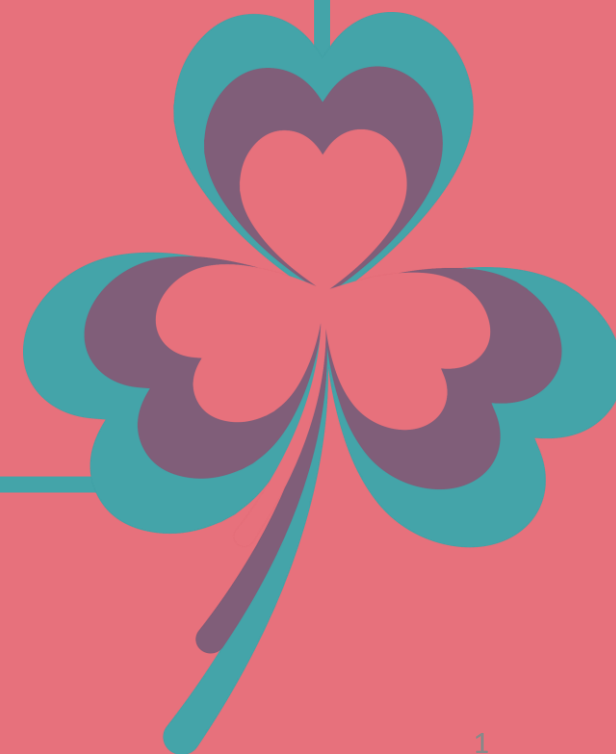




Kwaliteitsverslag 2023

De Merwelanden

Samen voor een goed leven!





Voor u ligt het kwaliteitsverslag van 2023.

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 2023 en de acht thema’s van het kwaliteitskader verantwoordt De Merwelanden, zowel intern als extern, op welke wijze de kwaliteit van zorg is geborgd en verbeterd.

Wij zijn trots op de uitvoering van de acties en de realisatie van de doelen zoals beschreven in het kwaliteitsplan 2023. Het overgrote deel daarvan is gerealiseerd, zoals de integratie van de behandeldienst Novicare en het plan “Samen aan de slag” dat is uitgerold binnen De Merwelanden.

Het project Waardigheid & trots is afgerond en heeft een vervolg gekregen, waarin De Merwelanden de transitie maakt van het medisch model naar het welzijnsmodel.

Dit realiseren we aan de hand van het project “Goed leven”, waarin de informele zorg zijn intrede heeft gedaan.

Het afgelopen jaar beleefden we het heugelijke feit dat aan de organisatie opnieuw het Gouden Prezo Keurmerk 2023 is toegekend.



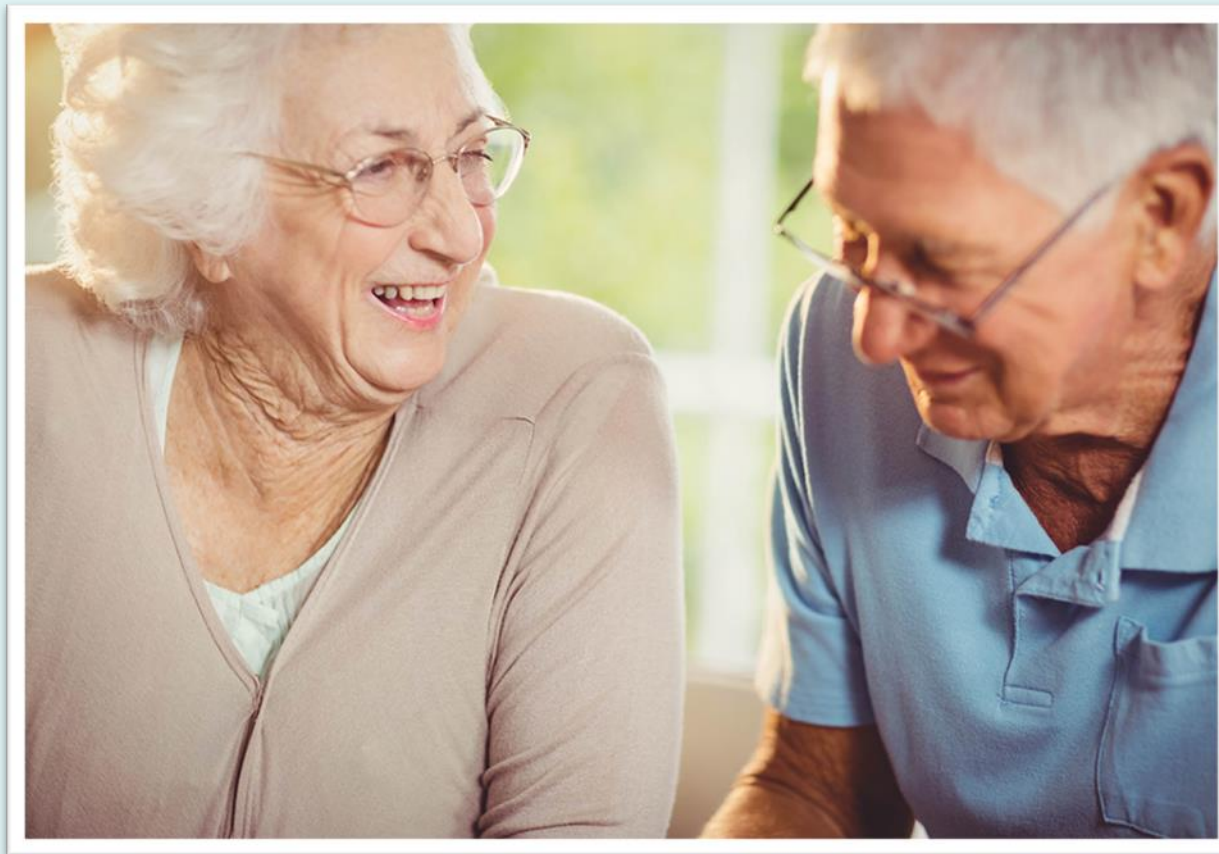


Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Profiel van De Merwelanden leiding	5
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
Overzicht zorgindicaties	8
Wonen en Welzijn	9
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	10
Leren en ontwikkelen	15
Leiderschap, governance en management	16
Personeelssamenstelling	17
Gebruik van hulpbronnen	20
Gebruik van informatie	21
Afkortingenlijst	22



Het kwaliteitsplan 2023 De Merwelanden is het uitgangspunt van dit kwaliteitsverslag 2023. In het kwaliteitsplan 2023 zijn doelstellingen van 2023 op basis van de strategische koers 2021-2024 opgenomen. Een aantal doelstellingen uit de meerjarige strategische koers en ontwikkelparagraaf zijn behaald of in gang gezet. Deze worden in dit kwaliteitsverslag beschreven.





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'!

Visie

Waardevolle zorg betekent voor iedereen iets anders. We richten ons daarom eerst op de mens en daarna pas op de zorg. Het belang van goede en persoonlijke relaties binnen de zorgdriehoek is ons vertrekpunt om tot passende zorg te komen. Informele zorg is daarbij alle ondersteuning die naasten, vrijwilligers en huisgenoten bieden voor een goed leven voor bewoners.

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!

Zorg- en dienstverlenings-activiteiten

- Wet langdurige zorg (WLZ)
- Zorgverzekeringswet (ZVW)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De Merwelanden is werkzaam in de regio van het Zorgkantoor Waardenland.

Vastgoed





De Merwelanden bezit de volgende wooncomplexen in de wijk Merwedepolder te Dordrecht:

- Hoofdlocatie De Merwelanden
- De Maerwe Hoove
- Volkerakweg
- Wielingenstraat



... 'Samen voor een goed leven'!

De 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.

Middels een breed gedragen ambitie en heldere doelstellingen op toekomstbestendig wonen en zorg maakt de organisatie ruimte voor het dagelijkse werk en eigen regie van de medewerkers en biedt De Merwelanden ouderen een fijne plek om te wonen, met zorg, midden in de wijk en de samenleving, waar het bruisend is en we "Samen voor een goed leven" gaan!

Er vindt eens per kwartaal een kwaliteitsoverleg plaats.

Bij dit overleg zijn het kwaliteitsteam, leden van het managementteam(MT), de cliëntenraad(CR), de professionele adviesraad(PAR) en de ondernemingsraad(OR) betrokken.

De inhoud van de thema's van het kwaliteitsoverleg lopen naadloos over in de thema's van dit kwaliteitsplan waardoor de betrokkenheid van de CR, PAR en OR geborgd is bij het opstellen van dit plan. Het kwaliteitsplan wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de CR en de OR.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In 2023 is de transitie ingezet vanuit het programma Waardigheid en trots op Locatie (WOL) naar het project “Goed Leven”, waarbij de visie “Samen voor een goed leven” leidend is.

De doelen van het interventieplan 2023 zijn behaald, het observatie instrument persoonsgerichte zorg en welzijn in de huiskamer is nog in ontwikkeling.

Methodisch wordt er gewerkt met een dagstart op de afdeling, een evaluatie halverwege de dienst en een actueel dossier.

Vanuit het elektronisch cliëntdossier ONS wordt de medewerker ondersteund in de passende uitvoering van de zorg en de kwaliteitsmonitor geeft melding van acties voor de betreffende medewerker.

Medewerkers worden gecoacht om deze werkprocessen goed uit te voeren zodat zij bevoegd en bekwaam zijn in het uitvoeren van hun taken.

De deskundigheid van de medewerkers in dementiezorg en signaalgedrag is geschoold. Tijdens de gedragsvisite met de (para-) medische dienst wordt er multidisciplinair samengewerkt. Hierdoor is de kwaliteit van zorg een integraal onderdeel van de behandeling.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning - Overzicht zorgindicaties -

De Merwelanden intramurale zorg.

90 plaatsen psychogeriatrische verpleeghuiszorg:

- 81 met ZZP5 VV indicatie
- 9 met ZZP7 VV indicatie

10 bewoners met somatische verpleeghuiszorg:

- allen een ZZP6 VV indicatie

10 bewoners gecombineerde afdeling PG en Somatiek, tevens leerafdeling van de Merwelanden:

- allen een ZZP6 VV indicatie

De Merwelanden extramurale zorg.

De Merwedeflat, extramuraal:

150 huurwoningen, hier worden diverse vormen van zorg verleend:

- 52 vanuit de ZVW
- 36 VPT
- 3 MPT

De Wantijtoeren, extramuraal:

18 levensloopbestendige huurwoningen, hier worden diverse vormen van zorg verleend:

- 4 vanuit de WLZ
- 1 WLZ met behandeling
- 4 vanuit de ZVW
- 10 VPT
- 1 MPT

De Maerwe Hoove en de wijk:

86 levensloopbestendige huurwoningen in de Maerwe Hoove.

Thuiszorg aan bewoners in de wijk:

- 4 VPT
- 4 MPT
- 40 ZVW



Met het project “Goed Leven” bewegen we van zorg naar leven. We richten ons op dat wat de bewoner belangrijk vindt.

We gaan uit van wat de bewoner zelf kan en wat familie blijft doen. Met name het welbevinden. Wij vullen aan met zorgtechnologie en onze ondersteuning en zorg. Daardoor doen we alleen wat er echt toe doet, met aandacht. Een goed leven voor de bewoner. Meer werkplezier voor alle medewerkers die betrokken zijn bij de zorg.

In 2023 is er een start gemaakt om de zinvolle daginvulling van bewoners in kaart te brengen. De activiteiten worden aangeboden bij Kleinschalig Wonen (KSW) en VPT. Er is gestart vanuit "Goed Leven" met een uitgebreid programma dagbeleving, dit zal in 2024 een verder uitwerking krijgen en er zullen nog meer activiteiten aangeboden worden aan de bewoners .

Het bevorderen van informele zorg en het vastleggen hiervan gebeurt in het zorgplan van de bewoner door de EVV-er. De visie die is ontwikkeld wordt in 2024 toegepast middels het project “Goed leven”. Volgens de implementatie en de werkwijze “Goed leven”.

Als vervolg op Waardigheid en trots is de schoonmaak van het appartement en van de algemene ruimtes overgedragen aan de medewerkers van FrisFacilitair. De medewerkers zorg kunnen zich hierdoor volledig richten op het welzijn van de bewoners. De audit vanuit de HIP en de KTO vragenlijst monitort de beleving op een schone woonplek.



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 bewoners 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 team overleggen hebben kwaliteitsverbeteringen een prominente positie.

Afgelopen jaar is het leren en ontwikkelen in de volgende commissies verstevigd:

- 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/wondverpleegkundige die beschikt over een uitgebreide kennis op het gebied van wondzorg. Deze kennis wordt met andere zorgprofessionals gedeeld bij de uitvoering van de wondzorgbehandeling.



Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Team Kwaliteit

De organisatie heeft een kwaliteitsteam, dat de zorgteams ondersteunt op het gebied van kwaliteit en bij de steeds complexer wordende zorgvraag. Er zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen (KVPK) opgenomen in dit team. Zij zijn betrokken bij de uitvoering van het auditprogramma en het zorgproces. Zij worden ook ingezet bij coaching van medewerkers voor deskundigheidbevordering en voor de beschikbaarheid van het deskundigheidsniveau bij de zorghandelingen. De KVPK werken nauw samen met de kwaliteitsadviseur die de vertaling doet tussen strategisch/tactisch kwaliteitsbeleid naar het uitvoerend kwaliteitsbeleid. De kwaliteitsmedewerker ondersteunt het team in zijn uitvoerende taken, controleert op zorgprocessen en is betrokken bij audits. Team kwaliteit neemt deel in alle commissies.

Kwaliteitsoverleg

In 2023 is het project Waardigheid en trots beëindigd en is gestart met het project “Goed leven”. De kwaliteit overleggen zijn 1x per kwartaal.

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 EVV-er in samenwerking met de behandeldienst. Het methodisch inzetten van de risicosignalering is geborgd met de behandeldienst Novicare. De deskundigheid van EVV-ers op het gebied van het signaleren en vertalen van gezondheidsrisico's naar het zorgplan heeft de aandacht, evenals de beschikbaarheid van EVV-ers. In 2023 was de risicosignalering geborgd vanuit het project Waardigheid en trots met als richtlijn het Kwaliteitskader. Vanaf het derde kwartaal in 2023 is vanuit het project “Goed leven”, de nieuwe inhuizingsprocedure en de komst van het Generieke Kompas het voornemen ontstaan om de risicosignalering te evalueren.



Vrijheidsbevordering

Onvrijwillige zorg kan alleen ingezet worden als er ernstig nadeel dreigt voor bewoner 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 die 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 bewoner en/of de wettelijke vertegenwoordiger van de bewoner altijd betrokken.

De Merwelanden is als locatie ingeschreven in het locatieregister van de Wet zorg en dwang. De locatie is aangemerkt om onvrijwillige zorg te bieden. Alle afdelingen zijn eind 2023 geopend, beschikken over eHealth en leefcirkels en voldoen aan de Wzd. Bewoners kunnen met eHealth en leefcirkels de vrijheden ervaren die zij wensen.

In 2023 is de Wzd commissie, in samenwerking met Novicare, verder verstevigd. In deze commissie wordt casuïstiek besproken en worden 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 kwaliteitsverpleegkundige, die gepositioneerd is binnen team Kwaliteit, is de voorzitter van de Wzd-commissie. De commissie heeft de focus op de uitvoering van deze wetgeving. Aan de hand van het jaarplan van de Wzd-commissie en de uitgevoerde audits geeft de commissie aanbevelingen ter verbetering door en toetst of dit is geborgd volgens de PDCA-cyclus.



Type incident	Aantal 2023	Aantal 2022
Medicatie	364	172
Vallen	520	194
Agressie	183	145
Weglopen vermissing	2	2
Onveilige situaties	51	33
Ongeval	23	6
Overig	52	27
Totaal	1195	579

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 organisatiebrede trendanalyse gemaakt, die wordt besproken in de incidentencommissie, waarna een advies volgt richting de teamleiders en MT.

De incidenten die geregistreerd zijn in 2023 zijn fors toegenomen in vergelijking met voorgaand jaar. Redenen hiervoor zijn: de doelgroepen binnen De Merwelanden zijn veranderd, waardoor er meer risico's zijn van bovenstaande incidenten; de meldingsbereidheid onder personeel is vergroot. Er is een coaching traject gestart voor medicatieveiligheid, medicatieveiligheid wordt hierdoor beter gemonitord. Het aantal 'hoog' risico meldingen is stabiel voor 2023. De voeding, het bewegen en de algemene conditie van de bewoner worden gemonitord.

Decubitus

De organisatie heeft continue aandacht voor het decubitusrisico. 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 (HIP)

De overlegcyclus is afgebouwd naar een frequentie per kwartaal. De commissie bestaat uit aandachtsvelders, kwaliteitsverpleegkundige, teamleiders, een deskundige infectiepreventie van het RLM-deel en de beleidsmedewerker kwaliteit.



Middel of maatregel (in aantal) 2023	2023	2022
Gebruik Psychofarmaca	26	20
Verzet gesloten afdeling	21	12
Afzondering	2	2
Rolstoel met veiligheidsgordel	4	4
Hansop	2	1
Medicatie dwang	7	15
Deursensor	2	2
GPS	2	2
Rolstoel op rem	3	3
Bedrekken	1	1

Analyse Onvrijwillige zorg

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

Aan de hand van o.a. het overzicht en het overleg van de Wzd-commissie zijn in 2023 de volgende beheersmaatregelen gecontinueerd:

- Verstevigen van de positie van de Wzd-commissie;
- Uitvoeren van het opgestelde Wzd-Beleid;
- Uitvoeren van het jaarplan en opstellen van het jaarplan 2024 van de Wzd-commissie;
- Uitvoeren van de interne 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 bewonersdossier;
- 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 vinden eens per half jaar de volgende gesprekken plaats:

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



De Merwelanden heeft in december 2023 een audit uitgevoerd aan de hand van de Prezo (Prestatiemodel Zorg).

Dit is beloond met een Gouden Keurmerk.

Uit de gesprekken met de cliëntenraad is het aandachtspunt vanuit de audit: "Er wordt teveel gecommuniceerd met vakjargon."

Vanuit de auditor scoort dit punt een voldoende.

Veiligheid en vertrouwen binnen teams heeft de aandacht en medewerkers worden getraind in de veranderende doelgroep en nieuwe ontwikkelingen. Er is ingezet om te leren en te ontwikkelen aan de hand van het programma "Goed leven". Dit gebeurt door maatwerk opleidingen maar ook kort cyclisch, door middel van de dagstart en het evaluatieoverleg, met de focus op de teamdoelstellingen.

De Merwelanden is door de Arbeidsinspectie geselecteerd voor het uitvoeren van een cultuuronderzoek. In het cultuuronderzoek verzamelt de Arbeidsinspectie informatie via documentanalyse en gesprekken (met medewerkers, leidinggevenden en MT) over de ervaren psychosociale en fysieke arbeidsbelasting binnen de organisatie.

In augustus heeft het onderzoek plaatsgevonden. Alle betrokken medewerkers werden uitgenodigd mee te denken en mee te werken aan de verbeterpunten en het plan van aanpak. Dit plan is momenteel in uitvoering.

De Merwelanden neemt deel aan een lerend netwerk samen met De Lange Wei, Het Leger des Heils, Het Spectrum en Present. Regionaal en landelijk neemt de Merwelanden deel aan de kwaliteitsnetwerken.

De Merwelanden onderzoekt doorlopend hoe de ervaring is van haar bewoners met de zorg- en dienstverlening. We maken gebruik van onderzoek, zoals klachtenregistratie en vooral door iedere dag naar haar bewoners te luisteren. Daarnaast voert de organisatie meerdere audits uit.

In 2023 hebben o.a. volgende audits plaatsgevonden:

- Prezo (extern)
- Wzd (intern en extern)
- HIP (intern en extern)
- MIC/ MIM Incidentmeldingen (intern)
- Teamcheck Triasweb (intern)
- Medicatieveiligheid (intern)



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 de afdeling personeelszaken en de afdeling financiën om adequaat te sturen op de resultaten. De toepassingen Triasweb en ONS genereren stuurinformatie voor het primaire zorgproces met de analyses op de incidentmeldingen en de kwaliteitsmonitor.

Met PZC is een samenwerkingsverband gerealiseerd. Voor de afdelingen HRM, ICT en Inkoop zijn hiervoor de eerste stappen gezet. In het strategisch document “Samen voor een goed leven”, de strategische richting 2021-2024 en de jaarplannen staat beschreven dat een van onze doelstellingen is: “Samenwerken met als doel het realiseren van de doelstellingen en het verstevigen van de positie van de organisatie”.

PZC, de Blije Borgh, Aafje en De Merwelanden hebben het initiatief genomen om per 1 april 2024 de krachten te bundelen in de ZorgCoöperatie Drechtsteden. ZorgCoöperatie Drechtsteden zorgt per 1 april 2024 jaar voor een toekomstbestendig en breed zorg- en welzijnsaanbod in de regio Drechtsteden: van huishoudelijke hulp, thuiszorg, revalidatiezorg tot verpleeghuiszorg. Ook wordt het aanbod van geriatrische revalidatiezorg, thuiszorg en verpleeghuiszorg voor bijzondere doelgroepen in de keten versterkt, de juiste zorg op de juiste plek. En door intensiever samen te werken, wordt invulling gegeven aan de afspraken van het landelijke integraal zorgakkoord (IZA) en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO).

Het WOL-traject is afgerond in juni 2023. Het op orde brengen van de kwaliteit is één, het op orde houden inclusief het boeien en binden van medewerkers vraagt nog om doorontwikkeling. Vanuit het traject zijn de volgende prioriteiten zijn gesteld:

- Zinnige dagbeleving als essentieel onderdeel van het dagelijks leven;
- Samenspel met informele zorg bevorderen, specifiek het actief betrekken van familie/ verwanten;
- Verdere positionering en rolinvulling van sleutelfunctionarissen ter ondersteuning primaire proces;
- Teamontwikkeling met eigenaarschap medewerkers voor teamresultaten over kwaliteit zorg, processen en samenwerking;
- Capaciteitenmodel om te sturen op formatie, dienstenpatroon passend bij ZZP mix en binnen financiële kaders.

Als vervolg op het WOL traject is het project “Goed leven” gestart. Op twee afdelingen is eind 2023 met een pilot gestart, waarbij de verbeterpunten van het WOL-traject zijn meegenomen. Bij het opzetten van het project “Goed leven” zijn verschillende partijen intern en extern betrokken geweest.



De krachtbron van De Merwelanden

De medewerkers en vrijwilligers hebben weer een jaar hard gewerkt, door het bieden van passende zorg en ondersteuning aan de bewoners en bewoners. Ze hebben gewerkt aan het professionaliseren van de uitvoering door het uitbreiden van hun kennis en kunde.

Er is continu aandacht voor ontwikkeling en scholing, door de verdere uitvoering van het methodisch werken en de uitgangspunten van "Goed Leven" in de werkprocessen. Er is elke dag weer mogelijkheid om te leren. Hierbij staat de ondersteuningsvraag van de bewoner vanuit "Goed Leven" centraal. Maar zeker ook door verder te werken aan de ontwikkeling van zorgteams die passen bij ondersteuningsvraag van de bewoner. Dit was uiteraard niet mogelijk zonder onze bevlogen en bekwame medewerkers. De aandacht en tijd die naar onze medewerkers gaat, hebben als doel bevlogen, gezonde en enthousiaste medewerkers te behouden.

Voor het kwalificeren van het personeel heeft De Merwelanden een leren- en ontwikkelbeleid opgesteld. 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.

De zorgen over voldoende zorgpersoneel voor de sector en de organisatie blijven toenemen. 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.



Personeelssamenstelling

In de tabellen hieronder wordt de personeelssamenstelling weergegeven in Fte's en in absolute aantallen.

FTE's en aantallen werknemers per 31-12-2023		
Exclusief vrijwilligers		
Organisatiegroep	fte	Aantal
Thuiszorg	29,00	49
KSW	64,57	102
Zorgondersteuning	12,29	16
Huishouding	6,82	10
Brasserie	4,46	7
Activiteiten & Welzijn	3,96	7
Algemeen	22,75	30
Totaal eigen personeel exclusief stagiaires	143,85	221
Stagiaires	15,55	26

Personeelsbestand per niveau - Thuiszorg	fte	Aantal
Teamleider	0,89	1
Leerling	4,80	7
Niveau 2	7,96	15
Niveau 3	8,45	17
Niveau 4	4,12	5
Niveau 6	2,78	4
Totaal eigen personeel exclusief stagiaires	29,00	49
Stagiaires	3,77	7

Personeelsbestand per niveau - KSW	fte	Aantal
Teamleider	0,89	1
Leerling	17,04	21
Niveau 1	13,50	30
Niveau 2	11,67	20
Niveau 3	17,91	26
Niveau 4	3,56	4
Totaal eigen personeel exclusief stagiaires	64,57	102
Stagiaires	7,11	13



In- uit- en doorstroom 2023					
Medewerkers in aantallen					
Exclusief stagiaires					
	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4
Instroom 2023					
Thuiszorg	14	3	5	5	1
KSW	41	12	16	5	8
Overig	12	1	1	4	6
Totaal	67	16	22	14	15
Uitstroom 2023					
Thuiszorg	23	8	1	8	6
KSW	57	12	10	16	19
Overig	13	4	-	4	5
Totaal	93	24	11	28	30
Saldo					
Thuiszorg	-9	-5	4	-3	-5
KSW	-16	-	6	-11	-11
Overig	-1	-3	1	-	1
Totaal	-26	-8	11	-14	-15

Aantallen medewerkers in kwaliteitsplan			
Organisatiegroep	Aantal	Vast	Tijdelijk
KSW	113	51	62
Thuiszorg	54	34	20
Zorgondersteuning	15	13	2
Huishouding	10	9	1
Brasserie	7	6	1
Activiteiten & Welzijn	7	4	3
Algemeen	30	21	9
Totaal eigen personeel exclusief stagiaires	236	138	98

Het verzuimpercentage met betrekking tot het personeel is over 2023 7,74%.

In 2022 was dit nog 12,78%.



Gebruikt 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 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 zoals leercirkels, slimme deuren, beeldzorg, ect. wordt ingezet. Om deze ontwikkelingen te ondersteunen beschikt de organisatie over digicoaches.

Een digicoach ondersteunt en motiveert collega's om digitale vaardigheden te vergroten en om ze nog efficiënter te laten werken en kennis te borgen. Dit doen ze een paar uur in de week naast hun eigen functie in de zorg. 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.



Een belangrijke pijler van kwaliteit is een evenwichtige samenwerking tussen de bewoner/bewoner, informele zorg en de zorgprofessional. Het MT streeft naar de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede zorg en wil het resultaat toetsen aan de hand van bewonerservaringen. Deze onderzoeken worden gedaan via de toepassing van QDNA. De uitkomsten zijn onderdeel van de verbeterplannen van de verschillende teams.

PREM (Patiënt Reported Experience Measure)

Elk jaar vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats onder bewoners van de wijkverpleging via de PREM, zo ook in 2023.

Het resultaat is dat de dienstverlening gewaardeerd is met gemiddeld 7,9. Dit is een daling van 0,2 ten opzichte van 2022.

De bewoners geven de hoogste score aan: Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? De laagste score is voor: Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Elk jaar vindt een klanttevredenheidsonderzoek plaats, zo ook in 2023. Het resultaat is dat de dienstverlening gewaardeerd is met gemiddeld 7,4.

Dit is een stijging van 1,5 ten opzichte van 2022. De bewoners en de naasten zijn het meest tevreden over: De geleverde zorg door vaste medewerkers.

De verbeterpunten die aangegeven worden zijn: Minder uitzendkrachten; Meer continuïteit/ medewerkers minder van afdeling af.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2023 heeft er geen MTO plaatsgevonden.

In plaats daarvan is een cultuuronderzoek uitgevoerd door de Arbeidsinspectie. Hierop is een verbeterplan opgesteld en is in uitvoering.

Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO)

In 2023 heeft De Merwelanden voor het eerst een VTO uitgezet. De grootste groep vrijwilligers geeft De Merwelanden een 9.

Vrijwilligers waarderen: Begeleiding en Sfeer. Verbeterpunt is: Communicatie.

Zorgkaart Nederland

Op de website van Zorgkaart Nederland is De Merwelanden gewaardeerd met een gemiddelde score van 7,9 uit 59 waarderingen. In 2023 is het KTO gekoppeld aan Zorgkaart Nederland. Daarnaast stimuleren medewerkers en teamleiders proactief de bewoners en naasten om ook hun waardering op Zorgkaart Nederland uit te brengen.



Afkortingen

CR	Cliëntenraad	PAR	Professionele adviesraad
CVK	Coördinerend verpleegkundige	PZC	Protestantse Zorggroep Crabbehoff
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst	PDCA	Plan Do Check Act
EVV-er	Eerst verantwoordelijke verzorgende	Prezo	Prestatiemodel Zorg
KSW	Kleinschalig wonen	Q1,Q2...	1 ^e Kwartaal, 2 ^{de} kwartaal ...
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek	VPT	Volledig Pakket Thuis
KVPK	Kwaliteitsverpleegkundige	WLZ	Wet Langdurige Zorg
MDO	Multidisciplinair overleg	Wzd	Wet zorg en dwang
MIC	Melding Incident Cliënt	Zvw	Zorgverzekeringswet
MIM	Melding Incident Medewerker	ZZP	Zorgzwaartepakket
MT	Managementteam	SPP	Strategische Personeelsplanning
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	GVP	Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric
OGMS	Objective, Goals, Strategies en Measures		
OR	Ondernemingsraad		