



Kwaliteitsverslag 2021

Voorwoord van de bestuurders:

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021. Het jaar 2021 is voor iedereen wederom een bewogen jaar geweest. Covid-19 bleef om zich heen grijpen weliswaar in steeds nieuwe varianten.

Het virus en de gevolgen hebben ook dit jaar een enorme druk op ons en onze collega's in de zorg gegeven.

We waren blij met het vaccin en met het feit dat we gedurende het jaar 2021 onze bewoners de basisset en de booster konden aanbieden. We hebben de vruchten kunnen plukken van de bescherming die het vaccin ons heeft geboden.

Juist voor deze kwetsbaarste groep mensen, onze ouderen. We hebben geen mensen hoeven verliezen aan Covid-19.

Covid-19 heeft hoe gek dit misschien klinkt, ook in 2021 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. Juist in 2021 zijn we ons blijven inzetten voor verbeteren van onze kwaliteit, gezondere cliënten in combinatie met de best haalbare kosteneffectiviteit. Het is goed om hierbij stil te staan en te bedenken dat we in de afgelopen tijd veel samen tot stand hebben gebracht. Daar zijn we alle collega's dankbaar voor.

Hoewel de strijd tegen Covid-19 ook in 2022 nog een tijd zal voortduren, willen we graag vooruitkijken in de ontwikkelingen. We bedanken alle bewoners en hun families in het meedenken en het ondersteunen van onze maatregelen rondom Covid-19. Hun support en dankbaarheid, regelmatig ondersteund met bloemen en gebak maakten het voor ons een stuk makkelijker om om te gaan met de steeds nieuwe uitdagingen.

We zijn blij dat we alle speerpunten die we ons hadden voorgenomen in 2020, hebben kunnen behalen in 2021.

Eunice Willemstein

Joël van der Reijd

Raad van Bestuur Jah-Jireh Woonzorg

Situatieschets:

Jah-Jireh Woonzorg is een stichting die zich onderscheidt in wonen en zorg ten behoeve van oudere en kwetsbare Getuigen van Jehovah. Er zijn momenteel drie woongroepen in Nederland te weten in Wageningen, Rotterdam en Heerlen. Op alle drie de woongroepen betreft het een geclusterde woonvorm. Jah-Jireh is een zelfstandige zorgorganisatie sinds 1-1-2017.

Alle cliënten/bewoners huren een appartement naar wens. Zorg en ondersteuning wordt op maat en in overleg met de cliënt georganiseerd. Het streven van Jah-Jireh Woonzorg is de cliënt en zijn netwerk te ondersteunen met als doel, zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen in combinatie met het ervaren van zo mooi mogelijke kwaliteit van leven.

PREZO-keurmerk

Jah-jireh Woonzorg onderscheidt zich op de woongroepen Rotterdam en Wageningen met het PREZO-keurmerk VVT 2017.

Prezo is een kwaliteitssysteem voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap. Het belangrijkste uitgangspunt is het ondersteunen van kwaliteit van leven van de cliënt, naar draagkracht, met behoud van regie over het eigen leven van de cliënt.

Cliëntervaring, vastgesteld op basis van uitkomsten, is hierbij essentieel onderdeel.

In 2021 behaalde wij opnieuw de complete initiële audit van de driejaarlijkse cyclus. We zijn daar uiteraard heel trots op.



Profiel zorgorganisatie

Onze missie:

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 visie:

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.

Kernwaarden

1. Aandacht:

Het behoeft geen toelichting dat deze waarde onmisbaar is om als cliënt bij Jah-Jireh goede zorg en service te kunnen ontvangen en met plezier als medewerker en vrijwilliger samen te werken.

2. Verbindend:

Er is sprake van verbindend samenspel tussen cliënt, familie, vrijwilligers om zo het verschil te maken. Maar ook verbinding met samenwerkingspartners mag niet ontbreken om tot nog betere resultaten te komen.

3. Prikkelend:

Zowel cliënten, familieleden als vrijwilligers worden geprikkeld tot het aanboren van eigen kracht en samenredzaamheid in plaats van het te snel overnemen door de professional. Hierin past ook het prikkelen van de organisatie in het geheel met vernieuwende initiatieven, eventueel met behulp van technologie.

4. Vakmanschap:

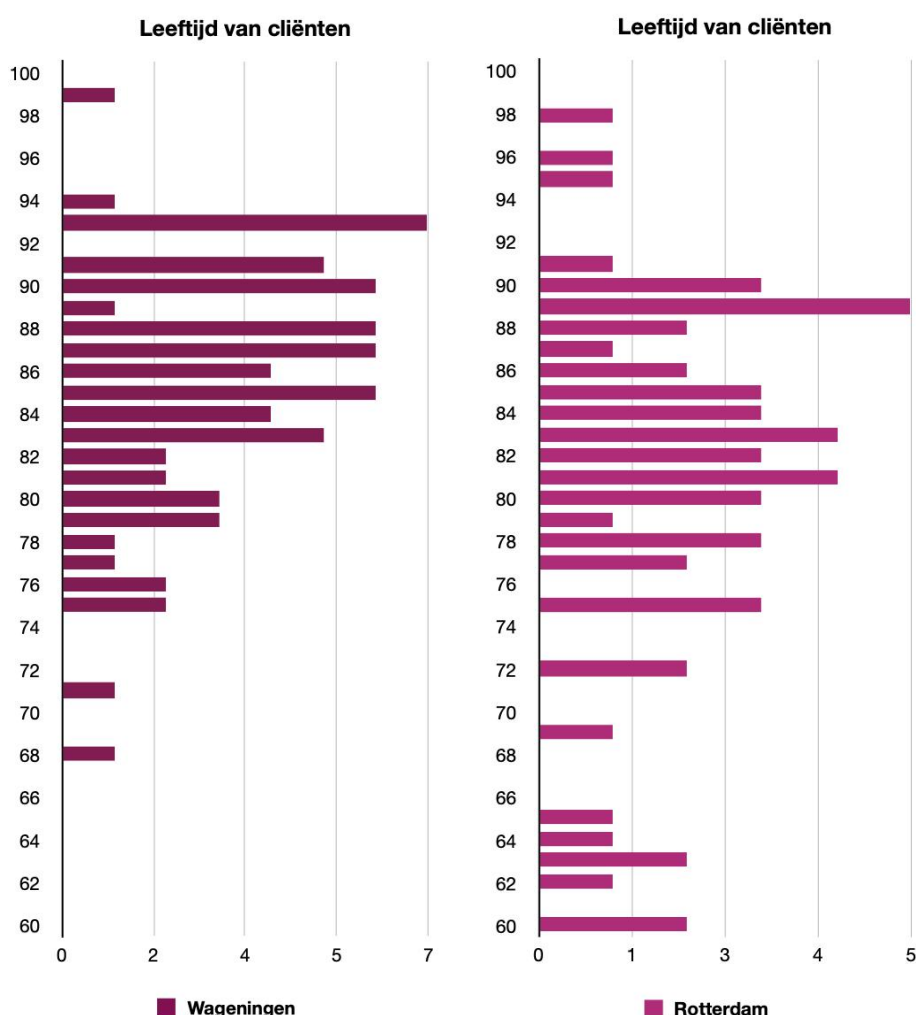
Een vanzelfsprekendheid, met als specifiek accent dat we toewerken naar een hoger niveau van medewerkers en resultaten. Elk soort vakmanschap in de zorg zet de relatie met de klant centraal.

Doelgroepen - cliënten per doelgroep en de leeftijdsverdeling

Bij Jah-Jireh Woonzorg bindt de identiteit. Over het algemeen spreken we van de oudere en/of kwetsbare cliënt. Op onze woongroepen in Wageningen en Rotterdam wordt WLZ-zorg middels VPT geleverd en bieden wij indien nodig 24/7 zorg. Op onze woongroepen proberen we vast te houden aan een mix in zorgzwaarte, welke je in drie ongeveer gelijke delen zou kunnen opdelen, te weten:

Een aantal cliënten die geen of bijna geen zorg nodig hebben. Cliënten hebben vaak wel een diagnose en zoeken, nu zij nog kunnen kiezen, alvast de bescherming van de woongroep passend bij hun identiteit of levensstijl.

Een groep cliënten met een gemiddelde zorgvraag (wijkverpleging en/of Wmo) Een groep cliënten die zorg ontvangt vanuit de WLZ.



Wageningen

Type zorgverlening ZZP- verdeling omzet per doelgroep

De woongroep in Wageningen telt 90 bewoners.

53 cliënten ontvangen zorg uit de WLZ via Volledig pakket thuis. 23 cliënten ontvangen zorg vanuit de ZVW middels wijkverpleging.

ZZP-VPT VV 4	ZZP-VPT VV 5	ZZP-VPT VV 6
16	25	12

peildatum december 2021

Er is dagelijks een huiskamer waar tussen 9:00-20:30 een gezellige dag structuur en zinvolle activiteiten aangeboden worden.

Rotterdam

Type zorgverlening ZZP - verdeling omzet per doelgroep

De woongroep in Rotterdam telt 81 bewoners.

16 cliënten ontvangen zorg uit de WLZ via volledig pakket thuis. 5 cliënten ontvangen WLZ zorg vanuit een PGB en nog eens 33 cliënten ontvangen zorg vanuit de ZVW middels wijkverpleging.

ZZP-VPT VV 4	ZZP-VPT VV 5	ZZP-VPT VV 6
3	10	3

peildatum december 2021

Er is drie maal per week een huiskamer waar tussen 9:00-16:30 een gezellige dag structuur en zinvolle activiteiten aangeboden worden.

Personeel

Ons personeel bestaat uit meer dan alleen zorgpersoneel maar in de tabel beperken we ons tot zorgpersoneel in dienst. Het aantal uren van ingeleend personeel is hierbij niet meegenomen. De cijfers zijn overgenomen uit de verantwoording kwaliteit budget.

Wageningen peildatum december 2021

Samenstelling	FTE
Niveau 1 medewerkers (huishoudelijke diensten)	1,00
Helpende Niveau 2 medewerker 2 leerling plaats VIG	4,00
VIG Niveau 3 medewerker	13,00
Verpleegkundige niveau 4	5,00
Verpleegkundige niveau 5	3,00
Leerlingen	4,00
Ingehuurd in 2021	2,20

Rotterdam peildatum december 2021

Samenstelling	FTE
Helpende Niveau 2 medewerkers	3,02
VIG Niveau 3 medewerkers	4,50
Verpleegkundige niveau 4	2,10
Leerlingen	0,50
Ingehuurd in 2021	1,40

Verzuimcijfers:

Jah-Jireh woonzorg kende voor het jaar 2021 organisatiebreed een gemiddeld ziekteverzuim van **10,16 %**

Kort verzuim	0,53
Middel verzuim	0,70
Lang verzuim	8,94

Het is goed om bij dit cijfer in gedachten te houden dat bijvoorbeeld een langdurig zieke collega behoorlijk drukt op dit cijfer. Ook zijn alle verzuim ten gevolge van Corona hierin meegenomen.

In en uitstroom gedurende 2021

Rotterdam	instroom: 7 medewerkers	uitstroom: 4 medewerkers
Wageningen	instroom: 13 medewerkers	uitstroom: 6 medewerkers

Covernance

Jah-Jireh Woonzorg hanteert de zorgbrede Governance Code. De raad van Toezicht heeft als taak toezicht te houden op het beleid van de raad van bestuur. Zij oefent toezicht uit conform de statutaire bevoegdheden. De raad van toezicht die in de huidige samenstelling actief was vanaf 1 november 2020, heeft gedurende 2021 maandelijks vergaderd met de RvB. Er is aandacht voor eigen functioneren.

Verder was er het afgelopen jaar aandacht voor de volgende punten:

Ziekte bestuurder financiën (is overleden) aanstellen bestuurder a.i.

Kwaliteit

Jaarrekening

Begroting

Opleidingen

Corona

Personeelsbeleid

Dhr. van der Meer nam afscheid en Dhr. van der Belt nam zitting in de RvT.

Cliëntenraad

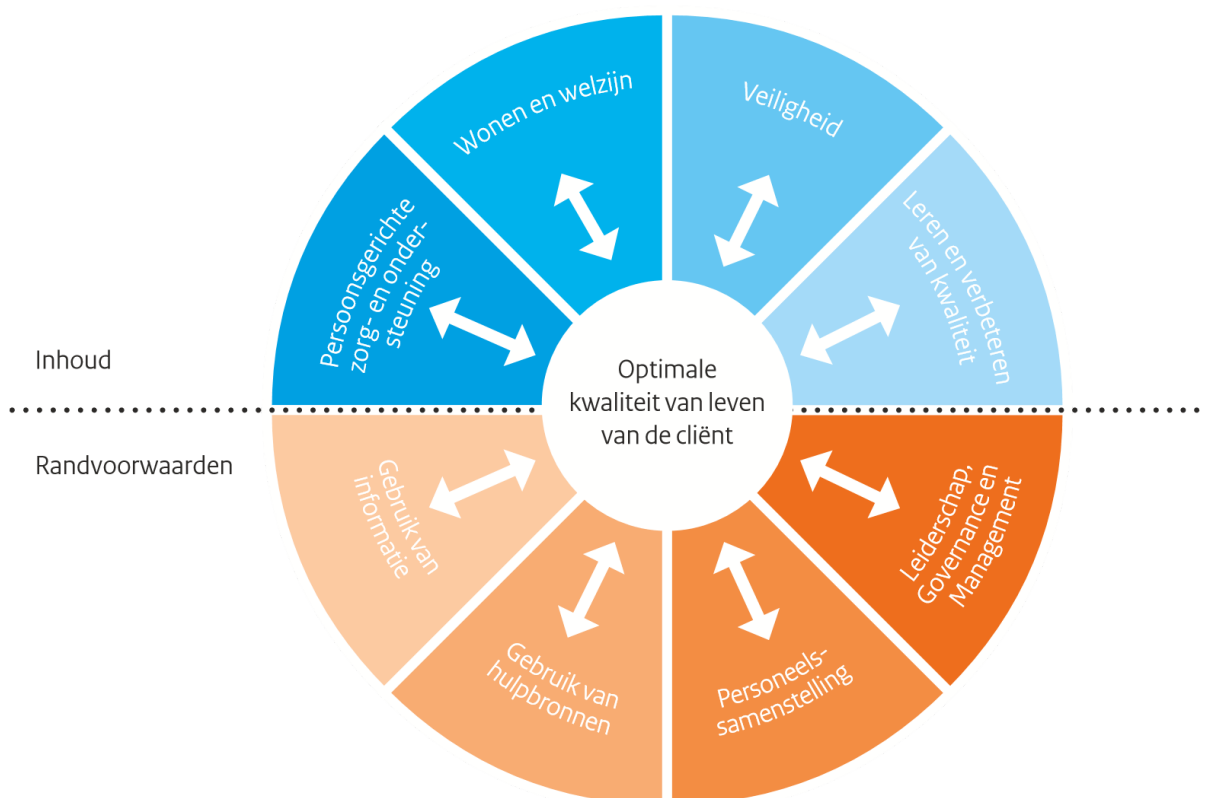
De cliëntenraad is op alle locaties veranderd van samenstelling. Er is vergaderd over het samenvoegen van de raden tot één centrale cliëntenraad maar in goed overleg is voor 2021 en 2022 de keuze gemaakt de respectievelijke raden in de huidige samenstelling te handhaven.

De onderwerpen die de meeste aandacht hebben gekregen zijn:

Corona Beleid

Kwaliteit

Aan de raden zijn diverse nieuwe leden toegevoegd en verschillende leden zijn ook gestopt.



1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In april 2021 vond een inspectiebezoek IGJ plaats. Het bezoek was prettig en in een open sfeer. Behalve twee inspecteurs was er een derde medewerker IGJ aanwezig die opgeleid werd als inspecteur.

In het rapport van de IGJ wordt het volgende geconcludeerd:

“Cliënten krijgen warme liefdevolle zorg van zorgverleners die hen goed kennen. Zorgverleners houden rekening met de wensen en behoeften van cliënten en passen de zorgverlening zo goed mogelijk op aan. Een team van deskundige zorgverleners werken samen om tot goede en passende zorg voor de cliënt te komen.

Wat kan beter:

Het multidisciplinair samenwerken kan beter door nog meer structuur aan te brengen. Dit, om proactief de zwaarder wordende zorgvraag tegemoet te treden.

Wat moet beter:

Er moet meer aandacht zijn voor het behoud en stimulatie van de eigen regie van de cliënt, vooral voor cliënten die gebruik maken van dagbesteding. Daar waar zorgverleners snel taken overnemen kan dit onbewust leiden tot beperking van vrijheid van een cliënt.

De inspectie ziet ook dat er ondanks dat 2020/2021 in het teken stond van Covid-19, zelfs een lichte verbetering ten opzichte van een eerder bezoek. *“Ondanks Covid-19 zijn zij blijven werken om verbeteringen door te voeren. Jah-Jireh heeft daarbij de cliënt niet uit het oog verloren.”*

2. Wonen en welzijn

De vijf thema's die hierbij leidend zijn, zijn zingeving, zinvolle tijdsbesteding, verzorgd lichaam inclusief kleding, familieparticipatie in combinatie met vrijwilligers en wooncomfort.

- Ook in 2021 was het vanwege Covid-19 niet langer veilig om de vergaderplaatsen (koninkrijkszaal) te bezoeken. We zijn deze vergaderingen digitaal blijven organiseren. Niemand van onze bewoners heeft één bijeenkomst hoeven missen. Iedereen kijkt live mee vanaf zijn eigen laptop of tablet. Er is vanuit ICT veel hulp geweest voor onze cliënten en overleg met familieleden om de juiste apparatuur aan te schaffen en in te stellen.
- Een groep van ongeveer 12 cliënten kan dit echt niet meer zelf, ook niet met ondersteuning. Voor deze cliënten is een regeling getroffen dat zij in de huiskamer kunnen kijken. De anderhalve meter is hierbij geborgd. Dit is zo gebleven gedurende 2021.



- De herdenking van Jezus dood is voor Getuigen van Jehovah de belangrijkste dag in het jaar. We hebben gezorgd dat alle cliënten deze bijeenkomst via zoom konden bijwonen. Op de officiële website JW.org stond een wereldwijd verslag van deze herdenking. Met van elk land een foto.
Voor Nederland is de foto bij een bewoner Jah-Jireh Woonzorg gemaakt.
- Voor Rotterdam hebben we er zelfs een geheel nieuwe ruimte bij kunnen huren en deze is compleet aangepast aan de tijd. Het is een enorme upgrade voor onze cliënten.
- Vanaf medio 2021 hebben we steeds gekeken wat mogelijk was inzake familieparticipatie. We hebben veel via Zoom gedaan. Denk aan familiegesprekken ten behoeve van de cliënt, maar ook informatiebijeenkomst Dementie bijvoorbeeld. Bewonersbijeenkomsten via Zoom. De respons op de digitale bijeenkomsten was hoog.
- We hebben geprobeerd onze vrijwilligers vast te houden door regelmatig contact te houden, middels persoonlijke attenties, nieuwsbrieven enz. Feit is wel dat een aanzienlijk aantal vrijwilligers een andere invulling van tijd gevonden hebben of niet (meer) komen doordat ze zelf angstig waren/zijn in contacten. Extra handicap is dat we moeten anticiperen op het virus. Dat betekent opschalen en indien nodig weer afschalen. Vooral veel denken in mogelijkheden ipv onmogelijkheden.

- Bij een aantal van onze cliënten hebben we de Femly uitgeprobeerd. Dit heeft niet het succes wat we ervan verwacht hebben, maar dat heeft ook te maken met het feit dat het Wifi-netwerk instabiel is, maar ook omdat familie weer vaker langskomt.

3. Veiligheid:

- Het medicatiebeleid binnen Jah-Jireh woonzorg heeft veel aandacht en was volgens de rapportage van de IGJ goed op orde. In 2021 zijn we onze medicatie in samenwerking met de apotheek digitaal gaan registreren. Elke cliënt heeft het medicatiedossier geïmplementeerd gekregen in het zorgdossier ONS Nedap. Inmiddels is Rotterdam begin 2022 gevolgd. We moesten daar even pas op de plaats maken omdat de apotheek werd overgenomen.
- Melding incidenten procedure is herzien en verbeterd. De respons op een Mic is verkort en er zijn directe acties op medicatiefouten.
- WZD heeft binnen de organisatie meer aandacht gekregen door middel van scholing. Het bekijken van de werkwijze verloopt toch wat moeizaam en dat heeft meerdere redenen. Aangezien we met huisartsen werken is er regelmatig onduidelijkheid, wie welke verantwoording draagt. Huisartsen missen vaak een helder zicht omdat ze de cliënt te weinig zien en het gemiddeld inzetten van middelen en maatregelen veel minder voorkomt dan in verpleeghuizen. De komende jaren zal daarin meer verschuiving komen doordat mensen veel langer thuis blijven wonen. Daarom is er binnen Jah-Jireh Woonzorg in 2022 organisatiebreed nog een verbeterproject gaande.
- In 2020 is er een nieuw zorgoproepsysteem via Wifi geïnstalleerd. Het systeem vertoonde veel haperingen. Het bedrijf wat het systeem heeft aangelegd erkende de klachten niet ondanks expertise en constatering door derden. We hebben na aanzeggingen helaas in september 2021 een juridische procedure op moeten starten. Inmiddels heeft de rechtszaak met enige vertragingen plaatsgevonden en is het wachten op de uitspraak op 18 mei 2022. We hebben ons daarom genoodzaakt gezien in 2021 een tijdelijk alarmsysteem (50.000 euro) naast ons huidige systeem te leggen zodat de veiligheid van onze cliënten geborgd blijft.
- Jah-Jireh Woonzorg heeft een actief beleid gevoerd als het gaat om vaccineren. Er zijn veel open gesprekken gevoerd met cliënten en hun naasten. Dat resulteerde erin dat de gemiddelde vaccinatiegraad van de locatie Rotterdam respectievelijk 99% en Wageningen 98% is. Daarbij heeft Jah-Jireh zelf alle vaccinaties georganiseerd en zelfs uitgevoerd met de achtervang van een arts. Dat betekende een aanzienlijk verschil in de snelheid waarmee onze cliënten, medewerkers en sleutel vrijwilligers gevaccineerd zijn. Naar nu blijkt was dat een enorme bescherming in het winterseizoen 2021/2022. Omikron is een zeer besmettelijke variant en daardoor voorkom je niet dat mensen toch besmet raken. Het goede nieuws is dat niemand ernstig ziek geworden is of overleden ten gevolge van Covid-19.
- Op alle locaties is gekeken naar de omgeving waarin dagbesteding is gegeven. Dat betekende dat we tot ver in 2021 voor grotere ruimtes hebben gekozen. Op plaatsen

binnen onze woongebouwen waar we meer konden ventileren en meer rekening konden houden met gepaste Corona afstand.

Voor Rotterdam en Wageningen betekende dit zelfs dat we de tijd hebben genomen om definitieve veranderingen aan te brengen. In Wageningen is de “ huiskamer” met ruim 25 vierkante meter vergroot en is meteen luchtbehandeling en vloerverwarming aangebracht.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit:

- In het najaar van 2021 hebben we organisatiebreed een wijziging in structuur aangebracht. We zijn gaan werken met groepjes van drie medewerkers rondom een cliënt. In elk groepje zit een verpleegkundige. Met deze werkwijze zorgen we dat bij uitval van de eerstverantwoordelijke de coördinatie rondom de zorg van een cliënt geborgd blijft. Medewerkers kunnen daarbij op elkaar terugvallen.
- De activiteiten van de lerende netwerken zijn voorzichtig opgepakt. Regelmatig via zoom of teams.
- Alle medewerkers hebben hun driejaarlijkse voorbehouden handelingen afgetoetst.
- Het opleidingsplan is voor de komende twee jaar herschreven.
- In 2021 vond een vernieuwde initiële audit plaats en het Prezo keurmerk is opnieuw behaald.
- Verbeterpunten uit de audit en het rapport IGJ zijn verwerkt in de jaarplanning 2022

5. Leiderschap, goed bestuur en toezichthouders:

In 2021 hebben meerdere wijzigingen plaatsgevonden in RvT, RvB, OR en cliëntenraden.

Uit de audit van ons kwaliteitssysteem Prezo, bleek juist door deze wisselingen en nieuwe wet en regelgeving dat we alert moeten zijn op onze kennis en deskundigheid bij de diverse toezichthouders..

- De RvT heeft extra scholing gekregen
- Eén van de bestuurders is a.i en de andere bestuurder is gestart met een accreditatietraject
- De ondernemingsraad heeft scholing gekregen
- Alle regionale cliëntenraden hebben in 2021 twee trainingsmomenten gekregen. Deze worden voortgezet in 2022

6. Personeelssamenstelling

Er is veel actie ondernomen om onze formatie op sterkte te houden. De arbeidsproblematiek is onverminderd hoog in de zorg en reguliere manier om aan nieuw personeel te komen sorteert weinig effect. We hebben daarom veel de informele weg gekozen. Denk aan meldingen op onze persoonlijke status op de telefoon. Meldingen op facebook van medewerkers. Flyers gestuurd naar cliënten en hun familie. We proberen daarbij ook contact te houden met medewerkers die voor ons gewerkt hebben.

Het totaal heeft ons nieuwe en oude nieuwe collega's opgeleverd.

- We hebben in 2021 veel geïnvesteerd in medewerkers die uit andere branches. Sommige hadden baan verloren of dreigen hun baan te verliezen door Covid-19. Zoveel als mogelijk was, hebben we collega's laten screenen voor verkorte scholingstrajecten Helpende plus, Verzorgende-ig en Verpleegkundigen.

Leerlingen Jah-Jireh organisatiebreed schooljaar 2021/2022

Locatie Rotterdam	opleiding	niveau	praktijkbegeleider
Naomi	HBO-V	HBO	Mandy
Dominique	MBO Verpleegkundige	4	Tessa
Laica	MBO Verpleegkundige	4	Tessa
Sylvana	MBO Helpende	2	Renate (Dominique)
Jessica	MBO V-ig	3	Renate (+ Do2)
Tessa	Geriatric Verpleegkundige	HBO	Karina

Renate	Spec. Verzorgende	3	start later
Sharon	MBO Verpleegkundige	4	Liaca

Locatie Wageningen	opleiding	niveau	praktijkbegeleider
Emine	MBO V-ig	3	Annemiek
Caroline	MBO V-ig	3	Lia
Anney	MBO V-ig	3	Lia
Jussara	MBO V-ig	3	Annemiek
Aletta	MBO Helpende	2	Annemiek
Raymigeo	MBO Helpende	2	Lia
Naomy	MBO Zorg en Dienstverlening	1	Linda K
Ashley	MBO Helpende	2	Annemiek
Maaïke	MBO Verpleegkundige	4	Johan
Britt	MBO V-ig	3	Annemiek

José	spec. Verzorgende	3	Karina
Aletta	MBO V-ig	3	Annemiek
Ilona	MBO V-ig	3	Annemiek

De met groen gearceerde medewerkers zijn recent gediplomeerd.

- Vanuit de transitie-middelen Menzis zijn we in 2019 gestart met HPO (high performance organisation). Het vertrekpunt was de HPO diagnose van de hele organisatie. Hoe zorgen we er met elkaar voor, dat we tevreden blijven binnen onze organisatie. Tevreden medewerkers zorgen voor minder verloop en betere prestaties en dus voor hogere kwaliteit van zorg. In 2020 heeft dit onderwerp bijna geen aandacht kunnen krijgen, maar in 2021 heeft dit project met vereende krachten een doorstart gemaakt. Alle inspanningen hebben resultaat gehad want een recente diagnose leerde ons dat we van een 6,9 in 2019, inmiddels gestegen zijn naar een 7,4. Bovendien hebben we in 2021 onze locatie Rotterdam aangehaakt. Zouden we de cijfers splitsen in locatie, dan zou Rotterdam iets lager scoren en Wageningen iets hoger. Dat is verklaarbaar. Tijdens de uitleg van het HPO center werd aangemerkt dat dit een knappe prestatie is gezien de omstandigheden in de afgelopen twee jaar.

Zeker het jaar 2020 en de start van 2021 heeft rondom Covid-19 veel losgemaakt bij onze medewerkers. Onze ziekte verzuim is zeker ten gevolge daardoor hoger dan gemiddeld geweest. Diverse collega zijn daardoor gemiddeld ook langer ziek geweest. Eén medewerker met Corona kwam zelfs op de IC. Behalve lichamelijk ziek, hebben meerdere collega's te maken gehad met burnout klachten.

- Om het verzuim terug te dringen, ziekte-duur te verkorten en zo niet alleen de zieke medewerker in de gaten te houden, maar juist ook aandacht te hebben voor de medewerkers die nog overeind staan, hebben we extra expertise bij de Arbodienst ingekocht. De Arbodienst heeft laagdrempelig wekelijks spreekuur gehouden op onze locaties. Medewerkers konden daardoor ook preventief met hun zorgen met de Arbodienst in gesprek. De gesprekken werden bemand door een arbeidsdeskundige. Zodoende konden we al voordat mensen uitvallen acties inzetten ter voorkoming van. Medewerkers hebben dit erg gewaardeerd.
- We zijn heel bewust aan de slag gegaan met werkdruk. Wat is werkdruk en wanneer ervaren collega's dit. Op de conclusies hebben we acties uitgezet. Waar we druk konden verminderen is dat gedaan, maar het gaf ook een goed inzicht in het handelen van medewerkers. We kregen inzichtelijk waarom de ene medewerker druk ervaart en de andere niet. We hebben gespiegeld aan medewerkers die bij andere organisaties werken bijvoorbeeld uitzendkrachten, maar ook uitgevraagd bij bestuurders van andere zorginstellingen.

7. Gebruik van hulpbronnen

- Ondersteuning van facilitair is groter geworden. Denk aan zorg voor de woning, maaltijden.
- Communicatie intern en extern met behulp van nieuwsbrieven en MyDMS
- Samenwerking met grotere aanbieders in de respectievelijke regio. Denk aan spoedzorg in de nacht.
- NPS (Wageningen en Rotterdam) 2021: **9.2**

8. Gebruik van informatie

- IGJ rapportage
- Prezo Kwaliteitssysteem
- Prem
- Client evaluaties bijvoorbeeld op Corona Beleid en overige diensten als maaltijden, huishoudelijke zorg.