



VITALITEIT EN BALANS

Kwaliteitsrapport 2021

ZUIDER STEE

Ingrid Haarsma 30-05-2022

Inhoud

Directie aan het woord.....	0
Zuider Stee in tijden van Corona.....	1
Kwaliteit en veiligheid.....	1
Kwaliteit van zorg.....	2
Kwaliteit door balans en vitaliteit.....	3
Ondernemingsraad.....	5
Reflectie op het rapport	6
Evaluatie en vooruitblik.....	7

Directie aan het woord

Ook 2021 was een jaar met veel dynamiek: Integratie en Corona waren hierin hoofdrolspelers. De Corona maatregelen hebben een negatieve invloed gehad op het welbevinden van bewoners / cliënten en medewerkers. In de loop van het jaar konden we gelukkig maatregelen afbouwen waardoor er weer ruimte ontstond voor fysieke bijeenkomsten / overleggen, vieringen en vakanties met bewoners. De Integratie van met name de Ondersteunende Diensten met Eleos heeft veel gevraagd. Het 'onder handen' werk vraagt al voldoende aandacht, voeg daarbij een intensivering van de samenwerking met de collega's van de centraal ondersteunende diensten in Hoevelaken in combinatie met het werken met nieuwe systemen, (software)programma's en het 'overzetten' van actuele gegevens / informatie naar die nieuwe programma's, dan horen we een mooi recept voor fouten, bijna ongelukken en crisisachtige situaties. Die gelukkig uitgebleven maar zijn grosso modo het was wel een pittig jaar. Complicerend was hierbij dat in de loop van het jaar enkele collega's naar een nieuwe werkgever vertrokken. Kortom een jaar waarin er m.b.t. de integratie erg veel van de collega's ondersteunende diensten is gevraagd en er door hen ook erg veel is gepresteerd!

In de 24 uren zorg waren het hoger verzuim (Corona) in combinatie met vacatures, belangrijke elementen die de zorg onder druk hebben gezet. Bedoelde en gewenste kwaliteit van zorg kon niet worden geboden. Bewoners en collega's hebben daar last van gehad. Tegelijk werd ook zeer gemotiveerd en hard gewerkt om de zorgcirkel rond te krijgen. Dat deze situatie heeft geleid tot een afname van vitaliteit bij velen, is niet verwonderlijk. De getoonde inzet vanuit christelijke betrokken – en bewogenheid, was voelbaar en wordt zeer gewaardeerd!

In het laatste kwartaal is de herbouw van de Dagbesteding gestart. Hiermee kunnen we begin 2022, WOM weer een volwaardige plaats geven bij het bieden van werk / een goede daginvulling op maat, van de individuele bewoner

Veel leesgenoegen!

Dick J. van Hoek MSc

Directeur a.i.

Zuider Stee in tijden van Corona

WADSE TEMME OVER HOE HET ZUIDER STEE HEEFT GEANTICIPEERD OP DE ONTWIKKELINGEN BETREFT CORONA

2021 was een onrustig jaar. Hierdoor is de vitaliteit van de medewerkers achteruit gegaan. Aan het begin van het jaar was er een groot draagvlak en waren we waakzaam voor de gestelde maatregelen. Naarmate het einde van het jaar naderde werden er meer regels losgelaten. In november zijn er veel besmettingen onder het personeel geweest. In april/mei zijn we begonnen met het vaccineren van bewoners en medewerkers.

In juni mochten we weer wat meer. Vanaf september werd het steeds lastiger voor zowel medewerkers als bewoners om alle maatregelen op de juiste manier na te leven en te handhaven. Denk aan anderhalve meter en mondkapjes.

In het begin leidden de wisselingen tot meer vermoeidheid en iets meer ziekteverzuim. In november kregen we een golf op een aantal locaties. Hierbij zijn een aantal mensen ook langdurig ziek geweest. De bewoners die besmet zijn geraakt, zijn ook allemaal weer hersteld.

Ten opzichte van 2020 was er een verschil te zien. Er werd toen veel in angst geleefd. Er werd nog een container geplaatst op de Remise waar besmette personen in konden worden verzorgd. In 2021 was er meer bekend over Corona, waardoor er beter op ontwikkelingen ingespeeld kon worden. Eind 2021 werd er meer naar de individu gekeken en dus maatwerk geleverd. Wanneer iemand corona krijgt hoeft niet meer het hele gebouw in isolatie. Dit heeft als gevolg dat er goed gecommuniceerd moet worden tussen wonen en dagbesteding. Mensen moeten ziek gemeld worden. Er is gebleken dat men dit vergeet, wat ook voor frustratie heeft gezorgd bij de dagbesteding. Dit is dan ook

een verbeterpunt. Lijnen moeten beter uitgezet worden, zodat iedereen goed weet wie geïnformeerd moet worden bij een nieuwe besmetting.

Goede communicatie was belangrijk. Zuider Stee heeft hier op ingespeeld door goed te communiceren met mentoren en curators en externe dagbestedingen. Zorgorganisaties hebben verschillende coronaregels waardoor het belangrijk is om goed te blijven communiceren, zodat het duidelijk blijft voor de bewoner.

Dagbesteding

In het begin is er gefocust op besmetting niet over te laten komen naar andere locaties. Bijvoorbeeld door dagbesteding op locatie aan te bieden. Dagbesteding heeft een mooi draaiboek gemaakt met verschillende opties van vrijheid aanbieden. Zodat er steeds zoveel mogelijk vrijheid aangeboden kan worden. Hemstee heeft het meeste te leiden gehad. Het was lastig hier passende dagbesteding aan te bieden vanwege de kleine groep. Het team van de dagbesteding heeft hier creatief op ingespeeld zodat er wel altijd aanbod was. Afgelopen jaar heeft dit team hierdoor veel moeten schakelen. Het was situatie afhankelijk welk aanbod zij konden geven. Toch hebben zij als team er iedere keer weer iets van weten te maken. Eind 2021 is besloten de dagbesteding weer op 'normale basis' open te gooien. De variant die toen de overhand had gaf minder klachten en een groot percentage van het personeel en de bewoners is dan gevaccineerd. Wat betreft bezoek zijn de richtlijnen van het RIVM aangehouden. Er werd aangeboden om wel gewoon buiten af te spreken. Hierdoor wordt de vitaliteit van de bewoners ook bevorderd.

Verbeteracties:

- Zorgen voor betere communicatie en meer begrip tussen dagbesteding en de

Kwaliteit en veiligheid

N-Care

In November is de eerste locatie gestart met het digitale aftekensysteem van N-Care. Alle locaties hebben een Ipad gekregen om digitaal te kunnen aftekenen. De medewerkers zijn getraind volgens het train de trainer principe. Elke locatie heeft 2 superusers met meer bevoegdheden. N-care is overzichtelijk. Je kan makkelijker medicatie bestellen. Als medewerker wordt je meer gedwongen om beter te controleren wat je geeft en beter af te tekenen. Iets wat met de papieren toedienlijsten minder wordt gedaan. We hopen dan ook minder fouten te zien. Medio maart 2022 zal ook de laatste locatie van het Zuiderstee met N-Care aan het werk zijn.

FOBO commissie

Binnen 't Zuider Stee worden incidenten, fouten en bijna ongelukken ,gemeld in een FOBO formulier (fouten en bijna ongelukken) 1x in de 3 maanden wordt hier een kwartaalrapportage van gemaakt en besproken op directie niveau. Als er heftige incidenten zijn, dan wordt er ook meteen een melding gemaakt door de begeleiding naar de teamcoach, verpleegkundig specialist en orthopedagoog. Ten opzichte van 2020 is er een stijging te zien in meldingen van agressie en middelenmisbruik. Met name onder de jongeren met LVB. Daarnaast zijn er ook meer meldingen gedaan van een suïcide poging (TS).

De locaties hebben bij overstijgende problematiek een beroep gedaan op de gedragskundige of verpleegkundig specialist. Hier zijn diverse signaleringsplannen of stabiliteitsplannen uit gekomen. Ten aanzien van suïcide preventie hebben medewerkers een scholing gehad van een collega van Eleos voor meer handvatten.

Na meerdere vernielingen en diefstal zijn tijdelijk camera's opgehangen op het Merkelan. Daarna is er niets meer voorgevallen.

Fouten of vergeten van het geven van medicatie is verbeterd ten opzichte van 2020.

Met gebruik N-care hopen we de medicatie meldingen nog meer te verminderen. Er wordt wel medicatie geweigerd.

2021	Locatie 't Zuiderstee Drachten				Locatie het Hemstee De Hemrik				Locatie de Remise Drachten				Locatie het Merkelan Beetsterzwaag				Ambulant en WMO				Totaal
	Q1	P5	Q3	Q4	Q1	P5	Q3	Q4	Q1	P5	Q3	Q4	Q1	P5	Q3	Q4	Q1	P5	Q3	Q4	
medicatie	11	2	4	3	2	2	9	6	14	9	12	6	18	8	13	10					
Suicide poging	2		1	1			1					2	1								
Automutilatie	1			2										1							
Verslikking	1																				
Vallen/stoten	1			2			1	1				1			1	2					
Grensoverschrijdend Seksueel gedrag	1										2										
Gebruik verdoevende middelen / drank, roken op appartement					2	1		1	1			1 + 4 roken									
Vermissing/verlaten van de afdeling	1											2	1								
Agressie/ongewenst gedrag	4	4	1	5	2			1	2	8		3	3	9	8	2				1	
gedrag anders					1				1				3	4	2						
Onrust, verward of andere psychische problemen									1				3								
Onveilige situatie											2	1	2								
TOTAAL	22	6	5	13	7	3	10	9	16	13	25	20	31	22	24	14	0	0	0	1	241

Collegiaal opvangteam

Begin 2021 heeft op één van de woonlocaties een heftig incident plaatsgevonden. Betrokken collega's voelden zich na dit incident niet genoeg gehoord door de teamcoach/ondersteunende diensten. Gezien het stijgende aantal heftige incident meldingen is besloten een collegiaal opvangteam op te zetten. Zodat er meer en de juiste aandacht is voor collega's bij een incident.

6 collega's hebben hiervoor een één daagse training gevolgd. Zij kunnen nu ingeschakeld worden mocht er een incident plaatsvinden. Daarnaast zijn protocollen die bij een heftig incident of overlijden horen aangepast. Het inzetten van het opvangteam is in 2021 gelukkig niet meer nodig geweest.

Verbeteracties:

- N-care implementeren op de rest van de locaties, zodat dit kan lijden tot minder fouten in het geven van medicatie.
- Training aanbieden m.b.t. agressie en middelen misbruik, zodat personeel meer handvaten heeft om de juiste ondersteuning te bieden.

Kwaliteit van zorg

Scholingsprogramma

In september 2021 is een scholingsprogramma opgezet o.l.v. Verpleegkundig specialist. Collega's kunnen zich opgeven voor lessen / cursussen in workshopvorm. Daarnaast hebben medewerkers na de integratie toegang tot de GGZ acadamy van Eleos waar zij e-learning kunnen volgen.

Doel van de scholing is:

- meer inzicht krijgen over het gedrag van een bewoner;
- handvatten om met gedrag om te kunnen gaan;
- begrijpen hoe een (ziekte)beeld ontstaat en welke reactie passend en helpend is
- maar vooral ook samen het gewone leven vorm geven daarbij rekening houden met de beperking;
- ondersteunen waar nodig en uitdaging aangaan waar kan.

Leefplannen

In 2020 is ingezet op meer actieve leefplannen. Medewerkers lopen hiermee achter. In 2021 is dit voortgezet. Mede door Corona en de hoge werkdruk komt men onvoldoende toe aan het evalueren van de leefplannen. Voor 2022 is dan ook het doel om kwalitatief goede en up-to-date leefplannen hebben. Er zal dan geïnvesteerd worden in een training voor alle collega's m.b.t. het stellen van smart doelen en het schrijven van juiste en nette rapportages. Een gedragskundige gaat hierbij ondersteunen.

Wet zorg en dwang

In 2020 is de Wet Zorg en Dwang geïmplementeerd. In 2021 gaat Zuider Stee hiermee werken. Aandachtfunctionaris WZD volgt meerdere scholingen ter verdieping. Aan het personeel wordt scholing en voorlichting aangeboden. Eind 2021 wordt een WZD functionaris aangesteld. Er wordt voor iedere locatie een casuïstiekbespreking gepland en er kan een start worden gemaakt

met het registreren van vrijheidsbeperkende maatregelen in het registratiesysteem.

De vertrouwenspersoon WZD gaat meerdere keren langs locaties om kennis te maken met bewoners. Er is geen aanspraak gedaan op de vertrouwenspersoon.

Vaccinatie campagne.

De eerste 2 vaccinaties zijn voor de mensen op onze locaties door de GGD gedaan. Deze zijn naar de locaties toegekomen. Hier waren 2 mensen van het Zuider Stee voor de administratie is. Het activeren van de coronapas liep moeizaam. Hiervoor waren digi-d codes nodig. Meestal zijn mentoren hiervan in bezit, communicatie was hierin lastig. Dit zorgde voor extra werk. De boosterprik is gecoördineerd door de huisarts. Verpleegkundigen van Zuider Stee hebben toen geprikt. Ook de administratie is door Zuider Stee gedaan. Dit had een positieve invloed op de administratielast.

Cliëntenraad

Cliëntenraad geeft aan dat er hinder wordt ondervonden van de vele personele wisselingen en vele ziekte van het personeel. De kwaliteit van zorg gaat hierdoor achteruit en het heeft invloed op de psychische gezondheid van bewoners. Vooral op Hemstee en Merkelân is veel onrust. Een gevolg hiervan is dat het principe gaat gelden van 'wie het hardst schreeuwt krijgt de meest aandacht'. Meerdere bewoners bevestigen dit.

Verbeteracties:

- Juiste balans op de werkvloer terugkrijgen door personeel te werven en behouden, zodat aandacht weer beter verdeeld kan worden onder bewoners.
- Investeren in kwalitatief betere leefplannen
- In 2022 dient alle verplichte zorg/maatregelen in ONS geregistreerd te zijn.

Kwaliteit door balans en vitaliteit

Invloed Corona op de werkdruk

Corona heeft voor vitaliteitsproblemen gezorgd. Vermoeidheid, stress en agressie op de werkvloer. Medewerkers en bewoners die niet mee willen werken aan de corona regels en zich niet willen laten testen. Dit zorgt voor druk op het personeel.

't Zuider Stee heeft goed geanticipeerd op de werkdruk door ook ZZP-ers in te zetten. Hierdoor is er een heel stuk last bij het personeel weggehaald.

Integratie

De integratie met Eleos heeft een hoge prioriteit gehad. Het was al zoeken naar de juiste balans op de werkvloer en het integratie traject heeft voor de ondersteunende diensten extra druk opgeleverd, waardoor de vitaliteit is verminderd. Dit werd ook gevoeld door de collega's in de 24 uren zorg. Men voelde zich niet gehoord door de ondersteunende diensten. De arbeidsmarktbaarheid is toegenomen en dat is ook merkbaar voor 't Zuider Stee. Er is personeelsverloop in de organisatie. Mede door de hoge werkdruk kijken mensen makkelijker om zich heen naar functieverbetering of verandering. Tegelijk blijkt 't Zuider Stee ook een aantrekkelijke werkgever en zien we oud collega's weer terug keren.

Cliëntervaring

Interview met Anke H. (Ambulante cliënt).

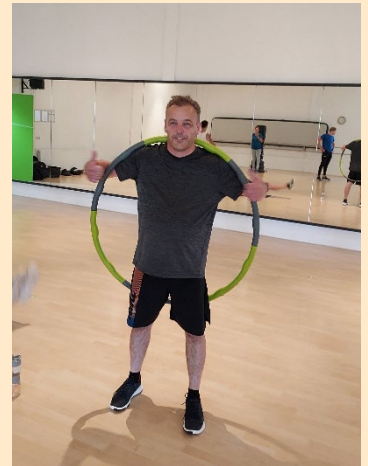
Ik ga 4 dagen in de week naar WOM. Hier worden verschillende bewegingsactiviteiten aangeboden. Wandelen, fitness, zwemmen en paardrijden. Ik ga zelf wel eens mee wandelen. Op vrijdag doe ik mee met de kookgroep. We koken dan 2 maaltijden. 1 gezonde en 1 vooral lekkere. Dit is ook zo met de toetjes. Bij de lunch wordt volkorenbrood aangeboden. Er zou misschien wel meer aangeboden kunnen worden, maar ik weet zo even niet wat.

Interview met bewoner Merkelân (anoniem).

Op Merkelân wordt bij WOM in de pauze fruit aangeboden i.p.v. koekjes. Op het Zuid worden verschillende bewegingsactiviteiten aangeboden, maar als je lichamelijk even niet in orde bent dan wordt je hier niet in meegetrokken. Er zouden meer dingen op verschillende niveaus aangeboden moeten worden. Ik zou bijvoorbeeld graag willen dansen op muziek, zoals Zumba. Ik heb een aangepast eetchema. Ik smeer 's avonds op de groep brood, begeleiding ondersteund mij hierin. Bij ons op de groep is weinig groente en fruit. Ook ontbijt en lunch wordt steeds minder.

Ik merk dat de aandacht op de groep niet goed verdeeld wordt. Als ik vraag om hulp dan is de begeleiding vaak te druk. Ik moet ook fietsen naar WOM. Ik vind dat er meer zijn die wel kunnen fietsen.

In het kwaliteitsrapport van 2020 is te lezen dat er een verbeterpunt staat op vitaliteit van bewoners. Helaas is dit verbeterpunt nog niet te zien in de ervaring van onze bewoners. Hier moet dan ook meer aandacht aan besteed worden.



Bewoner Hemstee op foto

Activiteiten

In oktober 2021 hebben 20 bewoners een fijne vakantie gehad naar IJhorst. De vakantie is verdeeld over 2 midweken van elk 10 bewoners. We hebben leuke activiteiten gedaan en genoten van het samen zijn. Gelukkig vinden we altijd medewerkers bereid om een vakantie te begeleiden. Door de corona maatregelen zijn de uitstapjes die we maken meer met de eigen locatie in plaats van gemengde groepen.

Verbeteracties:

- Prioriteiten verleggen
- Zorgen voor minder verloop door minder werkdruk en goede arbeidsvoorwaarden
- Activiteitencommissie creëert meer aanbod die aansluit bij vraag van bewoners.

Ondernemingsraad

In 2021 heeft de ondernemingsraad weer de ontwikkelingen van 't Zuider Stee van dichtbij meegemaakt en mocht hier ook haar advies over geven of instemming verlenen. De organisatie is hard bezig geweest met de integratie van 't Zuider Stee en Eleos. Hier is de OR actief betrokken bij geweest. De OR heeft in 2021 verschillende gesprekken gevoerd met de ondersteunende diensten, is aanwezig geweest bij teamvergaderingen om te horen wat er speelt en te bevragen hoe de veranderingen en integratie tot nu toe is ervaren. Het afgelopen jaar merkt de OR dat de achterban ons steeds beter weet te vinden. Dat is een positieve ontwikkeling. De OR en directie zijn het afgelopen jaar nadrukkelijk op zoek gegaan naar de verbinding met elkaar. Dit resulteerde in positieve en constructieve gesprekken. Eind 2021 is er een lid vertrokken bij de OR en er is weer een nieuw lid bij de OR gevoegd. De OR is nu weer compleet.

Het jaar 2021 is ook weer leerzaam geweest voor de OR. Het doel van de OR in 2021 was groeien. Groeien in efficiëntie, professionaliteit en groeien in zichtbaarheid. Er zijn trainingen geweest welke de OR hierin heeft kunnen ondersteunen en ontwikkelen. Er is een verdiepende training geweest op art. 25 en 27 en communicatie met de achterban. Een OR lid heeft financiële training gevolgd en er is nog een tweedaagse cursus geweest in september. Hierin is organisatie- en sociaal beleid besproken en ook de arbeidsomstandigheden en rol van de OR.

De OR heeft over de volgende onderwerpen haar advies en mening gegeven en/of instemming verleend aan:

- RI&E;
- thuiswerkregeling;
- integratieproces van 't Zuider Stee en Eleos;
- samenvoegen zorg BV's 't Zuider Stee;
- scholingsplan.

De OR is door de directie geïnformeerd over:

- integratieplan;
- CAO artikel 6,7,8;
- zorgbonus.

De OR heeft initiatief genomen omtrent:

- slaapwacht kantoorreizen.



Reflectie op het rapport

Aan de Cliëntenraad, de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad is gevraagd een reflectie te geven op de inhoud van het Kwaliteitsrapport.

Cliëntenraad

Prima rapport, het ziet er goed uit.

Raad van bestuur

Mijn twee belangrijkste opmerkingen ter verbetering zijn:

- Let op de toon van het stuk. Er zit negativiteit en ook een soort moeheid in. Heel begrijpelijk gezien de situatie en hoe het jaar is verlopen. De kunst is wel, als dit ook extern wordt gedeeld, om toch de ombuiging te maken naar: hoe gaan we hier voor het komende jaar mee om en dit weer ten goede keren? Dat kan er denk ik nog nadrukkelijker in. Ligt ook aan schrijfstijl, korte zinnen. Niet erg, maar het wekt een sfeer op (bij mij althans).
- Verbeteracties zijn niet concreet genoeg, te algemeen en daarmee ook minder zeggend.
- Ik vind de analyse van de fobo's verbeterd, daar staan ook mooie verbeteracties in. Stuk OR is goed, evenals cliëntervaringen. Al met al lees je er echt wel ontwikkelingen in die m.i. goed zijn, maar je krijgt het gevoel dat de schrijver zelf dit niet zo helder ziet. Zou meer 'uitgebuit' mogen worden!

Ondernemersraad

Het kwaliteitsrapport geeft goed weer hoe het afgelopen jaar binnen 't Zuider Stee is verlopen en ervaren.

Roerige tijden. Intergratie met Eleos, corona, hoge werkdruk, verloop van personeel. Maar ook de mooie dingen die 't Zuider Stee bijzonder maken: samen. Samen staan we sterk. Samen zetten we de schouders eronder. Samen kijken we kritisch en gaan we er voor.

Samen doelgericht werken in 2022.

Externe visitatie

In 2021 is er actief gezocht naar een zorgpartner voor externe visitatie. Helaas is deze niet gevonden. We hopen in 2022 wel een partner te vinden.

Evaluatie en vooruitblik

Dat 2021 een bewogen jaar was, kan wel gesteld worden. Met de vele personele wisselingen, corona perikelen en de integratie met Eleos zit men in 2021 niet stil.

In dit rapport heeft u kunnen lezen dat we in de eerste helft van het jaar veel focus hadden op Corona en de vaccinatie strategie. Dagbesteding heeft veel moeten schakelen in het aanbod van de activiteiten op locaties. Dit heeft ook het nodige van onze bewoners gevraagd.

Ondertussen speelde er de integratie met Eleos, wat veel heeft gevraagd van onze ondersteunende diensten. Het was zoeken en improviseren, maar samen hebben we het gedaan.

Terugkijkend naar 2021 kunnen we trots zijn op 't Zuider Stee en haar medewerkers die zich in deze tijd staande hebben weten te houden. De zorg voor cliënten heeft altijd voorop gestaan en samen zijn de schouders eronder gestoken om er met zijn allen iets van te maken. Onze medewerkers hebben hun uiterste best gedaan om bewoners de zorg te bieden die passend was voor hem of haar. Dit is gebeurd vanuit grote betrokkenheid die er vanuit het personeel is bij de bewoners.

Voor 2022 is het doel om weer vooruit te kijken en plannen te maken. We hopen met de afname in ernst van de pandemie verder te kunnen bouwen aan de kwaliteit van zorg voor onze bewoners. De drie gedragsdeskundigen die ondertussen aan 't Zuider Stee zijn verbonden, hebben hierin een belangrijk kwalitatief ondersteunende rol. 'Het normale leven weer oppakken'. Werken aan Herstel, goede en up-to-date leefplannen, geregistreerde vrijheid beperkende maatregelen, maar vooral meer balans op de werkvloer.