



Op het gebied van de zorg is de hoeveelheid onderwerpen groot. We belichten er een paar.

ADVANCED CARE PLANNING

voor de zorg in de laatste levensfase hebben we met alle cliënten afspraken gemaakt over de wensen die er zijn gemaakt en deze zijn vastgelegd in Ysis (gekoppeld aan ECD). Wijkverpleging Kampen heeft samen met andere organisaties een folder om huisbezoeken aan palliatieve cliënten onder de aandacht te brengen. Vier hbo-V studenten deden onderzoek naar hoe we palliatieve zorg kunnen verbeteren.

ONBEGREPEN GEDRAG Gewerkt aan handreikingen. Alle wijkverpleegkundigen volgden de training 'Wijkgerichte preventie op de kaart' (Vilans).

MEDICIJNEN Invoering digitaal systeem Medimo. Ondersteunt bij de registratie van het toedienen van medicijnen en vergroot de veiligheid. Wijkverpleging: ingebruikname apparaat Medido. Thuiswonende cliënten kunnen hiermee zelfstandig en veilig hun medicijnen innemen.

ETEN EN DRINKEN Door de kwaliteitsindicator eten en drinken konden we extra aandacht geven aan zowel het eet- en drinkgedrag als de voorkeuren van cliënten. Met 96% van de verpleeghuiscliënten zijn de voorkeuren rondom eten en drinken besproken.

CONTINENTIE bij 93% van de verpleeghuis cliënten van alle locaties van IJsselheem is er een plan rondom toiletgang vastgelegd in het zorgplan.

VRIJHEIDSBEPERKING diverse activiteiten om de nieuwe Wet Zorg en Dwang in te voeren.

THEMAGROEPEN hebben onder andere het volgende opgepakt:

- handreiking levensverhaal
- calamiteitenorganisatie
- routekaart bij verbouwingen/aanpassingen leefomgeving
- hygiëne.



HERONTWERP WONEN: Hoe zien wonen, welzijn en zorg er uit in de toekomst? 2020: gestart Maarlenhof en Theodora Vos de Wael, eerste stappen: De Hazelaar en Koornmarkt/Nieuwmarkt 4 van Myosotis

VAN WIE KRIJGT U ZORG?

We hebben wat onze koers voor medewerkers betekent, beschreven in de strategische HR-visie 2021-2024 'Aandacht werkt'.

Deze bevat drie speerpunten:

- medewerkers centraal
- arbeidsinnovatie
- bezetting op orde



fte van* **1182**
42.552 uur
8% Verzuimpercentage

23,1% Tijdelijk contract.
Totaal aantal medewerkers: **2.319**

*1 fte staat voor een werkweek van 36 uur



1632 VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers van zijn van groot belang, we zijn ontzettend blij met hen! Acties:

- vrijwilligersovereenkomst eigentijds
- folder en nieuw beeldmateriaal voor werving
- het proces van werven, begeleiden en goed uitzwaaien vormgegeven in een handboek
- 2021 ingebruikname van een vrijwilligersportaal



ZORG

Wij bieden u als cliënt graag toegewijde en vakkundige zorg. Hierin spelen tal van factoren een rol. Denk bijvoorbeeld aan een veilige omgeving die past bij het leven zoals u dat wilt leiden, maar ook aan gelijkwaardigheid en openheid in het onderlinge contact tussen u en medewerkers. Je zou kunnen zeggen dat goede zorg een optelsom is van cijfers/data, ervaringen van medewerkers en de beleving van u als cliënt.



MEDEZEGGENSCHAP

- Centrale Cliëntenraad (CCR) en 10 lokale cliëntenraden.
- Advies CCR o.a. over: nieuwe strategische koers, beleid op linnengoed, nieuwe ECD, uitwerking beleid op voeding en restauratieve dienstverlening.
- OR o.a. meegedacht bij: de strategische koers, de organisatieinrichting en het jaarplan 2021.



UW WELZIJN

Hoe hebben we bijgedragen aan uw leefplezier? Wat was voor u een fijne daginvulling? In 2020 o.a.:

- Het ondersteunen van 24 mooie initiatieven uit teams met de innovatieprijs: van een fijne plek voor bewoners in de tuin op Nieuwe Haven tot de inzet van robothondjes op Myosotis en een riksfiets voor De Hazelaar.
- Verhalentafels over bijvoorbeeld leefplezier, 24/7 welzijn en een betekenisvolle dag.
- Het delen van kennis en ervaringen over hoe het samenspel met naasten en familie versterkt kan worden.



LERENDE NETWERKEN

We nemen deel aan diverse netwerken om onze kennis te ontwikkelen en delen:

- Zorggroep Noorderboog
- Informatieberaad Zorg Groot Zwolle
- Regionaal Coördinatiepunt Zwolle
- Palliatieve zorg IJsselmond
- Sponsorgroep - Manifest Samen voor Waardevolle Zorg (initiatief NZa)



KWALITEIT

Kwaliteit was het meest zichtbaar in de relatie tussen cliënt en medewerker. Om onze kwaliteit te voeden vinden we het steeds weer vergroten van kennis en kunde belangrijk. (ook) in 2020 onder andere door:

- Het delen van verhalen
- Leermomenten in het dagelijks werk
- Opleidingen, het volgen van leerpaden op ons digitale Leerplein
- Ondersteuning door vakgroepen, themagroepen, kennisdragers en adviesteams (in totaal 21 inhoudelijke thema's).
- Uitbreiding vakgroep regieverpleegkundigen wonen met zes collega's
- Een proef met een Kennis- en InspiratiePlatform.



ZORGTECHNOLOGIE

- Wonen: Robot Sara, nieuw zorgoproep-systeem op twee locaties.
- Revalidatie: Silverfit waarmee cliënten spelenderwijs in beweging komen.
- Online revalidatie-instructies met iQare.
- Wijkverpleging: GPS (casemanagers dementie), voorbereiding introductie zorgrobot Tess en aanschaf van de 'Compaan Beeldzorg-app'.



OP KOERS BLIJVEN

Waar gaan we ons de komende vier jaar in hoofdlijnen op richten? Dat schreven we op in ons Strategisch Kompas 2021-2024. We maken de keuze om door te ontwikkelen naar hoog complexe, multidisciplinaire zorg en gaan werken vanuit drie domeinen: Thuis & Herstel, Wonen & Leven en Bedrijfsvoering & Vastgoed. Ook stellen we regisseurs aan op elke locatie/ voor elke eenheid van teams/ afdelingen.



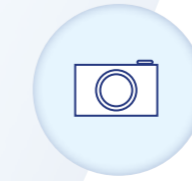
ONDERZOEK FUSIE HANZEHEERD

We zijn gestart met onderzoeken of we kunnen fuseren met Stichting Hanzeheerd, een zorgorganisatie met woonzorgcentra in Hattem (De Bongerd) en Heerde (Brinkhoven).



BESTUUR EN TOEZICHT

Naast de gebruikelijke taken van de Raad van Toezicht is in 2020 extra aandacht besteed aan, en spraken de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht over, zaken rondom corona, de herijking van het Strategisch Kompas voor de periode 2021- 2024, de daarbij behorende inrichting van de organisatie, het jaarplan/ kwaliteitsplan 2021 en de fusie met Hanzeheerd.



PROCESSEN IN BEELD

We brachten onze processen in beeld om helder vast te leggen wat we doen en wie daar een rol in heeft. Het gaat om o.a.:

- Verhuizen naar een locatie van IJsselheem
- Wijkverpleging: Van aanmelden, tot zorg plannen en realiseren
- De RevalidatieReis
- De Medewerkerreis

INCIDENTEN

Categorie	2019	2020
1	5586	5089
2	681	560
3	57	59
4	9	8
5	2	3
Totaal	6335	5719

*Categorie 1-3: incidenten waarbij geen sprake is van letsel of slechts van kortdurend letsel, zoals bijvoorbeeld vergeten of verkeerde medicatie en valincidenten.

*Categorie 4 en 5: ernstige calamiteiten waarbij ernstig letsel en/of blijvend letsel of overlijden is opgetreden

*Van de elf meldingen in categorie 4 en 5 is er vanwege de ernst één gemeld bij de inspectie. We hebben zorgvuldig onderzoek gedaan en verbetermaatregelen toegepast. De inspectie heeft deze melding afgesloten.

KLACHTEN

2019	30
2020	31

MELDING INCIDENTEN BIJ MEDEWERKERS

Jaar	Aantal
Aantal meldingen*	643
Beveiligingsincidenten	4
Ouderenmishandeling	0
Arbeidsongevallen	0

*Revalidatie: MIC-meldingen vanaf september 2020 via het ECD Ysis

INZET INSTRUMENTEN:

WONEN

De Foto
Beelden van kwaliteit" **24**
6

Beleefmeter

O.a. ingezet om de cliënttevredenheid te meten, maar ook om door te vragen op hoe cliënten zaken als de kennismaking met IJsselheem, hun woonruimte en aandacht voor welzijn ervaren.

REVALIDATIE

De Foto

Verbeterpunten: de wijze van rapporteren, het evalueren van doelen en het voor- en nabespreken van MDO's met cliënten.

WIJKVERPLEGING

De Foto

gebruikt in alle teams

PREM

96 respondenten, gemiddeld cijfer: 8

* De Beleefmeter: een digitale vragenlijst die zorgteams inzetten. Geeft inzicht in de beleving van kwaliteit van zorg in de interactie tussen cliënt en medewerker.
** Beelden van Kwaliteit: een methode waarbij een onafhankelijke observator observeert en vastlegt in een rapport hoe medewerkers zich bewegen rondom een cliënt in het bieden van zorg, welzijn, behandeling. Met behulp van (in- en externe) panelleden wordt het rapport met het team besproken zodat er reflectie ontstaat en verbeteracties door het team zelf worden geformuleerd en opgepakt.
*** De Foto: een momentopname van de feitelijke naleving van alle ICJ-normen, waarbij het cliëntendossier en de werkwijze van het team worden getoetst.
**** De PREM (Patient Reported Experience Measure): een verplicht onderdeel van de kwaliteitvraag (middels vragenlijsten) binnen de wijkverpleging, waarbij het vooral gaat om de beleving van de cliënt.