



Kwaliteitsverslag 2020



Voorwoord

Voor u ligt het evaluatieverslag 2020.

Het jaar 2020 is voor iedereen een bewogen jaar geweest. Plots werden we geconfronteerd met Covid-19, een virus waar tot dan, niemand van gehoord had.

Het virus en de gevolgen hebben alle lagen van de samenleving geraakt, maar we kunnen concluderen dat het vooral veel heeft losgemaakt in de zorg.

Juist de kwetsbaarste groep mensen, onze ouderen, en dus de ouderenzorg zijn fors getroffen.

We hebben in het afgelopen jaar eens te meer moeten ervaren hoe breekbaar het leven kan zijn.

Zolang er geen oplossing (vaccin) voor Covid-19 beschikbaar was, hebben we in de zorg gezamenlijk alle zeilen bij moeten zetten. Dit om enerzijds een zo optimaal mogelijke kwaliteit en veiligheid voor onze cliënten te bieden en anderzijds ook te blijven zorgen voor een zo normaal mogelijk leven met alle facetten die daarbij horen.

2020 was een heftig jaar in de zin dat er veel aandacht uitging naar Covid-19. We hebben meermaals Corona in de ogen moeten kijken. Uiteraard geldt dit niet alleen voor onze cliënten, maar ook onze medewerkers hebben langdurig onder hoogspanning gewerkt en zijn soms zelf ook ziek geworden. Dat heeft veel extra energie en inzet gekost van de gehele organisatie en het is nog niet voorbij. Nadien zal het ook tijd kosten om deze periode met elkaar te verwerken.

Echter heeft Covid-19, hoe gek dit misschien klinkt, ook positieve resultaten opgeleverd. De voordelen zitten in betere samenwerking, zowel binnen als buiten de organisatie. Met andere zorgaanbieders bijvoorbeeld, maar ook met onze externe disciplines en natuurlijk niet te vergeten met onze eigen teams. We zijn op alle fronten digitaal vaardiger geworden. Denk aan veelvuldige overleggen via Teams of Zoom. Ook is veel technologie ingezet om de cliënten en hun netwerk ondanks alles te blijven versterken. Het is goed om hierbij stil te staan en te bedenken dat we in de afgelopen tijd veel samen tot stand hebben gebracht.

Aan het begin van dit evaluatieverslag lijkt het ons heel gepast om alle medewerkers, dedicated vrijwilligers, adviesraden zoals onze ondernemingsraad, de cliëntenraad te bedanken voor hun enorme betrokkenheid in 2020.

RvB Jah-jireh Woonzorg

Onze visie:

Wij vinden het belangrijk dat Getuigen van Jehovah die vanwege ouderdom of blijvende beperkingen hulpbehoevend zijn, met liefde en persoonlijke aandacht verzorgd en ondersteund worden. In een veilige en vertrouwde omgeving waarin zij zich gewaardeerd en begrepen voelen. Omdat hun welbevinden nauw samenhangt met de geloofsbeleving en sociaal contact met gelijkgestemden, wordt ook aan die aspecten ruimschoots aandacht besteed.

Onze missie:

Wij zetten ons in voor de gezondheid en het welzijn van onze bewoners. We helpen hen om zo prettig mogelijk oud te worden. Op hun eigen manier, in hun eigen omgeving en met zoveel mogelijk gebruik van hun eigen mogelijkheden. Dit doen we met vakbekwame en betrokken zorgverleners en vrijwilligers. Familieleden en mantelzorgers spelen hierbij een onmisbare rol.

Organisatie en locaties:

Stichting Jah-Jireh woonzorg is een stichting met drie locaties. Rotterdam, Wageningen en Heerlen. Alle cliënten wonen als thuis in een gehuurd appartement. Op de locatie Rotterdam en Wageningen wordt in samenspraak met de cliënt zorg aangeboden.

In totaal zetten ongeveer negentig medewerkers en ruim honderd vrijwilligers zich in voor onze kwaliteit van zorg. De zorg die wij bieden bestaat uit persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding individueel en begeleiding groep in de vorm van dagverzorging. Tevens bieden we facilitaire ondersteuning zoals het verzorgen van de woning, onze gemeenschappelijke ruimten en maaltijden.

Algemene identificatiegegevens

Rechtspersoon	stichting Jah-Jireh Woonzorg
Adres hoofdvestiging	Hartenseweg 50
Postcode-plaats	6704 PZ Wageningen
Telefoon	0317-683333
E-mail	info@jah-jireh.nl
Website	www.jah-jireh.nl
KvK-nummer	24425068
NZA-nummer	300-2566

Rechtspersoon	stichting Jah-Jireh Woonzorg
Adres locatie Rotterdam	Kelloggplaats 556
Postcode-plaats	3068 XG
Telefoon	0317-683333
E-mail	info@jah-jireh.nl
Website	www.jah-jireh.nl
KvK-nummer	24425068
NZA-nummer	300-3391

Plan van aanpak ontwikkelingen Covid-19

Toen in februari 2020 de eerste berichten vanuit China, Nederland bereikte aangaande een onbekend nieuw virus met de titel Covid-19 hebben we als organisatie niet afgewacht.

We hebben als management bij elkaar gezeten en hardop gedacht: Wat nu als?

Stichting Jah-Jireh denkt in zijn beleid al jaren zorgvuldig na over veiligheid. Veiligheid van medewerkers, vrijwilligers maar vooral van onze cliënten. Dat gaat niet alleen om de directe cliëntveiligheid in de zorg, maar ook om eventuele calamiteiten. De overheid geeft alle burgers van Nederland advies over wat ze kunnen doen bij eventuele rampen en calamiteiten en dan vooral, hoe je je hierop als burger kunt voorbereiden.

Voortvloeiend uit deze adviezen en in combinatie met de nieuwsberichten zijn we ons gaan voorbereiden.

We hebben geïnventariseerd wat we aan persoonlijke beschermingsmiddelen in huis hadden en of deze voldeden aan de eisen voor de bescherming tegen dit ogenschijnlijk zeer besmettelijke virus.

We hebben ons voorgesteld dat als winkels zouden sluiten of zeer beperkt open zouden zijn, wat dat zou kunnen betekenen voor onze cliënten. Ook hebben we gekeken naar bijvoorbeeld menselijk kapitaal. Denk aan het niet in kunnen zetten vrijwilligers. Het uitvallen van medewerkers. Wat zou dat betekenen voor onze cliënten en wat zou het doen met de kwaliteit van zorg.

Na alles met elkaar in kaart gebracht te hebben zijn we direct gaan organiseren en hebben niet afgewacht. Eerst de praktische zaken. Denk hierbij aan het controleren, inventariseren en aanvullen van onze watervoorraad in flessen en pakken. We hebben gezorgd dat we voor alle cliënten een aantal dagen maaltijden in huis hadden. Ook hebben we een ruime voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen en desinfectie aangelegd.

Op dat moment (februari 2020) was er trouwens nog voldoende PBM beschikbaar.

Toen de eerste berichten kwamen van zieken binnen zorginstellingen in Nederland waren we heel alert. We ervaarde veel coöperatieve samenwerking met cliënten en mantelzorgers binnen onze stichting. Wat ons erg is bijgebleven vanuit de eerste golf is de angst. Iedereen was bang. In woongroepen als de onze zit een enorme sociale controle. En afspraken worden gedragen door vrijwel iedereen. Ook al ben je niet altijd eens met een besluit, vanuit de groep zijn mensen erg bereid zich aan afspraken te conformeren. Zeker als dit het grote geheel dient.

Naarmate de omstandigheden heftiger werden en de minister van VWS besloot de verpleeghuizen af te sluiten, vroeg dat meer van ons allemaal. In geval van onze locaties was het soms lastig uitleggen. Want de maatregel gold overal waar WLZ cliënten (geclusterd) verzorgd werden. Als andere cliënten in de woongebouwen van dezelfde hoofdingang gebruik maakten en tevens van dezelfde gangen om naar hun woning te komen, vielen zij onder dezelfde maatregel.

In ieder geval het woongebouw in Wageningen werd gesloten voor bezoek. Dat was verdrietig maar we maakten er het beste van. We misten daarbij tevens een heleboel extra handen vanwege de hulp van mantelzorgers en vaste vrijwilligers. Collega's uit de overhead die ook vanuit huis konden werken, hebben dit gedaan.

Al meteen in het begin van 2020 lag daardoor onze focus niet meer op ons kwaliteitsplan. Daar was vrijwel geen ruimte voor. Onze inzet kende maar één prioriteit en dat was: "Hoe houden we onze cliënten en medewerkers veilig?".

Dat betekent niet dat we niet aan onze kwaliteit gewerkt hebben. Achteraf, en dit is ook bevestigd in het rapport van de IGJ voortvloeiend uit een bezoek dat in april 2021 heeft plaatsgevonden, is het heel bijzonder hoeveel er toch gedaan is.

Belangrijker vinden we nog dat dit juist is ervaren is door de cliënten en hun familie/mantelzorgers.

Jah-Jireh Woonzorg heeft alles gedaan wat in haar vermogen lag om de veiligheid van cliënten te borgen. Zo sloten wij ons aan bij de regionale zorgorganisaties in samenspraak met het ROAZ en onderhielden wij een korte lijn met de GGD.

Het is nooit de vraag geweest of we Covid-19 in huis zouden krijgen, maar meer wanneer. We hebben ervaren dat er bij veel instanties te weinig kennis en te weinig capaciteit was. Daarbij was bij deze kennis, de manier van zorg die Jah-Jireh levert, namelijk het scheiden van wonen en zorg te weinig overdacht in de plannen vanuit instanties die ons hadden kunnen helpen of ondersteunen.

Dat hebben we zeker in de eerste maanden van de pandemie als heel teleurstellend ervaren aangezien de toekomst van de zorg in Nederland voor de kwetsbaarste groep juist vooral uit deze initiatieven moet komen. Vanaf de start van onze zelfstandige organisatie in 2017 wil Jah-Jireh graag dat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven, ook als ze al een WLZ indicatie hebben.

En dat kan vaak ook in onze beschermde woonvorm.

Echter botsten we nog regelmatig op bestaande regelgeving of wordt geen rekening gehouden met het feit dat we niet vergeleken kunnen worden met een regulier verpleeghuis. In het geval van alle richtlijnen rondom Corona vielen we regelmatig tussen wal en schip. Je bent geen verpleeghuis, maar men ziet wel een woongebouw met allemaal kwetsbare ouderen.

Als het gaat om een besmettelijk virus, kun je bij de eerste zieken geen Cohort maken en is het risico daarom heel erg groot dat je het virus door je gehele woongebouw verspreid. Toen de eerste zieke positief getest werd, was de paniek groot.

Vooraf zorgmedewerkers die geen idee hadden wat boven hun hoofd hing en wat dit ook voor henzelf en hun respectievelijke gezinnen inhield.

Omdat er onvoldoende test-capaciteit was en de huisartsen ook erg terughoudend waren op bezoek te komen, voelde het als eenzaam.

“Ga er maar vanuit dat het Corona is, als er iemand positief getest is in je woongebouw”, zo werd gezegd.

In de eerste golf hebben we meerdere zieken gehad waarvan twee cliënten ook helaas zijn overleden. Ook zijn een behoorlijk aantal zorgmedewerkers ziek geweest.

Gelukkig zijn op twee na alle cliënten en medewerkers weer vrijwel volledig hersteld. Dat is natuurlijk achteraf want op het moment dat je midden in de situatie zit, is het voortdurend anticiperen.

Als RvB en MT hebben elke dag kort overlegd en als bestuur hebben we elke dag kort overleg gehad met de respectievelijke locaties en eigenlijk was het bespreekpunt: Hoe gaat het? en Hoe kunnen we je ondersteunen?

Aan persoonlijke beschermingsmiddelen is vanaf dag één geen gebrek geweest. We hebben zelfs collega zorgaanbieders en onze huisarts kunnen helpen aan materiaal.

Wat in het najaar 2020 veel rust gegeven heeft, ondanks dat de besmetting cijfers weer omhoog gingen, was het zelf kunnen testen.

Zeker toen er voor de tweede keer dat jaar cliënten positief getest werden konden we rust bieden door medewerkers te testen. Ook konden we daarmee de quarantaine dagen in aantal terugbrengen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De visie van Jah-Jireh is om cliënten zo lang als mogelijk en veilig kan, in hun vertrouwde omgeving te laten wonen.

We zetten ons dagelijks in voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning om dit ook mogelijk te maken. We kennen de cliënt en wat hij of zij wenst. Het zorgplan is onmisbaar bij de afstemming tussen cliënt, familie en medewerkers. We leggen de nadruk op mogelijkheden en welbevinden. Er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag. Dit doen we met behulp van expertise uit het werkveld, bijvoorbeeld de inzet van een SOG en CCE.

Medewerkers blijven zich zorginhoudelijk ontwikkelen om met de veranderende vraag van onze cliënten mee te kunnen gaan.

Citaat bezoek IGJ 15 april 2021: *“De inspectie ziet dat Stichting Jah-Jireh het afgelopen jaar dat in het teken stond van COVID-19, desondanks zijn zij blijven werken om verbeteringen door te voeren. Daarbij heeft Jah-Jireh de cliënt niet uit het oog verloren. Een aantal zaken zijn reeds gerealiseerd, andere zaken vragen meer tijd en zijn nog niet zichtbaar in de dagelijkse praktijk. De inspectie heeft tijdens dit bezoek meer normen getoetst dan in 2019. De inspectie heeft geconstateerd dat Jah-Jireh (grotendeels) voldoet aan deze extra normen. Gezien deze resultaten en de grote betrokkenheid en openheid van het management, heeft de inspectie op dit moment vertrouwen dat het bestuur van Stichting Jah-Jireh in staat is om de zaken die nu nog niet voldoen, alsnog binnen korte tijd weet te verbeteren.*

Wonen en welzijn:

Vrijwel meteen nadat in Nederland de eerste besmettingen met Covid-19 werden vastgesteld heeft stichting Jah-Jireh maatregelen moeten nemen die grote invloed hadden op het wonen en welzijn van haar cliënten. We liepen vooruit op de landelijke voorschriften ten aanzien van bezoek. Ook hebben we ons restaurant moeten sluiten en hebben we twee keer onze koffieruimte en ontmoetingsplaats voor onze cliënten moeten sluiten. Dit om de risico's op besmetting zo laag mogelijk te maken. Alle besluiten die gemaakt zijn, zijn steeds opnieuw in overleg gegaan met de cliëntenraad. Om de veiligheid van de kwetsbaarste groep binnen onze woongroepen te kunnen waarborgen, namelijk de cliënten met cognitieve problemen, hebben we onze dagverzorging van vijf naar zeven dagen opgeschaald. Met hen is het lastig afspraken te maken en te onthouden. Daarbij hebben we onze oude dagbestedingsruimte gesloten en verplaatst naar het restaurant omdat we de zoveel mogelijke anderhalve meter konden borgen. We hebben geprobeerd steeds voldoende uitdaging te bieden tijdens activiteiten en hebben in het najaar 2020 o.a een tovertafel aangeschaft.

Onze cliënten hebben gekozen voor de cultuursensitiviteit binnen onze woongroepen. Geloofsbeleving is een onontbeerlijk onderdeel van het algeheel welbevinden. Binnen de christelijke gemeente van Jehovah's Getuigen werden direct na de eerste geruchten van Corona, regelingen getroffen om alle vergaderingen digitaal te organiseren. Dat was fijn, maar ook een uitdaging omdat we er tweemaal per week (vergadering op dinsdagavond en zondagmorgen) zelf voor moesten zorgen, cliënten in hun eigen appartement aan te sluiten

op zoom. Met vereende krachten is dat gelukt. Omdat ook de aandacht aan elkaar gemist werd, zijn vrij snel erna break-out rooms opgestart. Na elke vergadering kom je in aparte digitale ruimten en steeds met verschillende mensen. Cliënten waarderen deze inspanningen en mogelijkheden enorm.

Ook hebben we veel cliënten geholpen bij het onderhouden van contact via diverse digitale en technische hulpmiddelen. Denk aan FaceTime en andere vormen van beeldbellen.

Er is een mobile Femly aangeschaft waardoor zonder tussenkomst van zorgmedewerkers, contact gemaakt kon worden door mantelzorgers met hun vader of moeder. Er is bij dit communicatiehulpmiddel geen initiatief nodig vanuit de cliënt.

Ervaring: Voor een cliënt met gehoorbeperking was dit de oplossing. Zij kon niet bellen want mevrouw verstond haar zoons en dochters niet. Het lukte niet haar niet om contact te maken via facetime. Dus maakte we afspraken met familie wanneer we voor mevrouw zouden komen om facetime te starten. We hebben gezocht naar de mogelijkheid om mevrouw en familie hierin de regie terug te geven. We hebben bij mevrouw een femly aangesloten op haar TV en de kinderen kunnen via de app dagelijks bij mevrouw inbellen zonder tussenkomst van zorgmedewerkers. Doordat mevrouw de kinderen op haar tv groot in beeld ziet, kan zij de gesprekken prima volgen door lippen te lezen.

Toen onze locatie gesloten was, hebben vrijwilligers ervoor gezorgd dat in het zicht heel veel voorjaarsbloemen in de tuin gezet werden.

Ook het wandelen in de tuin bleef mogelijk. Wel hebben we familie en mantelzorgers gevraagd om juist niet de tuin in te gaan. We troffen wel mogelijkheden met kinderen om achter glas hun vader en moeder te spreken en te zien.



Wij zorgden buiten voor koffie en communicatiemiddelen (telefoon buiten en binnen). Ook al was het een moeilijke tijd, we hebben veel samenwerking en ondersteuning ervaren van familie en mantelzorg. Omdat onze cliënten overal uit Nederland vandaan komen, betekende dat voor veel familie en mantelzorg een behoorlijk reistijd om bijvoorbeeld was te verzorgen en specifieke boodschappen te brengen. Dan even zwaaien en weer weg. Dat zijn offers, maar meer nog de zorg van deze kinderen of je je ouders nog terugziet. Veel van de cliënten zijn ook op een respectabele leeftijd.

Gedurende het gehele jaar hebben we cliënten, familie en mantelzorgers geïnformeerd via een nieuwsbrief. Afhankelijk van de situatie verscheen de nieuwsbrief tweewekelijks en soms éénmaal per vier weken. We deelden de situatie met cliënten, mantelzorgers en vertelde ook als er iemand ziek was, en wat onze acties waren om verspreiding te voorkomen. Daarbij benoemde we tevens wat iedereen zelf kon doen. Toen de eerste golf achter de rug leek, hebben we ook met iedereen (cliënten, zorgmedewerkers en mantelzorgers) geëvalueerd. Daardoor bleef iedereen betrokken. Als organisatie wisten we meteen waar nog behoefte lag en welke verbeteringen we in ons beleid nog konden doorvoeren of aangescherpen.

Cliënttevredenheid

De cliënttevredenheid is onverminderd groot.

Behalve in woorden, zijn we overstelpt met bedankjes, cadeautjes, complimenten, bloemen, taart etc. etc.



Bewoners hebben ons complimenten gegeven over respect en waardering, onze liefdevolle omgang en de contacten met familie en mantelzorg.

Echter blijkt deze tevredenheid ook uit het PREM onderzoek en onze audit Prezo keurmerk.

Citaat Prezo rapport 22 april 2021: *” Het auditteam heeft een organisatie waargenomen die dichtbij de cliënten acteert en wat niet naar de zin is van cliënten (en naasten) per direct, persoonlijk en cliëntgericht wordt opgelost. Medewerkers kennen de wensen en behoeften van cliënten en zijn op de hoogte van hun achtergrond en levenswijze. De servicegerichtheid van zowel medewerkers als vrijwilligers is hoog en zij zijn toegewijd op hun taken. Hierin zijn door het auditteam de kernwaarden ‘aandacht en verbindend’ van de organisatie teruggezien.”*

Complimenten in het rapport:

- *Medewerkers en vrijwilligers tonen grote betrokkenheid!*
- *Bij zowel medewerkers als vrijwilligers staat de vraag van cliënten op de voorgrond!*
- *Medewerkers en vrijwilligers werken vanuit een buitengewone oplossingsgerichte benadering!*
- *Cliënten ontvangen de nodige zorg en begeleiding afgestemd op de persoonlijke waarden, wensen en behoeften van cliënten en dit wordt ook zo ervaren door cliënten!*

Tevens zien we de waarderingen vanuit Zorgkaartnederland: totaal 148 waarderingen

Rotterdam: 9.2

Wageningen: 9.1



Veiligheid

Wat betreft veiligheid hebben we tijdens 2020 naar mogelijkheden gezocht. Denk even aan onze BHV en EHBO trainingen. Deze hebben niet in de praktijk plaatsgevonden, maar digitaal. Oefeningen zijn doorgeschoven naar betere tijden. Zodra het kon in de zomer van 2020 en onder strikte voorwaarden hebben we wel onze blusmiddelen laten controleren en keuren. Ook is alle elektrische apparatuur gekeurd.

Omdat het restaurant juist nu niet in gebruik is, hebben we de keuken in het najaar van 2020 laten vervangen. Zodra ons restaurant weer open kan, zijn we er helemaal klaar voor. Op dit moment krijgen de cliënten op beide locaties hun maaltijden aangeleverd op het appartement. Op onze dagbesteding wordt wel samen gegeten.

Medicatie

Binnen Jah-Jireh is veel aandacht voor veiligheid rondom medicatie. Denk hierbij niet alleen aan het verzorgen van de medicatie van de cliënt, maar ook aan wat mis gaat of kan gaan. De IGJ rapporteerde in juli 2019 dat ons medicatieproces goed op orde was. Bij het bezoek in april 2021 werd dit nogmaals bevestigd. De apotheek verzorgde de medicatiereviews van onze cliënten.

Melding incidenten cliënten

In 2020 hebben we ons doel met betrekking op de MIC analyse niet geheel kunnen behalen. We hebben ondanks alles wel vast kunnen houden dat er in teamoverleggen veel aandacht bleef voor de MIC analyses. Daardoor is het aantal meldingen licht gedaald. In 2021 willen we verder focussen op zogenaamde trends want als je die kunt herkennen is het makkelijker om verbeteringen aan te brengen.

Hygiëne

De handreikingen vanuit de GGD waren in eerste instantie handig, maar de instructies veranderde bijna dagelijks.

We ervaarde dat, alsof we zelf maar moesten kijken wat werkte en wat niet. Artsen, contacten vanuit IGJ, GGD leefde met ons mee, maar het voelde soms eenzaam. Er leken geen oplossingen. Er was geen testcapaciteit. Geen mogelijkheid om cliënten op een externe Covid-afdeling te laten opnemen terwijl je als zorgorganisatie nu continue afwegingen moeten maken, hoe we optimale veiligheid kunnen garanderen aan zorgmedewerkers, cliënten en medebewoners in onze woongroepen.

Daarom hebben we zoveel mogelijk zelf gekeken wat paste en wat nodig was.

We hebben gekeken wat we uit de bestaande Corona richtlijnen konden gebruiken, maar hebben vooral beleid geschreven door beleidsstukken rondom andere besmettelijke virussen, als leidraad te gebruiken.

Daarbij hebben we veel ons boerenverstand gebruikt.

Een voorbeeld daarvan is dat we niemand met verdenking Corona hebben gedouched. Dat druist in eerste instantie tegen je gevoel in, want als je hoge koorts hebt gehad knap je op van een verfrissende douche.

Er werd geconcludeerd dat Corona een druppelinfectie was en dus door de zwaarte meteen naar de grond zou zakken. We betwijfelde of aerosols tijdens het douchen, het virus langer in de lucht zou kunnen houden. Hoewel onze cliënten allemaal apart wonen en dus beschikken over een eigen natte ruimte vonden we het risico voor medewerkers te groot. Bij vermoeden op Corona hebben we cliënten verzorgd zonder gebruik van een douche. We maakten vooral gebruik van verzorgend wassen. Juist omdat we te weinig van het virus wisten. Nu meer dan een jaar later is uit onderzoek gebleken, dat aerosols inderdaad het virus langer kunnen dragen.

Jah-Jireh heeft geen infectiepreventie medewerker. We vonden de verantwoording te groot en hebben deze gelaten bij de RvB en het managementteam. Deze collega's hebben het gehele proces bewaakt. Denk hierbij aan de voorraden, het informeren en instrueren op de PBM. Het faciliteren van alle zorg rondom verdachte op Covid-19 cliënten in alle facetten. Dat heeft goed gewerkt en zowel collega's als cliënten voelden zich veilig.

We hebben veel geleerd over dit nieuwe virus en wisten door ervaring veel beter wat we het beste konden doen bij de tweede golf. Voor 2021 gaan twee collega's aandachtsvelder infectiepreventie worden. Er komt voor een deel scholing en subsidie vanuit GAIN.

Leren en werken aan kwaliteit

Als er iets is wat we tijdens het afgelopen jaar hebben geleerd is dat het communiceren via de digitale middelen. We kunnen concluderen dat juist deze gedwongen communicatie ons veel gebracht heeft en we blijven dit dan ook vervolgen in 2021. Alle teamoverleggen zijn gedaan via Zoom. Ook de familie en evaluatiegesprekken gingen via Zoom.

In 2020 hebben alle zorgmedewerkers hun voorbehouden handelingen voor de e-learning van Noordhoff- Health kunnen afronden. Tevens hebben ze met goed gevolg de praktijktoets afgelegd. Dit hebben we gedaan in kleine groepjes.

Drie collega's die de opleiding Parkinsonverpleegkundige zijn gestart, zijn geslaagd. Jah-Jireh heeft een start gemaakt met het hernieuwde driejaarlijkse opleidingsplan. We hebben zoveel mogelijk gestreefd naar veilige stageplaatsen en onze leerlingen hebben zoveel mogelijk hun stage kunnen vervolgen tijdens Corona. SBB heeft ons voor deze werkwijze gecompimenteerd omdat landelijk in 2020 veel stageplaatsen onvervuld zijn gebleven en leerlingen onvoldoende vliegrekken hebben kunnen maken. We hebben wel meer kosten gemaakt dan gebruikelijk aangezien we leerlingen langer aan de hand van de praktijkopleider hebben laten lopen. Juist om optimale veiligheid te garanderen.

Vanuit onze samenwerking met consultants van CCE, hebben we trainingen georganiseerd op het gebied van onbegrepen gedrag bij dementie. Deze hebben allen digitaal plaatsgevonden.

Thema avonden dementie voor familie, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers hebben we zowel in Rotterdam als in Wageningen georganiseerd via Zoom. Dit hebben we gedaan met behulp van sprekers van bijvoorbeeld consultants CCE. Deze avonden waren een groot succes en komt zeker een vervolg in najaar 2021.

WZD

In Januari 2020 werd de wet Zorg en Dwang van kracht. Onvrijwillige zorg wordt in de regel niet toegepast. Maar wat is onvrijwillige zorg? En wat houdt de WZD nu precies in. We bemerkte kennistekort bij zorgmedewerkers, maar er leken ook tegenstrijdigheden in de wet. Meer zorgorganisaties zoals de onze ervaren dit en we zijn blij dat een vereenvoudiging van de wet aanstaande is. Daarbij verschillen de richtlijnen van huisartsen met die van de SOG. De huisarts is bij ons eindverantwoordelijk voor de medische zorg. De SOG is gevraagd een passende training te geven over de WZD. Deze krijgt een vervolg in 2021.

Leiderschap en goed bestuur

Een van de randvoorwaarden van het kwaliteitskader is goed bestuur. Stichting Jah-Jireh borgt dat door het volgen van de governancecode Zorg, de missie en visie, kernwaarden en statuten.

Centraal in de besturingsvisie staat zoveel mogelijk zelforganisatie. Dat vraagt van bestuur en management een coachende, faciliterende, delegerende en ondernemende stijl van leiderschap. Er wordt binnen de organisatie gehecht aan een transparante en open manier van samenwerken. Het management heeft een belangrijke rol in het bewaken van dit proces. Onze teams werken samen met een teamcoach.

Daarnaast vormen de ondernemingsraad en de cliëntenraad een belangrijk onderdeel bij het besturen van de organisatie.

In november 2020 is een nieuwe voltallige Raad van Toezicht actief geworden. Halverwege 2021 zal er ook een nieuwe voorzitter van de Raad van Bestuur worden aangetrokken. De vorige voorzitter geniet van een welverdiend pensioen. Op advies van de externe accountant is er tevens een interne accountant aangesteld.

Lerend netwerk

De gestelde doelen binnen het lerend netwerk voor 2020 zijn niet behaald. Het bij elkaar meekijken op bijvoorbeeld de activiteitenbegeleiding, het organiseren van de inspiratiesessie voor de verpleegkundigen kon vanwege Covid-19 geen doorgang vinden. Wel is er waar mogelijk op bestuurlijk niveau, contact met elkaar gehouden.

Doelen kwaliteitsplan

Hoewel we vanwege de ernst van de Covid-19 pandemie weinig ruimte hebben ervaren in 2020 om gericht te werken aan onze doelen uit het kwaliteitsplan, mogen we achteraf concluderen dat er toch mooie resultaten behaald zijn. Een deel is bovenstaand beschreven.

Eén van de doelen was meer extra handen aan het bed. Dat doel is behaald, maar niet op de manier die we vooraf ten doel gesteld hadden. We hebben veel collega's in het verzuim gehad. Sommigen omdat ze ook daadwerkelijk besmet raakte met het virus al dan niet tijdens hun werkzaamheden. Andere collega's werd de enorme spanning teveel waardoor ze in verzuim belanden. Ook moesten collega's van tijd tot tijd in quarantaine. Achteraf vaak voor niets, maar we wilden geen enkel risico nemen ten opzichte van onze kwetsbare cliëntengroep.

Mede daardoor hebben we veel gebruik gemaakt van de flexibele schil van tijdelijk personeel. Het resultaat is dat we onze cliënten alle zorg hebben kunnen bieden, ook toen het tijdens Corona uitbraken heel hard nodig was. Ondanks alles, hebben we in de staart van 2020 nog meerdere nieuwe collega's kunnen verwelkomen.

De toename over de afgelopen twee jaar 2019-2020 is duidelijk terug te vinden in het reeds aan het zorgkantoor ingezonden begrotings en verantwoordingsmodel.

Ook voor 2021 is het beeld ten aanzien van de personeelssamenstelling positief. Op dit moment hebben we de beoogde drie FTE leerlingen die we ons in de komende twee jaar ten doel gesteld hadden, reeds in dienst.

In 2020 was er nauwelijks uitstroom van medewerkers. Eén medewerker heeft ons verlaten, maar was binnen twee maanden terug in dienst.

Een ander doel was de aanvang met een nieuw zorgoproepsysteem wat past bij deze tijd. Betere telefoons waarbij de apple-tablet en telefoon samengevoegd zijn in één toestel wat een stuk gebruiksvriendelijker is voor onze medewerkers. Vanwege Corona is de aanvang enkele maanden vertraagt. Op dit moment is de implementatie nog steeds niet afgerond. En is een tweede deel van de vernieuwing meegenomen naar 2021.

Het verleggen van wachten op genezen naar preventie van dementie was ook een doel voor 2020. Zie paragraaf, leren en werken aan kwaliteit. Hoewel we het doel om de zorgstandaard dementie volledig te implementeren in onze zorg, niet volledig hebben behaald, is er toch veel vooruitgang geboekt. En zetten we dit voort in 2021.

Gebruik van hulpbronnen en/of gebruik van informatie

- Jah-Jireh Woonzorg maakt gebruik van de NPS (Net Promotor Score).
Er is een actief beleid op waarderingen verzamelen via Zorgkaart Nederland. Op dit moment heeft ruim de helft van onze cliënten en hun netwerk een waardering geplaatst. De uitkomsten op dit moment liggen op een gemiddelde 9.1
Opvallend is dat bijna alle reviews gaan over “het gevoel” en zich gehoord voelen.
- Correspondentie met cliënten zoals brieven, kaarten, eventuele klachten en opmerkingen. Er zijn in 2020 geen klachten gemeld. Wel veel complimenten.
- Gebouwde omgeving. Alle woningen worden naar wens van de cliënt gehuurd. Het woongebouw in Wageningen wordt beheerd door een huismeester in samenwerking met een facilitair manager. Zij zien tevens toe op brandveiligheid, ontruimingsplan (inclusief opleiden en herhalen van EHBO en BHV) en onderhoud van het gebouw en het terrein eromheen. De woningen in Rotterdam worden gehuurd door de cliënt bij een woningcorporatie.
- Technische hulpmiddelen. Jah-Jireh Woonzorg heeft twee parttime medewerkers ICT. Zij dragen zorg voor het telefoon-plan, persoonsalarmering, dwaaldetectie, het ECD en het computerplan en -beheer.
- Tevens houden ICT zich bezig met de opzet van het AVG-plan welke periodiek wordt aangescherpt.
- Wij maken gebruik van een gescheiden en beveiligd WIFI-netwerk, inclusief firewall. Een beveiligd computersysteem en beveiligde Ipads om in te loggen in de cliëntdossiers. Jah-Jireh past de dubbele verificatie op de digitale cliëntdossiers toe.
- Een beveiligd zorgregistratiesysteem, telefoons met uitluister functie, personenalarmering en brandmeld oproep.
- Hulpmiddelen en materialen. Alle hulpmiddelen zoals rolstoelen, hoog/laagbedden en til materieel worden jaarlijks gekeurd. Dit wordt via de WMO op dit moment uitgevoerd door Medipoint.
- Facilitaire zaken. Er is een facilitaire manager welke verantwoordelijk is voor de dagelijkse facilitaire gang van zaken. Deze zorgt voor het aansturen van schoonmaakwerkzaamheden en het beheren van voorraad. Stuurt de vrijwilligers aan en zorgt voor een belangrijk deel voor levensmiddelen voorraad. Ook de zorg voor was en maaltijden valt onder zijn supervisie.

- Financiën en administratieve organisatie. Jah-Jireh Woonzorg heeft een Financieel Administratieve Dienst waar behalve een controller, twee ondersteunende medewerkers werkzaam zijn. Deze controller levert maandelijks verslag aan de locatie Rotterdam en Wageningen.
- Professionele relaties. Jah-Jireh Woonzorg werkt samen met professionele organisaties om mede daardoor tot maximale kwaliteit te komen. Zo werken we behalve met huisartsen, SOG-ers, fysiotherapeuten, diëtisten, ergotherapeuten ook samen met Geriaters Gelderse Vallei, GGD, CCE, BAVO en Pro Persona.
- Voor WMO huishoudelijk en dagbesteding, begeleiding individueel werken we samen met de consultants van de respectievelijke gemeenten. Tevens hebben we samenwerkingsafspraken met Siza, Standby en Laurens.
- Jah-Jireh heeft recent een nulmeting uitgevoerd op het gebied van vrijwilligerstevredenheid, medewerkerstevredenheid en behalve de vaste cliënt-evaluaties ook geëvalueerd op de maaltijden binnen de woongroepen.
- Door het werken met up to date ECD en bijbehorende kwaliteitsmonitor, worden verzamelde gegevens vastgelegd en beheerd op een veilige effectieve plaats, namelijk in de beschermde omgeving van het systeem. Denk hierbij aan MIC-MIM, zorgproblemen enz.