

# Nieuwsbrief

juni 2020

Samen houden wij  
Hillegom gezond!

## Jaarverslag 2019

Ook in 2019 was ons uitgangspunt: tevreden cliënten en tevreden medewerkers.

### Tevreden cliënten

In het vierde kwartaal van 2019 hebben wij een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze intramurale cliënten en hun vertegenwoordigers. De respons was groot. De gemiddelde scores:

- ❖ Bloemswaard - Bloemen: 8,0
- ❖ Bloemswaard - Tuinen: 8,5
- ❖ Parkwijk: 7,5
- ❖ Maronia: 8,5



De respondenten prezen met name de liefdevolle zorg, de vriendelijkheid en betrokkenheid van het personeel en de accommodaties.

Als aandachtspunten noemden de respondenten vooral continuïteit van zorg en communicatie. Deze punten hebben wij meegenomen in onze verbeterplannen.



Begin 2020 hebben wij cliënttevredenheidsonderzoeken gedaan onder onze extramurale cliënten (huishouding Wmo en wijkverpleging Zvw). Daaruit blijkt dat onze extramurale cliënten in de regel zeer tevreden over ons zijn.

### Tevreden medewerkers

In 2019 hebben wij veel nieuwe medewerkers aangetrokken en opgeleid, waardoor onze formatie aan het eind van het jaar weer op orde was. Dat gaf zichtbaar meer rust en ruimte aan onze medewerkers.

In het tweede kwartaal van 2020 hebben wij een medewerkers-tevredenheidsonderzoek gedaan. De resultaten daarvan zijn op dit moment nog niet bekend.

### Deskundigheid

In 2019 hebben wij weer veel geïnvesteerd in het opleiden en bijscholen van (nieuwe) medewerkers. Er is nog steeds een duidelijke groei in hun professionalisering. Door het ingevoerde bekwaamheidspaspoort hebben wij ook goed zicht op de bevoegden en bekwaamheden van onze medewerkers.

### Behandeling

Om de kwaliteit van onze behandeling te verbeteren, huren wij sinds het tweede kwartaal van 2019 via GeriCall een specialist ouderengeneeskunde en een basisarts in. Ook hebben wij een psycholoog in dienst genomen. Samen met een aantal eerstelijns behandelaars uit Dienstencentrum Elsbroek vormen zij ons behandelteam. Het team wordt ondersteund door onze regieverpleegkundige.

De lijnen zijn kort en de samenwerking is goed, waardoor onze behandel dienst kwalitatief is verbeterd en is geprofessionaliseerd.

### Digitalisering en ict

Onze opdracht voor 2019 was het verbeteren van de medicatieveiligheid. Om dat te realiseren hebben wij het digitaal verdeelstelsel N-Care ingevoerd.

In 2019 zijn wij ook gaan werken met ZorgDomein. We zijn begonnen met het digitaliseren van de personeelsadministratie en we hebben een nieuwe website gelanceerd. Ook hebben we voor de komende jaren een ict-beleidsplan opgesteld.

### Huiskamers

In 2019 zijn we de huiskamers in Bloemswaard en Parkwijk beter en efficiënter gaan benutten. Ook hebben we ze meer dementievriendelijk gemaakt.

### Waardigheid en Trots op locatie

Bij Waardigheid en Trots hebben wij een aanvraag ingediend om de medewerkers van Parkwijk te coachen bij het maken van een cultuuromslag. De aanvraag is gehonoreerd.

Eind 2019 heeft een ervaren coach meegelopen in Parkwijk en gesprekken gevoerd met medewerkers om een goed beeld te krijgen van de ondersteuningsbehoefte.

Op basis van alle gesprekken en de bevindingen van de coach is een plan van aanpak opgesteld. Wij gaan onder andere werken aan de teamsamenwerking, het goed organiseren van het zorgproces, het inzetten van aandachtsvelders en methodisch werken. In januari van dit jaar is de coaching begonnen.

### Nieuw strategisch beleid

In 2019 hebben wij met de hele organisatie en met behulp van uw input een strategisch beleidsplan opgesteld voor 2020-2024. Verderop in deze nieuwsbrief leest u meer hierover.

### Wet zorg en dwang

In de tweede helft van 2019 hebben wij ons voorbereid op invoering van de *Wet zorg en dwang* (Wzd) en hebben wij een beleidsplan onvrijwillige zorg opgesteld. Al voor de invoering van de wet zijn wij zo veel mogelijk conform de nieuwe wet gaan werken. In 2020, het overgangsjaar, voeren wij de wet en ons beleid verder door in onze organisatie.

Mede met het oog op invoering van deze nieuwe wet, zijn wij eind vorig jaar gestart met de pilot 'Open Hoftuin'. Tijdens deze proef hebben wij de deur van deze normaal gesloten afdeling een aantal keer per dag geopend. De pilot is goed verlopen. Dit jaar gaan wij de openingstijden verruimen met als doel van De Hoftuin een open afdeling te maken.

### Accountant en audits

Tijdens de accountantscontrole is officieel vastgesteld dat wij onze zaakjes goed op orde hebben en dat onze organisatie financieel gezond is.

In het vierde kwartaal van 2019 hebben er audits plaatsgevonden. Voor alle onderdelen van onze organisatie hebben wij opnieuw het kwaliteitskeurmerk van PREZO behaald.

### Voornemens 2020

- ❖ verdere kwaliteitsverbetering
- ❖ doorgaan met opleiden en coachen van medewerkers
- ❖ delen van complimenten en uitdragen waarin wij goed zijn
- ❖ wijzigen organisatiestructuur
- ❖ uitbreiden behandelzorg, zowel intra- als extramuraal
- ❖ verder implementeren van de Wzd en De Hoftuin veranderen van een gesloten in een open afdeling
- ❖ zorg en welzijn meer met elkaar integreren
- ❖ uitbreiden van onze integrale zorgverlening in seniorencomplexen in Hillegom
- ❖ uitbreiden hulp bij het huishouden en wijkverpleging naar De Zilk en groeien binnen Hillegom
- ❖ beheer zorgwoningen en aanleunwoningen nieuwbouwproject 'Elzenhof' tegenover Bloemswaard, cliënten toewijzen en daar zorg en ondersteuning leveren.

Uiteraard zijn wij op dit moment ook hard bezig met de gefaseerde versoepeling van de coronamaatregelen.

Wilt u meer weten over hoe het ons in 2019 is vergaan? Lees dan ons uitgebreide kwaliteitsjaarverslag op onze website. Onze jaarrekening vindt u op [www.desan.nl](http://www.desan.nl)

Joke Ricke-Molleman  
directeur-bestuurder

