



# Kwaliteitsverslag 2022

“Samen voor een goed leven”

## Inhoud

Inleiding .....	3
Profiel van De Merwelanden .....	4
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	5
Wonen en Welzijn .....	5
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning .....	6
Leren en ontwikkelen .....	9
Leiderschap, governance en management .....	10
Personeelssamenstelling .....	11
Gebruik van hulpbronnen .....	13
Gebruik van informatie .....	13
Afkortingenlijst .....	15

## Inleiding

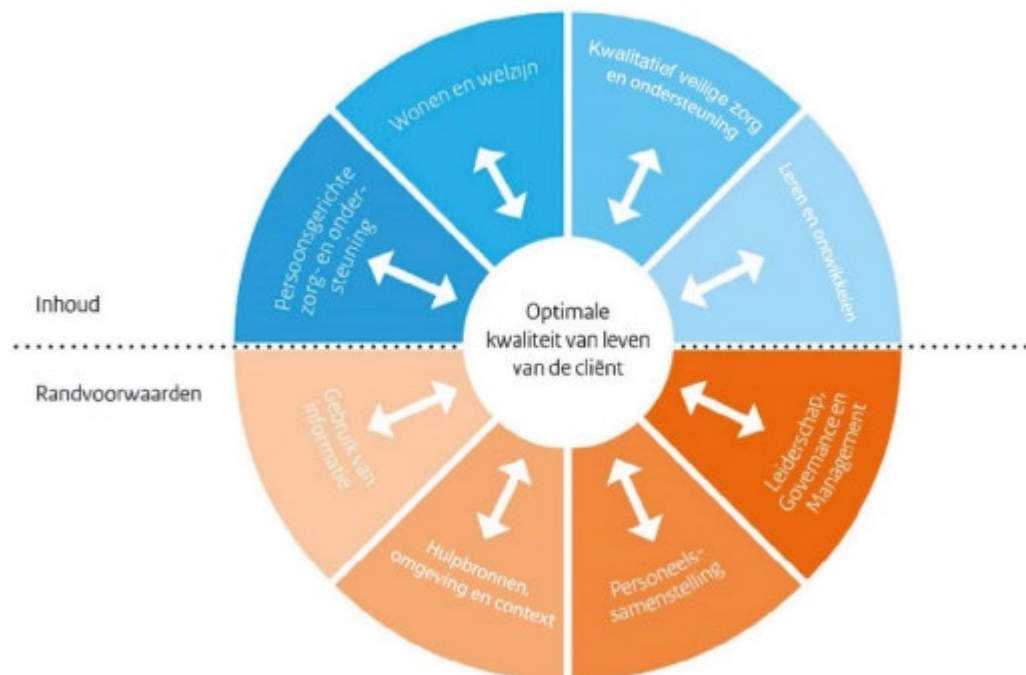
*Frisse blik op “Samen voor een goed leven”!*

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag van 2022 van De Merwelanden. In dit verslag kijkt de organisatie terug op het afgelopen jaar met een uitwerking van de bereikte resultaten op het gebied van kwaliteit. Aan de hand van het plan “Samen aan de slag”, het kwaliteitsplan 2022 en de acht thema’s van het kwaliteitskader verantwoordt De Merwelanden, zowel intern als extern, op welke wijze de kwaliteit van zorg heeft geborgd en verbeterd.

Het afgelopen jaar was een overgangsjaar naar het nieuwe normaal. De voorgaande jaren heeft de organisatie te maken gehad met Covid-19. In 2022 is de impact van deze pandemie meer naar de achtergrond gegaan, waardoor de organisatie meer focus kon leggen op optimalisatie van het zorgproces, zoals de integratie van de behandeldienst Novicare en de uitvoering van het plan “Samen aan de slag”.

In samenwerking met Waardigheid & Trots is het plan “Samen aan de slag” uitgevoerd. De doelstelling van dit plan is het versterken van de kwaliteit binnen de teams. De focus van het programma lag hierbij op het coachen van medewerkers in het methodisch werken, persoonsgericht werken en het goed hanteren van de PDCA-cyclus.

Met een frisse blik wordt u, op basis van onderstaande model, meegenomen in de kwaliteitsresultaten die De Merwelanden in 2022 samen met de zorgprofessionals heeft gerealiseerd. Met deze resultaten legt de organisatie opnieuw een goede basis voor het komende jaar, passend bij de missie “Samen voor een goed leven”.



## Profiel van De Merwelanden

### *Zorg- en Dienstverleningsactiviteiten*

Binnen De Merwelanden worden de zorg- en dienstverleningsactiviteiten uitgevoerd in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Stichting De Merwelanden richt zich, voor wat betreft de intramurale producten en diensten, op de wijk Merwedepolder. Voor de extramurale zorg omvat het werkgebied vooral Dordrecht en omstreken. De bezittingen van De Merwelanden Wonen zijn geconcentreerd in de wijk Merwedepolder te Dordrecht. De Merwelanden is werkzaam in de regio van Zorgkantoor Waardenland.

### *Vastgoed*

Het vastgoed van De Merwelanden heeft als doel om onze zorg te faciliteren. Door te werken vanuit onze focus als zorgorganisatie, en het streven om onze appartementen primair in te zetten voor mensen met een zorgvraag, ontstaat ook ruimte om al ons vastgoed opnieuw te beoordelen. De Wantijtoren, de Merwedeflat en de "86 woningen" worden primair ingezet om te voorzien in de wensen, behoeften en zorgvragen van mensen.

### *Onze missie*

De Merwelanden staat voor een waardevol leven voor ouderen, waarbij ieder mens er toe doet, in verbinding met anderen.

## **“Samen voor een goed leven”**

### *Onze visie*

Waardevolle zorg betekent voor iedereen iets anders. We richten ons daarom eerst op de mens, en daarna pas op de zorg. We werken met hart en ziel om onze ouderen deze zorg te bieden. De Merwelanden is een plek waar je veilig en plezierig kunt werken. Leren, groeien en innoveren hoort bij onze ontwikkeling. We werken samen met anderen aan goede zorg en ondersteuning. Met trots, lef en daadkracht bouwen we verder aan onze organisatie!

### *Onze kernwaarden*

- Wij werken SAMEN aan goede zorg en ondersteuning.
- Wij richten ons altijd eerst op de mens zodat de zorg die wij bieden WAARDEVOL is.
- Voor ons is verbinding en plezier belangrijk. Wij zorgen voor een omgeving die BRUISEND is.
- Wij zijn VAKBEKWAAM. Leren, groeien en innoveren hoort bij onze ontwikkeling.

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De Merwelanden staat voor een waardevol leven voor ouderen, waarbij ieder mens ertoe doet, in verbinding met anderen. Samen voor een goed leven.

Binnen De Merwelanden wordt intramurale zorg geboden aan bewoners in kleinschalige woningen van 7 bewoners of verpleegafdelingen van 15 bewoners. Bewoners hebben een eigen appartement en er is een gemeenschappelijke huiskamer. De Merwelanden heeft een visie op kleinschalig wonen gericht op het dagelijks leven, persoonlijke zorg en huishoudelijke bezigheden. Naast de intramurale zorg biedt De Merwelanden extramurale zorg voor cliënten met een WLZ indicatie (Wet langdurige zorg) in de vorm van een volledig pakket thuis (VPT) of een modulair pakket thuis (MPT). De diensten worden geleverd vanuit de visie dat iedere cliënt uniek is.

Uitgangspunt is het kennen van de bewoner en vertrouwde gezichten door te werken met een vast team van verpleegkundigen, (gespecialiseerd) verzorgenden en woonzorgmedewerkers. In 2022 is veel aandacht besteed om de persoonsgerichte zorg te integreren in het zorgplan van de cliënt. Om de werkwijze te borgen heeft De Merwelanden twee beheersmaatregelen genomen t.w.: controles op de dossiervoering én werken met een gezamenlijke dag start, waarin de rapportage gelezen wordt en er ook gekeken wordt wie de bewoner is en welke zorg nodig is. Deze maatregel heeft een grote bijdrage geleverd aan de borging van deze werkwijze en is gewaardeerd vanuit het Klanttevredenheidsonderzoek.

De Merwelanden stimuleert de betrokkenheid van de naasten van de cliënt bij de zorg en welzijnsactiviteiten. Een uitwerking van een visie op informele zorg is in 2022 niet afgerond en is als doelstelling opgenomen in het kwaliteitsplan van 2023.

## Wonen en Welzijn

In de visie van de organisatie hangen persoonsgerichte zorg en wonen en welzijn nauw samen. Iedere woning heeft een huiskamer voor gezamenlijk gebruik van de maaltijden en het bieden van een prettig woonleefklimaat. Uitgangspunt is het dagelijks leven, waarbij de huishoudelijke taken en zinvolle dagbesteding binnen de teams worden belegd. In 2023 heeft dit thema focus vanuit het plan "Samen aan de slag".

De Merwelanden vindt het samenspel met de familie en het sociaal netwerk van de bewoner belangrijk en wil hiervoor een visie op informele zorg formaliseren. Waar mogelijk en wenselijk krijgt de naaste van de cliënt een betekenisvolle rol in de ondersteuning van de bewoner. Zij kennen hem als geen ander en spelen een rol in zijn leven. Familieparticipatie in zorg en ondersteuning geeft zo een meerwaarde aan het dagelijks leven van de cliënt.

Familieparticipatie en ook de inzet van vrijwilligers wordt onmisbaar geacht om de zelfredzaamheid van de cliënten te ondersteunen en om leuke activiteiten te kunnen blijven doen. De bedoeling is dat vanaf het verblijf in De Merwelanden concrete afspraken met de familie en het sociale netwerk van de cliënt worden gemaakt om de betrokkenheid bij de zorg en activiteiten te borgen.

De Merwelanden heeft een divers activiteiten- en recreatief programma dat deels geïntegreerd is in de activiteiten op de woning. De algemene ruimten zijn zo opgezet dat zij bijdragen aan ontmoeting en gezellige drukte. De medewerkers wonen hebben een belangrijke rol bij het uitvoeren van de huishoudelijke taken, de maaltijdmomenten, als ook het welzijn op de woning. Het team kookt dagelijks vers en bestelt zelf de boodschappen.

Als gevolg van de arbeidsmarktontwikkelingen en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek heeft de organisatie de functie-inrichting binnen de zorgteams geëvalueerd. Inmiddels is het besluit genomen dat de huishoudelijke taken op een andere manier wordt georganiseerd, zodat ingezet kan worden op de welzijnsactiviteiten op de woning.

## Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

De Merwelanden is zich bewust van haar verantwoordelijkheid in het kader van de (geleverde) kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening. Gezien de kwetsbaarheid van de cliënten van de organisatie is veiligheid en preventie van groot belang. Binnen de organisatie zijn meerdere commissies en informatiebronnen actief waardoor De Merwelanden en haar medewerkers informatie beschikbaar hebben die inzicht geeft in de veiligheid van de zorg- en dienstverlening. Deze informatie wordt ook gebruikt voor de methodische verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

De Merwelanden is een lerende organisatie waarbij het leren en ontwikkelen op verschillende niveaus binnen de organisatie plaatsvindt. Het leren en ontwikkelen op teamniveau heeft de aandacht. Per zorgteam zijn de aandachtsvelders voor de kwaliteitsthema's gevonden. Op de agenda van de teamoverleggen hebben kwaliteitsverbeteringen een prominente positie. Afgelopen jaar is het leren en ontwikkelen in de volgende commissies versterkt:

- Medicatieveiligheidscommissie
- Incidentencommissie
- Infectiepreventiecommissie
- Wet Zorg en Dwang commissie (WZD)

Deze commissies zijn de verbindende schakel tussen de verschillende organisatieniveaus, zodat het leren en ontwikkelen van andere zorgteams geborgd is. De organisatie beschikt niet over een decubituscommissie. De decubituspreventie vindt plaats met inzet van de kwaliteitsverpleegkundige die beschikt over een uitgebreide kennis op het gebied van wondzorg. Deze kennis wordt met andere zorgprofessionals gedeeld bij de uitvoering van de wondzorgbehandeling.

### Incidenten

Afgelopen jaar is de werkwijze incidentmelden verbeterd. Binnen de zorgteams worden de incidenten behandeld en wordt ingezet om de PDCA cyclus te volgen. Hiervoor heeft ieder team aandachtsvelders die gefaciliteerd en getraind zijn om vanuit hun rol incidenten te bespreken in het team op basis van leren en verbeteren. Ter borging van dit proces wordt op

tactisch niveau een organisatie brede trend analyse gemaakt dat wordt besproken in de incidentencommissie, waarna een advies volgt richting de teamleiders en MT.

In onderstaand overzicht zijn het aantal incidentregistraties uitgewerkt:

Type incident	Aantal 2022	Aantal 2021
Medicatie	172	79
Vallen	194	280
Agressie	145	105
Weglopen vermissing	2	6
Onveilige situaties	33	19
Ongeval	6	6
Overig	27	11
Totaal	579	506

#### Decubitus

De organisatie heeft continue aandacht voor het decubitusrisico. De voeding, het bewegen en de algemene conditie van de cliënt wordt hierop gemonitord. Er is een kwaliteitsverpleegkundige die betrokken is bij de decubitus en wondzorg. Deze kwaliteitsverpleegkundige beschikt over specialistische kennis van huidletsel. Per kwartaal vindt rapportage plaats over het aantal decubitus en wondgevallen inclusief een evaluatie.

#### Hygiëne en infectiepreventie

De commissie hygiëne, infectiepreventie (HIP) heeft door de ontwikkelingen rond Covid-19 een afbouw kunnen doen in het aantal zittingen. De overlegcyclus is afgebouwd naar een frequentie per kwartaal. De commissie bestaat uit aandachtsvelders, teamleiders, een deskundige infectiepreventie van het RLM-deel en de beleidsmedewerker kwaliteit.

#### Kwaliteitsoverleg

In 2022 is gestart met een wekelijks kwaliteitsoverleg tussen de teamleiders, de kwaliteitsadviseur en de kwaliteitsverpleegkundigen om doelmatig en systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg te verbeteren. Tijdens dit overleg wordt de voortgang van het plan "Samen aan de slag" besproken. In dit overleg zijn ook de CR, OR en PAR vertegenwoordigd waardoor een gedeeld beeld ontstaat dat bijdraagt aan het samen leren en het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

#### Risicosignalering

De Merwelanden heeft beleid rondom het toetsen van de risicosignalering bij opname, halfjaarlijks evaluatie zorgplan en bij afwijkingen. Deze rol is belegd bij de PB-er/EVV-er in samenwerking met de Specialist Ouderen Geneeskunde en de behandeldienst. Het methodisch inzetten van de risicosignalering is in 2022 geborgd met de nieuwe behandeldienst Novicare. De deskundigheid van PB-ers/EVV-ers op het gebied van het signaleren en vertalen van gezondheidsrisico's naar het zorgplan heeft de aandacht, evenals de beschikbaarheid van PB-ers/EVV-ers.



## Vrijheidsbevordering

Onvrijwillige zorg kan alleen ingezet worden als er ernstig nadeel dreigt voor cliënt of andere bewoners. Het streven van De Merwelanden is om zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe te passen. Als onvrijwillige zorg onontkoombaar is, is het altijd de minst ingrijpende maatregel dat wordt ingezet. Vervolgens is het de intentie om deze maatregel zo spoedig mogelijk af te bouwen met behulp van een vast stappenplan. Bij dit proces is de cliënt en/of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt altijd betrokken.

De Merwelanden is als locatie ingeschreven in het locatieregister van de Wet zorg en dwang. Binnen de locatie is een aantal accommodaties aangemerkt waar onvrijwillige zorg geboden mag worden. De afdelingen die in 2021 geopend zijn beschikken over eHealth en leef cirkels en voldoen aan de Wzd. Er is een plan ontwikkelt om de komende jaren dit uit te breiden naar de andere afdelingen. Cliënten kunnen met eHealth en leef cirkels de vrijheden ervaren die zij wensen.

In 2022 is de Wzd commissie, in samenwerking met Novicare, verder verstevigd. In deze commissie wordt casuïstiek besproken en de trends geanalyseerd rondom de inzet van onvrijwillige zorg. De Wzd functionaris is ook betrokken bij deze commissie en is ook degene die toezicht houdt op de ingezette maatregelen. De gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GVP), die gepositioneerd is binnen het Expertiseteam, heeft de Wzd in portefeuille en daarmee de focus op de uitvoering van deze wetgeving. Deze functionaris is de vraagbaak op dit thema. Aan de hand van het jaarplan van de Wzd commissie en de uitgevoerde audits voert de commissie de verdere verbeteringen door en borgt dit aan de hand van de PDCA-cyclus.

## Analyse Onvrijwillige zorg

In onderstaand schema is het overzicht opgenomen van het aantal maatregelen die op jaarbasis op de betreffende locatie zijn toegepast.

Middel of maatregel (in aantal)	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Gebruik psychofarmaca</b>	2	5	9	4
<b>Verzet gesloten afdeling</b>	5	2	3	2
<b>Afzondering</b>	0	0	1	1
<b>Rolstoel met veiligheidsgordel</b>	1	0	2	1
<b>Hansop</b>	0	0	1	0

Aan de hand van o.a. het bovenstaande overzicht en het overleg van de WZD commissie zijn in 2022 de volgende beheersmaatregelen genomen:

- Verstevigen van de positie van de Wzd commissie;
- Uitvoeren van het opgestelde Wzd Beleid;
- Uitvoeren van het jaarplan en opstellen van het jaarplan 2023 van de Wzd commissie;
- Uitvoeren van de interne en de externe audit Wzd;
- Tijdens het MDO is aandacht voor de afbouw van onvrijwillige zorg en inzet van alternatieve vrijwillige zorg;
- Cyclisch de maatregelen evalueren die vastliggen in het cliëntendossier;



- Vergroten van kennis over de Wzd bij de medewerkers op de zorgafdelingen, medewerkers van de ondersteunde diensten en vrijwilligers.

Ter reflectie op het gevoerde beleid en de ingezette beheersmaatregelen vindt eens per half jaar de volgende gesprekken plaats:

- de bestuurder met de vertrouwenspersoon cliënten;
- de bestuurder met de Wzd functionaris.

In 2022 heeft een externe audit op basis van het nieuwe toetsingskader onvrijwillige zorg plaatsgevonden. Op basis van de audit en de gesprekken is het jaarplan 2023 van de Wzd commissie geformuleerd. In dit jaarplan is het verbeterplan verwerkt en in uitvoering.

#### Expertiseteam

De organisatie heeft sinds 2021 een Expertiseteam, die de zorgteams ondersteunt op het gebied van kwaliteit en bij de steeds complexer wordende zorgvraag. Sinds 2022 zijn twee nieuwe kwaliteitsverpleegkundigen (KVPK) aangesteld en opgenomen in dit team. Zij zijn betrokken bij de uitvoering van het auditprogramma en het zorgproces. Zo kunnen zij worden ingezet bij coaching van medewerkers voor deskundigheidbevordering en voor de beschikbaarheid van het deskundigheidsniveau bij de zorghandelingen. De KVPK's werken nauw samen met de kwaliteitsadviseur die de vertaling doet tussen strategisch/tactisch kwaliteitsbeleid naar het uitvoerend kwaliteitsbeleid.

## Leren en ontwikkelen

De Merwelanden is van mening dat het hebben van een kwaliteitskeurmerk een pré is en een meerwaarde heeft voor de kwaliteit van zorg. In 2021 is de driejaarlijkse auditcyclus met Prezo van start gegaan. De tussentijdse audit heeft in november 2022 plaatsgevonden en dit heeft geresulteerd in de prolongatie van het gouden Prezo keurmerk voor De Merwelanden (Prestatiemodel Zorg).

Prezo heeft de volgende algemene conclusie afgegeven: Bij De Merwelanden is het afgelopen jaar sterk ingezet op kwaliteitsontwikkeling, met ondersteuning vanuit het programma Waardigheid en Trots. Er is een nieuw kwaliteitsteam gevormd, dat medewerkers stuurt en coacht op het gebied van kwaliteit. Dit leidt tot zichtbare verbeteringen op het gebied van persoonsgerichte en veilige zorg. Bij De Merwelanden bestaat het besef dat een stabiele personele bezetting voorwaarde is voor cliënttevredenheid en kwalitatief goede en veilige zorg. Hieraan wordt in regionaal verband gewerkt door te zorgen voor goede opleidings- en doorgroei mogelijkheden en intern door te zorgen voor werkplezier. De auditor hoort tijdens de audit veel complimenten over De Merwelanden als werkgever en organisatie. Alles bij elkaar ziet de auditor positieve ontwikkelingen bij De Merwelanden. Tijdens de tussentijdse audit kijkt de auditor naar het logo- en keurmerkgebruik van PREZO door De Merwelanden. Geconstateerd is dat dit conform de geldende regels en afspraken plaatsvindt.

De Merwelanden onderzoekt doorlopend hoe de ervaring van haar cliënten met de zorg- en dienstverlening is door middel van onderzoek zoals klachtenregistratie en vooral door iedere dag naar haar cliënten te luisteren. Daarnaast voert de organisatie meerder audits uit. In 2022 hebben de volgende audits plaatsgevonden:

- Medicatieveiligheid (intern en extern)
- Wet zorg en dwang (intern en extern)
- Hygiëne- en Infectiepreventie (intern en extern)

In 2022 heeft de inspectie De Merwelanden bezocht in het kader van de wijkverpleging. Aan de hand van het locatie bezoek is de volgende conclusie afgegeven: De Inspectie constateert dat De Merwelanden (grotendeels) voldoet aan 17 van de 18 getoetste normen. Bij De Merwelanden staat de cliënt centraal. Betrokken en deskundige zorgverleners geven zorg aan de cliënten. De inspectie ziet dat het management van De Merwelanden stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Ook ziet de inspectie dat de organisatie geconstateerde verbeteringen herkent en oppakt. Dit geeft de inspectie vertrouwen dat De Merwelanden de nodige verbeteracties zal doorvoeren en goede zorg zal continueren.

Het leren en verbeteren in de zorg gaat minder snel als dat de organisatie zou willen als gevolg van de arbeidsmarktproblematiek en de beperkingen van de afgelopen jaren door Corona. Afgelopen periode is prioriteit gelegd bij het weer opbouwen van vaste teams en zijn team-overleggen weer opgestart. Medewerkers worden gestimuleerd verbinding te maken met collega's van andere teams. Veiligheid en vertrouwen binnen teams heeft de aandacht en medewerkers worden getraind in de veranderende doelgroep en nieuwe ontwikkelingen. Er is ingezet om op aangepaste wijze te leren en te verbeteren en te werken vanuit de eigen invloedssfeer van de teams. Dit gebeurt kort cyclisch, door middel van de dagstart en het evaluatieoverleg, met de focus op de teamdoelstellingen. De gerealiseerde resultaten zijn nog kwetsbaar, maar door het verstevigen van de positionering, rolinvulling en gezamenlijke afspraken over het aansturen van het primaire proces en de zorgteams wordt dit geborgd.

## Leiderschap, governance en management

Binnen De Merwelanden is de bestuurder eindverantwoordelijk voor de toepassing van het Kwaliteitsplan en stuurt de Manager Zorg vakkundig op kwaliteit. De teamleiders zijn en voelen zich betrokken bij het kwaliteit-verbeterplan. De Raad van Toezicht ziet hierop actief en aantoonbaar toe door middel van de Commissie Kwaliteit en Veiligheid. Periodiek vindt overleg plaats tussen de verschillende disciplines betreffende zorginhoudelijk aspecten. De bestuurder laat zich over deze uitkomsten informeren. De bestuurder is regelmatig in dialoog met de Ondernemingsraad (OR), Cliëntenraad (CR), Professionele adviesraad (PAR) en de verschillende teams en is zichtbaar voor de medewerkers. De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle cliënten en interne- en externe stakeholders. De bestuurder maakt verbinding tussen binnen- en buitenwereld en draagt zorg voor dat er binnen de van toepassing zijnde wettelijke kaders wordt gewerkt.

Door corona en wisselingen van functionarissen heeft de organisatie extra focus gehad op de communicatie- en besluitvormingsstructuur, zodat de verbindingen tussen de managementlagen geborgd zijn. De inrichting met betrekking tot de afdelingen, functies, verantwoordelijkheden en overlegstructuur zijn deels gereviseerd. De overlegstructuur draagt bij aan de PDCA-cyclus en zorgt voor de borging van de werkzaamheden en het samenwerken tussen de verschillende afdelingen.

De organisatie gebruikt voor het opstellen van de jaarplannen de OGSM. OGSM is een methode om strategie of jaarplannen te beschrijven op één pagina. OGSM staat voor Objective, Goals, Strategies en Measures. Samen geven ze een goed beeld van wat de organisatie drijft, hoe succes meetbaar is, welke keuzes de organisatie maakt en hoe deze keuzes zijn uitgewerkt in acties. De afgelopen 2 jaar heeft het managementteam deze methode gebruikt en vanaf 2023 zijn de jaarplannen van de

zorgteams ook met deze methode opgesteld. Hiermee is een continu proces van borging gecreëerd doordat de zorgteams de doelen in het teamoverleg kunnen bespreken en de manager de jaarplannen cyclisch met de teamleider kan bespreken.

## Personeelssamenstelling

Onze medewerkers en vrijwilligers zijn ons kapitaal. Het behouden en versterken van de kracht van de medewerkers is cruciaal in onze ontwikkeling.

De kracht van De Merwelanden ligt in professionele, goed opgeleide en betrokken medewerkers. Elke medewerker is onze ambassadeur en het visitekaartje naar onze cliënten, hun naasten en hun mantelzorgers, de zorgrelaties en andere stakeholders. Daarvoor moeten medewerkers zich verbonden weten met de organisatie en kansen krijgen op het gebied van opleiding, ontplooiing en carrièreperspectief. Investeren, faciliteren en opleiden is dan ook noodzakelijk. Vanuit eigen regie en ondernemerschap zijn medewerkers en management samen verantwoordelijk voor de professionaliteit en kwaliteit van hun werk. Hierbij ligt de focus op het verder versterken van de dienend leiderschapsstijl ten behoeve van meer regel mogelijkheden en ruimte voor professionele verantwoordelijkheid.

De zorgen over voldoende zorgpersoneel voor de sector en de organisatie nemen toe. Enerzijds vanwege de toenemende vergrijzing, het landelijk beleid gericht op Langer Thuis en daarmee de toenemende complexiteit van zorg. Anderzijds vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. De Merwelanden sluit op deze ontwikkeling aan met het personeelsbeleid - het vinden, verbinden en kwalificeren van medewerkers –. Daarnaast beschikt de organisatie over een strategisch personeelsplan (SPP), een recruiter voor het werven van personeel en een onboardingplan. Voor het kwalificeren van het personeel heeft De Merwelanden een leren- en ontwikkelbeleid opgesteld. Hierbij is de visie op leren en ontwikkelen geënt op de volgende categorieën To Go, To Grow en To Glow. To Go zijn onderwerpen om bevoegd en bekwaam te blijven. To Grow zijn onderwerpen waarin de medewerker meer kennis en vaardigheden wil opdoen. To Glow zijn onderwerpen waarmee de medewerker competentier wordt ofwel de persoonlijke kwaliteiten ontwikkelt. Dit beleid draagt bij aan het vakmanschap, eigenaarschap en autonomie van het personeel.

Een goede bezetting is de basis voor een goede en veilige zorg- en dienstverlening. In de tabellen hieronder wordt de personeelssamenstelling weer gegeven in Fte's en in absolute aantallen.

Per 31 december 2022 heeft De Merwelanden 280 medewerkers (inclusief stagiairs) in dienst en is als volgt samengesteld:

Organisatiegroep	Fte				Aantal			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Thuiszorg	33,78	32,03	31,7	31,64	57	58	57	58
KSW	69,75	69,45	69,20	69,22	113	115	118	118
Zorgondersteuning	9,06	11,03	10,94	10,94	12	15	15	15
Huishouding	6,92	7,69	8,42	9,03	12	13	13	15
Brasserie	6,22	6,06	3,94	3,56	11	10	7	7
Activiteiten en Welzijn	5,03	5,03	4,58	4,58	9	9	8	8
Algemeen	16,11	17,72	18,61	18,06	20	25	27	26

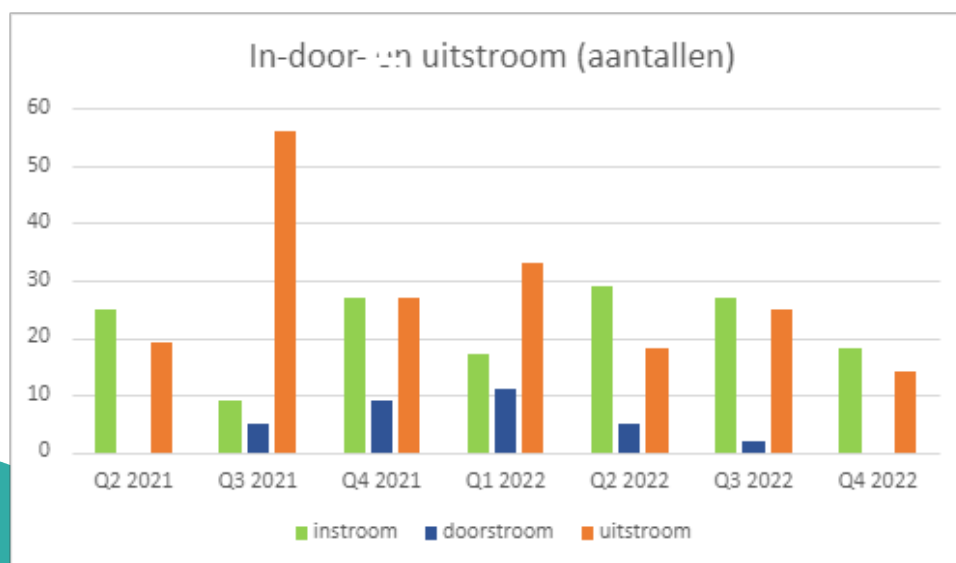
<b>Totaal excl. stagiaires</b>	<b>146,86</b>	<b>149</b>	<b>147,47</b>	<b>147,03</b>	<b>234</b>	<b>245</b>	<b>245</b>	<b>247</b>
<b>BOL stagiair</b>	<b>14,50</b>	<b>7,75</b>	<b>17,25</b>	<b>17,75</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>33</b>

In onderstaande overzichten is de opbouw van het zorgpersoneelsbestand per niveau uitgewerkt:

<b>Personeelsbestand per niveau Thuiszorg</b>	<b>Fte</b>	<b>Aantal</b>
Teamleider	0,89	1
Leerling	8,00	11
Niveau 2	9,53	21
Niveau 3	8,89	20
Niveau 4	1,78	2
Niveau 6	2,56	3
<b>Totaal</b>	<b>31,64</b>	<b>58</b>
Stagiaires	4,5	7

<b>Personeelsbestand per niveau KSW</b>	<b>Fte</b>	<b>Aantal</b>
Teamleider	1,78	2
Leerling	15,67	20
Niveau 1	18,61	44
Niveau 2	12,92	24
Niveau 3	18,36	26
Niveau 4	1,89	2
<b>Totaal</b>	<b>69,22</b>	<b>118</b>
Stagiaires	9,25	16

In- door- en uitstroom medewerkers:



## Gebruik van hulpbronnen

In de strategische richting 2021-2024 van De Merwelanden is de inzet van zorgtechnologie een belangrijke strategische keuze voor de komende jaren. De organisatie wil verbreden en verdiepen in eHealth omdat ze gelooft in de toegevoegde waarde hiervan, zowel voor wat betreft de kwaliteit van zorg als ten aanzien van doelmatigheid. De Merwelanden heeft in 2020 en 2021 dan ook fors ingezet en geïnvesteerd in zorgtechnologie, door middel van de implementatie van de zorgwerkplek en het beschikbaar stellen van passende devices ter ondersteuning van de werkzaamheden.

Om de innovatiekracht binnen de organisatie te verhogen, dienen de medewerkers meegenomen te worden in deze beweging. Het openstaan voor veranderingen en het adopteren van (zorg)technologie is cruciaal voor het succesvol implementeren van nieuwe (zorg/werk) processen, waar technologie wordt ingezet. Om dit te realiseren komen in de organisatie digicoaches. Een Digicoach ondersteunt en motiveert collega's met digitale vaardigheden om ze nog efficiënter te laten werken. Dit doen ze een paar uur in de week naast hun eigen functie in de zorg. Met de implementatie van de Digicoach is het doel om de digivaardigheid van zorgmedewerkers te vergroten en deze kennis te borgen. Digicoaches geven naast het antwoord op de vraag ook instructies over hoe de medewerker het probleem in de toekomst zelf kan oplossen. Dit verhoogt de zelfstandigheid van de medewerker.

## Gebruik van informatie

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoefte van de cliënten. Een belangrijke pijler van kwaliteit is een evenwichtige samenwerking tussen de cliënt/bewoner, informele zorg en de zorgprofessional. Het MT stuurt op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg en wil het resultaat toetsen aan de hand van cliëntervaringen. Deze onderzoeken worden gedaan via de toepassing van Qdna. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in een verslag en worden intern besproken en gedeeld binnen de organisatie. De uitkomsten zijn onderdeel van de verbeterplannen van de verschillende teams.

### Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Elk jaar vindt een klanttevredenheidsonderzoek plaats, zo ook in 2022. Het resultaat is dat de dienstverlening gewaardeerd is met gemiddeld 7,5. Dit is een stijging van 0,6 ten opzichte van 2021. De cliënten en de naasten zijn tevreden over de liefdevolle zorg en dat zij de ruimte krijgen om in de zorg en ondersteuning te participeren. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek heeft de organisatie het besluit genomen dat de huishoudelijke taken op een andere manier georganiseerd wordt, zodat ingezet kan worden op de welzijnsactiviteiten op de woning.

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2022 heeft het medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De medewerkers hebben de organisatie gewaardeerd met gemiddeld 7,2 en met een rapportcijfer van 7,5. Beide scores zijn ten opzichte van het MTO van 2021 gestegen. De medewerkers zijn tevreden over het doel en de missie van de organisatie, de ontwikkelmogelijkheden, de vrijheid in de functie en het werkplezier.

## Zorgkaart Nederland

Naast de tevredenheidsonderzoeken maakt De Merwelanden gebruik van Zorgkaart Nederland. Op de website van Zorgkaart is de organisatie gewaardeerd met een gemiddelde score van 5,9. Medewerkers en teamleiders stimuleren proactief de cliënten en naasten om ook positieve waardering op Zorgkaart Nederland uit te brengen.

De Merwelanden is transparant over de beschikbare informatie. Informatie uit allerlei applicaties wordt gebruikt voor het opstellen van ontwikkelplannen en resultaatverslagen. De organisatie beschikt over een overzichtelijke BI-tool voor de harde personele- en financiële gegevens. Deze gegevens worden gebruikt als stuurinformatie op meerdere organisatieniveaus. Teamleiders worden ondersteund door afdeling personeelszaken en de afdeling financiën om adequaat te sturen op de resultaten. De toepassingen Triasweb en ONS genereert stuurinformatie voor het primaire zorgproces met de analyses op de incidentmeldingen en de kwaliteitsmonitor.

## Afkortingenlijst

CR	Cliëntenraad
CVPK	Coördinerend verpleegkundige
EVV	Eerste verantwoordelijke verzorgende
GVP	Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric
KSW	Kleinschalig wonen
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
KVPK	Kwaliteitsverpleegkundige
MDO	Multidisciplinair overleg
MPT	Modulair pakket thuis
MT	Managementteam
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
OGSM	Objective, Goals, Strategies en Measures
OR	Ondernemingsraad
PAR	Professionele adviesraad
PB-er	Persoonlijk begeleider
PDCA	Plan Do Check Act
Prezo	Prestatiemodel Zorg
Q1,Q2...	1e Kwartaal, 2e kwartaal....
SPP	Strategische personeelsplanning
VPT	Volledig pakket thuis
Wzd	Wet zorg en dwang
WLZ	Wet langdurige zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Zvw	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorgzwaartepakket