing is om passende zorg voor iedereen beschikbaar en bereikbaar te houden. Daarvoor zullen ook (politieke) keuzes gemaakt moeten worden. Wij vinden het wel van groot belang dat wij onze bijdrage blijven leveren door aanhoudend te streven naar 'slimmer en anders' in combinatie met het andere daarmee samenhangende speerpunt van de organisatie: hoe houden we onze medewerkers vitaal en binden we hen aan het mooie zorgvak (klantdomeinen Zorg thuis en Ondersteuning thuis)?

12. Gebruik van hulpbronnen

Vastgoedstrategie

Eind 2021 hebben is het strategisch vastgoedplan vastgesteld. De vastgoedopgave voor de periode 2021-2025 is op hoofdlijnen bepaald.

Transitieopgave Zorgvastgoed Friesland

Onder druk van het rijksbeleid voor de woningbouwopgave en als gevolg van de inspanningen van de Friese Taskforce Wonen en Zorg zien we langzaamaan een toenemende bereidheid bij gemeentes, woningcorporaties en zorgaanbieders om in gezamenlijkheid naar beleid op het gebied van wonen en zorg toe te werken. Dit heeft in februari 2023 geresulteerd in de ondertekening van het convenant 'Samen voor Wonen en Zorg'. Dat is afgesloten tussen woningcorporaties, gemeenten, zorgorganisaties, huurdersverenigingen, de provincie en de zorgverzekeraar.

In aansluiting hierop trekken de partners in de gemeente Leeuwarden gezamenlijk op om tot een gemeentelijke woonzorgvisie en een uitvoeringsagenda te komen. Dat zal in 2023 verder zijn beslag krijgen.

Vastgoedkalender en belangrijke vastgoedontwikkelingen

Huisvesting Oekraïners

Op de locaties Berchhiem (Burgum) en Nij Statelân (Menaam) hebben we sinds voorjaar 2022 huisvesting gerealiseerd voor de opvang van oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne. In Berchhiem wonen ongeveer 100 en in Nij Statelân ongeveer 25 Oekraïners. Tussen gemeenten en KwadrantGroep zijn hierover goede afspraken vastgelegd.

Greunshiem, Leeuwarden

Samen met Woonzorg Nederland (eigenaar) en Alliade (aanbieder gehandicaptenzorg in dit complex) hebben we een intentieovereenkomst getekend om de haalbaarheid van grootschalige herontwikkeling in 2023 te onderzoeken. De gemeente wil een of meer functies vanuit het sociaal domein inbrengen. Gefaseerde sloop en nieuwbouw voor het gehele complex lijkt een logische aanpak.

Swettehiem, Leeuwarden

Het woonzorgcomplex Swettehiem – het kleinschalige wonen met 30 plaatsen dat onder KwadrantGroep valt plus de 129 aanleunwoningen – is in 2022 door Habion verkocht aan woningcorporatie WoonFriesland. We zijn met WoonFriesland in gesprek om onze visies op Swettehiem te delen en te beoordelen of we elkaar kunnen vinden in een gezamenlijke toekomst.

De Nieuwe Stelp, Ameland

KwadrantGroep en de gemeente Ameland zijn eind 2022 akkoord gegaan met het definitieve ontwerp en het financiële plaatje. De Realisatieovereenkomst tussen de gemeente Ameland en KwadrantGroep is in 2023 getekend, gelijktijdig met de aannemingsovereenkomst tussen de gemeente en de aannemer. De werkzaamheden zullen starten in april 2023 en naar verwachting eind 2024 worden opgeleverd. De inrichting en verhuizing is gepland begin 2025.

Talma Hûs en Talma Hoeve, Feanwâlden

KwadrantGroep is in gesprek met Thús Wonen over de herontwikkeling van Talma Hûs en Talma Hoeve. In 2023 wordt de haalbaarheid van de herontwikkeling van beide locaties onderzocht om te komen tot een schetsplan en een businesscase.

Samenwerking

Bij KwadrantGroep zoeken we vanuit onze expertise actief de samenwerking met anderen. Met degenen die belangrijk voor de cliënt zijn, de vrijwilligers, andere zorgverleners en andere organisaties binnen en buiten de zorg. Zo bundelen wij alle krachten om een passende invulling te geven aan de zorg en ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

De leden van de Raad van Bestuur participeren in diverse relevante netwerken. Zo zoeken zij actief naar verbinding met partners in de regio en daarbuiten. Voorbeelden hiervan zijn de regionale netwerken rond de 3 ziekenhuizen in het werkgebied, te weten MCL (Leeuwarden), Tjongerschans (Heerenveen) en Nij Smellinghe (Drachten). Daarnaast vervult KwadrantGroep een actieve rol in het provinciaal overleg rond de 'Kracht van de verbindende Regiovisie', de digitaliseringsagenda, de woonzorgagenda en het Noordelijk arbeidsmarktplatform ZorgpleinNoord.

Slimmer en anders: ketensamenwerking en de Juiste Zorg op de Juiste Plek (JZOJP) – uit de interviews met verschillende groepen betrokkenen

Hoe staat de ketensamenwerking en JZOJP ervoor?

Het wijkgericht werken staat ook zeker nog overeind, maar we zijn de afgelopen jaren wel anders gaan kijken naar onze rol in de wijk. De nadruk ligt nu op de samenwerking tussen het sociale, het medische en het zorgdomein. Daarbij richt ieder zich op de verantwoordelijkheid binnen het eigen domein, maar worden er domeinoverstijgende thema's opgepakt (klantdomein Zorg thuis).

We leggen vanuit het klantdomein Ondersteuning thuis steeds meer verbinding met het klantdomein Zorg thuis bij de ontwikkeling en invoering van taakdelegatie, Volledig pakket thuis (VPT) en ouderenbegeleiding (klantdomein Ondersteuning thuis).

Welke kansen liggen er voor ketensamenwerking en JZOJP?

Op het gebied van de Juiste Zorg op de Juiste Plek is er nog veel te doen. Je kunt dan denken aan ziekenhuisverplaatste zorg en de samenwerking met huisartsen. Daarin zijn we natuurlijk ook afhankelijk van onze partners. We zijn wel steeds vaker met elkaar aan het kijken hoe en waar bepaalde zorg goedkoper kan. Daarbij kijken we ook naar onszelf. Wij bieden nog steeds laagcomplexere zorg aan. Daar willen we niet mee stoppen, maar we zien wel de nut en noodzaak om daar waar dat kan, technologie in te zetten.

Daarnaast constateren we dat we nog meer kunnen inspelen op de complexe vraag in de wijk. We gaan binnenkort van start met de inzet van 2 verpleegkundig specialisten in de wijk, maar we weten nu al dat dat aantal niet voldoende is (klantdomein Zorg thuis).

Intern moeten we zorgen voor een slimmere overdracht van een cliënt vanuit het ene domein naar het andere. Er wordt nu veel dubbel geregistreerd. Het aanleggen van een geheel nieuw zorgplan zou ook overbodig moeten worden. Daarbij kan het gebeuren dat de cliënt zijn medicijndispenser waarmee hij nog prima overweg kan, meteen moet inleveren en dat de familie buitenspel wordt gezet. Daar is nog wat te winnen (VAR).

Een ander punt is dat het niet meer uit te leggen is dat een reeks aan thuiszorgorganisaties in hetzelfde dorp of in dezelfde wijk naar cliënten gaat. Er moet echt een hergroepering van de thuiszorg komen (CR Zorg thuis).

Wij willen graag de vrijheid hebben om gebiedsafspraken te maken. De veelheid aan thuiszorgaanbieders die in dezelfde wijk, dezelfde straat of hetzelfde complex zorg bieden is een uitwas van de marktwerking die in deze tijd niet bijdraagt aan de beschikbaarheid van zorg voor cliënten die daarop aangewezen zijn (klantdomein Zorg thuis).



13. Technische hulpbronnen

Waarom zorgtechnologie?

Innovatie en anders werken zijn belangrijke thema's bij KwadrantGroep. Daarbij speelt zorgtechnologie een heel belangrijke en steeds grotere rol. Enerzijds doordat we in de gezondheidszorg te maken hebben met een steeds groter personeelstekort, maar even zo belangrijk is dat mensen graag de eigen regie willen houden. Door de inzet van hulpmiddelen kunnen we warme, persoonsgerichte zorg blijven bieden, met oprechte aandacht voor de persoon.

In 2022 is een groeiend aantal technologische toepassingen ingezet of via pilots uitgetest. Steeds gaat het daarbij om technologie waarvan de werking elders bewezen is. Voordat nieuwe technologie bij KwadrantGroep wordt ingezet, meestal via een pilot in een of meer wijkteams of op een of meer locaties, wordt die langs een meetlat gelegd. We beoordelen dan of de technologie bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de cliënt, bij toepassing in de praktijk geen mankementen vertoont, gemakkelijk in het gebruik is en voor een langere periode gefinancierd wordt. Door deze toets vooraf voorkomen we dat

cliënten of medewerkers iets nieuws moeten aanleren, voor iets dat een grote kans heeft om na de pilotfase uit het assortiment te verdwijnen.

Voorbeelden van succesvolle technologische toepassingen die in de wijk of op locaties zijn ingezet, zijn de Wolk-heupairbag, de Momo BedSense (een sensorplaat onder het matras die informatie geeft over druk, houding en trillingen; intramuraal), de medicijndispenser (extramuraal), elektronische toedienregistratie, de ETDR dubbele medicatiecontrole, de braintrainer en het fietslabyrint (intramuraal) en beeldbellen (voor behandelingen waarbij communicatie centraal staat).

Op de locaties is daarnaast ervaring opgedaan met verschillende technologieën die gericht zijn op welzijnsverbetering bij de cliënt. Voorbeelden daarvan zijn de tovertafel, de Qwiek.up (die cliënten een audiovisuele beleving biedt) en robothuisdieren.

Slimmer en anders: zorgtechnologie thuis en op onze locaties – uit de interviews met verschillende groepen betrokkenen

Hoe staat de invoering van zorgtechnologie bij KwadrantGroep er volgens jullie voor?

Zorgtechnologie in de wijk blijft nog achter. Wat daarbij meespeelt is dat de vervanging van een bezoeker aan de cliënt door technologie, bijvoorbeeld voor het innemen van medicatie, soms op weerstand van de medewerkers stuit. Dat bezoeker is voor menig cliënt het enige contact dat zij op een dag hebben.

Verder hebben we te maken met een grillige en weinig transparante markt waarin de ondersteuning van een product plots kan wegvallen doordat een leverancier overgenomen is of zijn licenties kwijtgeraakt is (klantdomein Zorg thuis).

Er kan meer met zorgtechnologie op de locaties. Het 'slimmer en anders' zit in hem vooral in een hogere kwaliteit en, heel belangrijk als we kijken naar de Momo Bedsense, het maakt het vak leuker (klantdomein Wonen met zorg).

Wat opvalt is dat technologie te veel op incidentele basis wordt ingezet. Dat zou beter kunnen. Daarbij is het verstandig om gebruik te maken van kennis van elders (cliëntenraden De Friese Wouden).

Wat kan er verbeterd worden bij het invoeren van nieuwe technologieën?

Het moment van introductie weegt zwaar. Dus niet te veel veranderingen tegelijkertijd. Ook mag niet onderschat worden dat een ogenschijnlijk kleine verandering, zoals een verandering van een inlogschermbord voor medewerkers die minder digitaal vaardig zijn, een probleem kan zijn (VAR).

Niet-technisch aangelegde medewerkers en cliënten zijn soms terughoudend. Zij moeten goed meegenomen worden in hoe iets werkt. Anders blijft het grotendeels ongebruikt. Daarnaast zijn de demonstraties van nieuwe technologie vaak te rooskleurig. Er wordt in de thuissituatie vanuit gegaan dat de cliënt nog allerlei handelingen met de hand kan verrichten en ook cognitief in goeden doen is (OR). We hebben de indruk dat medewerkers wel met nieuwe technieken willen werken, maar het is belangrijk dat bij invoering van nieuwe technologie ook wordt ingespeeld op de motivatie van de cliënt (CR Zorg thuis).

Wat ook niet vergeten mag worden is dat we moeten accepteren dat invoering van een verandering gepaard gaat met een gewenningsperiode waarin er misschien meer fouten worden gemaakt en de registratie suboptimaal is (VAR).

Hoe kijken jullie in het algemeen aan tegen de inzet van zorgtechnologie?

Wij denken dat dat kansrijk is, want het zorgt ervoor dat de zorg minder belast wordt.

Het verhaal van de Momo Bedsense gaat in de regio rond. Deze technologie brengt rust voor de medewerker én de cliënt. Ook denken we dat nieuwe technologie van pas kan komen bij het tillen. Daarbij loop je wel tegen krap bemeten ruimtes in de huidige gebouwen aan (cliëntenraden Elkander).

We hebben goede ervaring opgedaan met de Qwiek.up. Die werkt goed. Er zou meer gebruik van gemaakt kunnen worden. Fietsen door een virtuele omgeving slaat ook goed aan. Dan betrek je familie op een natuurlijke en leuke manier bij de zorg, Wat is er leuker dan dat ze met een camera door de oude buurt van hun vader of moeder fietsen om opnames te maken? Er zijn ook tovertafels. Als de familie goed geïnstrueerd wordt, kan dat ervoor zorgen dat die ook meer gebruikt worden (cliëntenraden De Friese Wouden).

We hebben nog weinig van zorgtechnologie in de praktijk gezien, met uitzondering van de beleefstafel en de fiets waarbij je door een zelfgekozen omgeving rijdt. Vooral deze fiets is een groot succes. Het trekt ook vaak omstanders die meegenieten van het virtuele tochtje. Technologie die zorghandelingen overneemt, kan aantrekkelijk zijn. Hoe fijn is het om door een persoon gewassen te worden? We kunnen ons indenken dat er genoeg cliënten zijn die liever gewassen worden zonder dat daar mensenhanden aan te pas komen (cliëntenraden Palet).

14. Gebruik van informatie

Clëntinformatie

Binnen KwadrantGroep wordt op verschillende manieren cliëntinformatie in kaart gebracht.

Op de locaties wordt gewerkt met 'het persoonlijk verhaal van de cliënt' (zie § 6). In § 8 is ingegaan op de onderzoeken naar cliëntoordelen.

Medewerkerinformatie

Om de paar jaar laat KwadrantGroep een uitgebreid medewerkeronderzoek uitvoeren. Het meeste recente onderzoek dateert van eind 2020.

Op onderdelen van de human resources wordt er deelonderzoek uitgevoerd, waaronder specifiek het plannen en roosteren.

Plannen en roosteren

Bij meer dan 1.700 medewerkers is met een enquête en via dialoogtafels waardevolle inbreng verzameld over hoe de bestaande wijze van plannen en roosteren wordt gewaardeerd, en welke punten medewerkers graag anders zouden willen zien. Deze 'evaluatie kanteling werktijden' moet leiden tot wijzigingen in het beleid en proces rond plannen en roosteren, en daarmee tot een hogere medewerkertevredenheid. De plannen hiervoor moeten in 2023 volledig zijn ingevoerd.

Stuurinformatie

In 2022 is realtime stuurinformatie op alle niveaus in de lijnorganisatie beschikbaar. Kerngegevens kunnen via een dashboard worden opgevraagd.

KwadrantGroep

kracht door verbinding

Zonnedauw 7
9202 PE Drachten

Postbus 181
9200 AD Drachten

Tel. 088 512 00 00
info@kwadrantgroep.nl
www.kwadrantgroep.nl

Onze merken:

elkander



De Friese Wouden



KwadrantGroep
Huishoudelijke Hulp

MeiJO

