



# Kwaliteitsverslag 2021

Sint **Jacob**

Geachte lezer,

Hierbij presenteert Stichting Sint Jacob uit Haarlem haar kwaliteitsverslag over het jaar 2021.

Het jaar 2021 heeft voor een groot deel in het teken van het coronavirus gestaan. Gelukkig namen de coronabesmettingen vanaf het voorjaar af en hebben we de draad weer opgepakt. De collega's hebben zich herpakt, het leven in onze locaties werd weer 'normaal' en in de zomer hebben we kunnen genieten van een welverdiende vakantie. We zijn er trots op dat we ons ondanks de coronacrisis zijn blijven ontwikkelen. Er is veel aandacht geweest voor de kwaliteit van zorg. Ook tijdens de opleving van het coronavirus in het najaar.



In dit kwaliteitsverslag zijn op basis van de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg op grote lijnen de resultaten over het kwaliteitsplan van 2021 beschreven. Wij zijn ons ervan bewust dat dit jaarverslag is gebaseerd op de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (de zorg die onder de Wet Langdurige zorg valt). Daarmee geeft het jaarverslag vooral een beeld over de kwaliteit van onze langdurende intramurale zorg. De wijze waarop we werken aan kwaliteit van zorg is daarnaast ook van toepassing op onze cliënten die onder de zorgverzekeringswet vallen.

Het kwaliteitsverslag is op 19 april 2022 met Raad van Bestuur en managementteam vastgesteld. Aansluitend is het verslag ter advies voorgelegd aan de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Wij danken alle collega's, vrijwilligers, mantelzorgers, leden van de OR, de Raad van Toezicht en de leden van onze cliëntenraden voor hun inzet en betrokkenheid in 2021.

**We bouwen samen verder!**



Eduard van Bockel en Irma Krieg  
Raad van Bestuur Stichting Sint Jacob



1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING				
	ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT	
A	Warm welkom	Borgen van ingezette verbeteringen in het proces van de verhuizing. Ontwikkelen en inzetten meetinstrument voor feedback verhuisproces vanuit cliënt (vertegenwoordiger).	<p>Om goed te blijven aansluiten bij de ontwikkelingen is het proces van verhuizen naar de woonzorglocaties (WLZ, ELV, CAZHEM) geëvalueerd en herschreven. Na een pilot met de nieuwe werkwijze in het najaar is deze vastgesteld in de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid. Per november is gestart met de vernieuwde inhuizingsprocessen voor CAZHEM en ELV en in december voor de WLZ. De kwaliteitsverpleegkundigen implementeren de processen op hun locatie en coachen verzorgenden (IG) in de voorbereiding, tijdens, en na het inhuizingsproces.</p> <p>Zes weken na de verhuizing worden de ervaringen van nieuwe bewoners en naasten opgehaald door middel van een interview. Het meetinstrument dat hiervoor is ontwikkeld is kwalitatief van aard. Deze interviews met cliënten en naasten zijn in december van start gegaan. Het evaluatiegesprek wordt positief ontvangen door de betrokkenen en de bereidheid om mee te doen is groot. Met deze interviews verzamelen we kwalitatieve informatie om het inhuizingsproces verder te verbeteren.</p>	
B	Palliatieve zorg afgestemd op de cliënt	Evalueren van de pilot 'zorgpad palliatieve zorg'. Optimaliseren beschikbaarheid consultteam voor inzet extra expertise waar nodig. Extra inzet geestelijke verzorgen voor cliënten en naasten is mogelijk.	<p>De pilot met het zorgpad palliatieve zorg was door corona stil komen te liggen. De verwachting was dat deze in het najaar weer zou starten, maar door corona is deze wederom uitgesteld in verband met het belang van fysieke bijeenkomsten voor dit scholingsprogramma. In de tussentijd heeft de projectgroep de inhoud van het scholingsprogramma van de pilot verder aangescherpt. Ook is een specifiek trainingsmoment voor huiskamermedewerkers en een e-learning toegevoegd aan het scholingsprogramma. In het najaar is opnieuw een planning gemaakt voor het piloten van het scholingsprogramma op één van onze woonzorglocaties voor januari 2022. Deze is door corona opgeschoven naar later in 2022. In 2021 is uitwisseling tot stand gekomen met de projectleider palliatieve zorg van VivaZorggroep, zodat we van elkaars ervaringen kunnen leren.</p>	

2 WONEN EN WELZIJN				
	ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT	
A	Welzijn cliënten	<p>Dialogo voeren over passende manier om het welzijn van cliënten verder te vergroten. Teams de benodigde ondersteuning bieden, onder andere door training on the job. Inzetten van meer persoonsgerichte aandacht op basis van welzijnsdoelen per cliënt. Uitvoeren van het welzijnsplan van JacobActief.</p>	<p>Om meer aandacht te geven aan het welzijn van cliënten, is het project 'Welzijn in de huiskamer' gestart. Het doel hiervan is het in gesprek gaan met medewerkers op de werkvloer om het bewustzijn van welzijn te vergroten. Er is een workshop ontwikkeld voor alle teams in de WLZ aan de hand van praktijkvoorbeelden (filmpjes). In het najaar zijn de welzijnsmedewerkers geschoold om workshops te geven aan de teams in de locatie. Iedere locatie heeft een welzijnsmedewerker, die de mogelijkheden rondom welzijn coördineert en meedenkt in individuele situaties. Met ondersteuning van de welzijnsassistentes (tijdelijke coronabananen) is er veel persoonsgerichte aandacht voor de cliënten geweest en is er een mooi aanbod aan activiteiten geweest. Om persoonsgerichte aandacht voor cliënten verder te vergroten, is er actief ingezet op het integreren van het persoonlijk cliëntverhaal in het elektronisch cliëntdossier. Het welzijnsplan is integraal onderdeel van het zorgleefplan in de vorm van welzijnsdoelen. Om hierbij te ondersteunen is een stafmedewerker op een aantal locaties in gesprek gegaan met cliënten en/of naasten om het cliëntverhaal te vullen. Uitkomst van de audits op basis van het toetsingskader IGJ in het najaar is dat de aandacht voor het beschrijven van de doelen in de organisatie groeit en het aantal beschreven cliëntverhalen toeneemt. Uit de audituitkomsten blijkt dat in toenemende mate de welzijnsdoelen beschreven zijn. In de praktijk lijkt dit nog afhankelijk te zijn van de persoon en de bezetting.</p>	☹️
B	Inzet vrijwilligers	<p>Ontwikkelen van vrijwilligersprofielen passend bij het door cliënten gewenste activiteiten aanbod. Werven en inzetten van vrijwilligers op basis van de nieuwe profielen. Training aanbieden voor vrijwilligers in het omgaan met de huidige doelgroep cliënten en cliënt (vertegenwoordigers).</p>	<p>In een beleidsmiddag met de vrijwilligersmakelaars is gesproken over hoe vrijwilligers meer onderdeel kunnen zijn van de organisatie en is vanuit de normen van een vrijwilligerskeurmerk gekeken naar wat verbeterpunten zijn. Om de informatievoorziening voor vrijwilligers en de betrokkenheid bij de organisatie te vergroten is een digitaal vrijwilligersplatform geïmplementeerd. Hierin worden ook de trainingen die worden aangeboden aan de vrijwilligers opgenomen, zodat zij zich kunnen aanmelden. Voorbeelden zijn trainingen BHV en dementie. In het najaar is een start gemaakt met het aanmaken van de vrijwilligersprofielen op het vrijwilligersplatform. Hierin kunnen vacatures voor vrijwilligers geplaatst worden en kunnen vrijwilligers zelf actief reageren. Om waardering naar de vrijwilligers te uiten zijn de jubilerende vrijwilligers thuis bezocht met een persoonlijke attentie en een bos bloemen. De vrijwilligers ontvingen op de dag van de vrijwilligers een attentie in de brievenbus en ze ontvingen de kersttattentie van de RvB. Het aanbod van vrijwilligers neemt toe.</p>	😊

<p><b>C</b> Versterken samenwerking medewerkers en mantelzorgers</p>	<p>3x per jaar een mantelzorgcafé organiseren. Ontwikkelen van alternatieve vorm voor mantelzorgcafé, die op afstand mogelijk is. Alle huiskamermedewerkers worden getraind m.b.t. de omgang met mantelzorgers en cliëntvertegenwoordigers. Caren Zorgt breder inzetten. Helder uitwerken van de samenwerking tussen mantelzorgcoach, GVP'ers, teamrolhouders (cliënt/kwaliteit) en kwaliteitsverpleegkundigen.</p>	<p>Door corona is het aantal mantelzorgcafé's minder dan normaal. In het najaar is één mantelzorgcafé georganiseerd. Dit was in de vorm van een 'alzheimercafé'. Dit werd erg gewaardeerd door de aanwezigen en zal opnieuw worden aangeboden. Er is voor gekozen geen mantelzorgcafé op afstand te organiseren, in verband met belang van echte ontmoeting en het kunnen uitwisselen van ervaringen onderling. Mantelzorgers weten de mantelzorgfunctionaris steeds vaker te vinden voor vragen, advies en gesprekken. De mantelzorgfunctionaris wordt actief benaderd door naasten en ingezet bij casuïstiek van de locaties. Ook medewerkers nemen steeds vaker contact op met de mantelzorgfunctionaris in specifieke situaties, waardoor waardevolle gesprekken kunnen plaatsvinden. Om de betrokkenheid van mantelzorgers bij activiteiten te vergroten, werkt de mantelzorgfunctionaris samen met PR&amp;communicatie. Daarnaast is er op de Dag van de Mantelzorg gezorgd voor een leuke attentie voor de mantelzorgers. Verdieping van de samenwerking van de mantelzorgfunctionaris met de gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie wordt in 2022 verder vorm en inhoud gegeven.</p>	
<p><b>D</b> Eten en drinken</p>	<p>Ontwikkelen en implementeren van visie en beleid met betrekking tot eten en drinken.</p>	<p>De visie en beleid op het gebied van eten &amp; drinken is ontwikkeld en vastgesteld. Ter ondersteuning van de implementatie is de commissie 'Eten &amp; drinken' van start gegaan. Op basis van een intake per locatie is de huidige performance ten aanzien van de beleidsaspecten in kaart gebracht en wordt duidelijk wat goed gaat en/of welke onderwerpen verbetering nodig hebben. De coördinator hotelservices heeft de lokale plannen van aanpak opgesteld en besproken met de MZD'ers. De MZD heeft deze besproken en getoetst met de lokale cliëntenraad. Voor eten en drinken in de woonzorglocaties is gezocht naar een totaalleverancier. De aanbesteding van het pakket eten &amp; drinken heeft geleid tot de selectie van een nieuwe partner. Deze partner denkt actief mee in het aspect persoonsgerichtheid vanuit eten en drinken. In het najaar is de nieuwe werkwijze voorbereid en van start gegaan. De betrokken collega's hebben de workshop van de leverancier over de besteltool gevolgd en de MZD'ers hebben uitleg ontvangen over de (budget)tool en managementrapportages. Door overlap in de uitgangspunten van de commissies 'Eten &amp; drinken' en 'Welzijn in de huiskamer', zijn deze commissies samengevoegd. Zij gaan verder als commissie 'Jacob aan Tafel' voor zaken over eten drinken en welzijn.</p>	

3 VEILIGHEID				
	ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT	
A	Meldingen	Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)-bespreking in de teams, op locatieniveau en organisatiebreed leidt tot verbeterpunten en toepassen van de PDCA cyclus. Teams bespreken de uitkomsten van de MIC-meldingen. Opstarten van organisatiebrede incidentencommissie. Waar nodig inzetten ondersteuning bij voeren van goed MIC-overleg. Implementeren van gebruiksvriendelijk systeem voor invoeren en opvolgen van meldingen. Inregelen van goede toegankelijke Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)-procedure.	<p>'Op alle locaties is een MIC-commissie van start gegaan. Waar nodig zijn zij ondersteund vanuit staf bij de opstartfase. Elke locatie heeft een eigen startpunt en eigen aandachtspunten. Medewerkers zijn over het algemeen positief. In het voorjaar is gestart met het meldingsysteem in Zenya. Dit stimuleert kortcyclisch terugkoppelen (binnen 1 week). Het is voor lokale MIC-commissies wettelijk om naast individuele casuïstiek te kijken naar trends en meldingsbereidheid op de locatie. Ook heeft het afhandelen binnen de gewenste termijn en het juiste gebruik van het systeem aandacht nodig.</p> <p>Om hierbij te ondersteunen is op verschillende momenten overleg geweest met de kwaliteitsverpleegkundigen en is scholing georganiseerd in het classificeren en beoordelen van risico's. In alle vakgroepen is aandacht gevraagd voor het MIC-proces en het doen van meldingen. Ook is er samen met de kwaliteitsverpleegkundigen gewerkt aan het lezen van het dashboard en het analyseren per locatie. De werkwijze rondom MIC is geëvalueerd en er is een plan met vervolgambities opgesteld.</p> <p>Besloten is nog geen organisatiebrede incidentencommissie op te starten, omdat de focus eerst ligt bij de lokale commissies. Aandacht voor analyses, doorlooptijd en reflectie op het MIC-proces is belangrijk. De MIM-meldingen worden nog niet overgezet naar Zenya, omdat de procedure hiervoor eerst nog door HR wordt herzien.</p>	
B	Wet Zorg en Dwang	Evalueren en waar nodig bijstellen van de WZD-werkwijze. Scholen en bijscholen van alle zorgmedewerkers. Regionaal afstemmen van werkwijze en ontwikkelpunten.	<p>De scholingen van de WZD zijn afgerond binnen de WLZ, de GRZ krijgt een extra traject. Zorgverantwoordelijken hebben in het najaar opnieuw een training gehad over hun taken en verantwoordelijkheden. Vanuit de kwaliteitsverpleegkundigen wordt de uitvoering van de WZD scherp in de gaten gehouden, waaronder de uitwerking in het ECD. Het WZD-spreekuur voor bespreking van casuïstiek loopt steeds beter.</p> <p>Voor alle locaties is een cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar. Er is aandacht voor de positie van de cliëntvertrouwenspersoon binnen de organisatie d.m.v. aandacht in locatienieuwsbrieven en folders. Het voorlichtingsmateriaal in het kader van de WZD voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers is gereed voor verspreiding begin 2022.</p> <p>Om de ontwikkelingen goed te kunnen monitoren en tijdig bij te kunnen sturen, komt de WZD-commissie maandelijks bijeen. Er is regionale afstemming, onder andere over een externe deskundige. De halfjaarlijkse analyse van de WZD voor de IGJ is opgesteld en ingediend.</p>	

4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT				
	ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT	
A	Begeleiding borgen	Optimaliseren van ontvangst en begeleiding van leerlingen, nieuwe medewerkers en flexmedewerkers. Waar nodig uitbreiden capaciteit voor begeleiding door oa. inwerkcoaches..	<p>'Een scrumteam heeft het inwerkproces (onboarding) geoptimaliseerd. Nieuwe medewerkers krijgen voor het arbeidsvoorwaardengesprek een digitaal informatiepakket. Daarin staat alle relevante informatie die de nieuw medewerker moet weten of zelf moet regelen. Het scrumteam heeft ook praktische hulpmiddelen aangescherpt (zoals de pre-boarding app, de inwerkchecklist, handleidingen voor programma's) en nieuwe processen beschreven (bijv. inname van sleutels en digitale apparaten). De onboarding-app zal worden geëvalueerd onder nieuwe medewerkers.</p> <p>Ook is de rol van de inwerkcoach en de relatie met de digicoach onder de loep genomen. Direct resultaat vanuit de verschillende brainstormsessies is dat op elke locatie een inwerkcoach is, dat de werkwijze voor inwerken van nieuwe medewerkers is aangescherpt en dat digicoach en inwerkcoach elkaar weten te vinden. Er is een advies opgesteld over de herijking van de rol, de taken en (randvoorwaardelijke) eisen voor de inwerkcoach. Er is onderzoek gedaan naar de in- en uitstroom van medewerkers bij Sint Jacob in relatie tot het landelijke beeld. Deze zijn met het MT gedeeld en er is gesproken welke invloed een MZD kan uitoefenen om de uitstroom te verkleinen en de inwerkcoach beter te positioneren. Ook is een plan gemaakt voor het evalueren van het 'warme welkom' voor medewerkers op de locaties.</p>	
B	Borgen kwaliteit: kwaliteits-teams	Versterken van positie en samenwerking tussen de verschillende rollen en functies in het zorgteam. Verhelderen van de rollen en organisatie op het gebied van kwaliteit, waaronder teamrolhouders kwaliteit, staf- en kwaliteitsverpleegkundigen, kwaliteitsfunctionaris, stuurgroep kwaliteit en de diverse commissies.	<p>In alle locaties zijn kwaliteitsteams van start gegaan met ondersteuning van adviseurs. In alle locaties is de presentatie over het kwaliteitskader gegeven, waarbij het kwaliteitsproces en de verbinding tussen de overleggen is besproken. Elke locatie heeft een eigen startpunt als het gaat om vergaderstructuur en niveau van het kwaliteitsteams. Gedurende het jaar is hier op elk locatie ontwikkeling te zien. Dit blijkt ook uit de interne audits, die twee keer per jaar worden gedaan op basis van het toetsingskaders IGJ. De kwaliteitsteams bespreken de uitkomsten hiervan en pakken de verbeterpunten op.</p> <p>Er is continu aandacht voor het methodisch werken. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben belangrijke rol in het coachen en begeleiden van medewerkers in het proces. Ook in de teamoverleggen komt dit ter sprake.</p>	


	Borgen kwaliteit: rol behandelaren	Behandelaren ook in de rol van "opleider" inzetten en positioneren.	Coaching op de werkvloer door behandelaren is besproken tijdens de werkoverleggen in de vakgroepen. Uitgangspunt is dat vragen vanuit de zorg worden opgepakt en dat tegelijkertijd coaching op het proces plaatsvindt. Deze momenten vinden plaats tijdens de artsensite en/of gedragsvisite. Er is dan de gelegenheid om zaken te bespreken en af te stemmen. Ook zijn klinische lessen ingezet. De ontwikkeling van zorgpaden binnen de verschillende vakgroepen heeft vervolg gekregen. Doel is dat deze zorgpaden zorgen voor uniform werken, werken middels de laatste medische richtlijnen, zorgen voor multidisciplinaire afstemming en ons inzicht gaan geven over de toegevoegde waarde van de ingezette behandelingen.	
	Borgen kwaliteit: samenwerking Novicare	Strategische samenwerking met Novicare, met name praktisch op het gebied van werkwijze behandeldienst en samenwerking met de teams.	De basisprocessen voor de behandeldienst en samenwerking met de teams zijn geïmplementeerd. De kwaliteitsteams hebben een hier een belangrijke rol in. Op elke locatie vinden structureel behandelteamoverleggen plaats, waar ook aandacht is voor de basisprocessen. Door de inzet van de VS is er meer verbinding met de zorgteams en krijgen klinische lessen vorm. Tevens is er vanuit Novicare een bijdrage in alle kwaliteitsteams. Zo werken we samen aan de verbeteringen binnen de zorg en behandeldienst. De koppeling tussen de cliëntdossiers NOVA en ONS is gaande, naar verwachting is er in 2022 een volledige koppeling tussen beide systemen.	




5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT				
ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT		
A	Inspraak en medezeggenschap	Faciliteren van inspraak en medezeggenschap cliënten en medewerkers.	<p>'De locaties Schalkweide, Bosbeek, Nieuw Delftweide en Klein België werken met een betrokken en actieve cliëntenraad. Helaas zijn er ook locaties waar het nog niet gelukt is om een lokale raad te vormen. Op de locaties Meerhoeve, Jacob in de Hout en Nieuw Overbos wordt geëxperimenteerd met andere vormen van medezeggenschap. Dit verloopt langzaam, met kleine stapjes. Op Nieuw Delftweide zijn voorbereidingen gestart voor een pilot met een digitaal platform voor de cliëntenraad, om de betrokkenheid en inspraak van cliënten(vertegenwoordigers) te vergroten. Voor de CCR wordt de werving opgestart voor leden van de CCR en de lokale raden.</p> <p>De centrale cliëntenraad heeft het initiatief genomen om in november een medezeggenschapsdag te organiseren om cliënten en cliëntrelaties te enthousiasmeren voor de cliëntenmedezeggenschap. Door corona is deze uitgesteld naar voorjaar 2022.</p> <p>De samenstelling van de ondernemingsraad (OR) is fors vernieuwd. De nieuwe leden hebben trainingen gevolgd om de nieuwe OR goed in zijn rol te zetten. In het najaar hebben leden van de OR een ronde gedaan door alle locaties en met medewerkers gesproken over wat ze belangrijk vinden in hun werk. De uitkomsten van deze rondes zijn teruggekoppeld naar de RvB.</p>	
B	Lerend netwerk	Bijdragen aan regionale samenwerking. 2 items vanuit het Lerend Netwerk bespreken in de organisatie. 2 bijeenkomsten op stafniveau met collega-organisatie voor kennisdeling. ZIN-festival mee organiseren. Concreet maken hoe medewerkers hierin worden meegenomen.	<p>Sint Jacob trekt gezamenlijk op met de andere VVT organisaties in de regio Kennemerland in de regionale projecten, vanuit de regionale visie op ouderenzorg. Kennis delen is 1 van de speerpunten van de regionale samenwerking. Met Geriant (Heerhugowaard) en Zorggroep Samen (Schagen) is er onderling contact bij specifieke vragen, zowel op staf- als bestuursniveau. Kwaliteitsplannen en -evaluaties worden met elkaar gedeeld en besproken. Net als landelijk een regionale ontwikkelingen. Het ZIN-festival is door corona niet doorgegaan.</p>	
C	Leiderschapsprogramma	Versterken van het leiderschap in de locaties in lijn met missie en visie van Sint Jacob.	<p>Het leiderschapsprogramma is ontwikkeld op basis van de behoeften van de MZD'ers. Er is een aantal gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd en de MZD'ers hebben individuele coaching gehad. De inhoud van de gezamenlijke bijeenkomsten bepaald op basis van de vragen die er leven en in overleg met de MZD'ers. Thema's die aan de orde kwamen, zijn: teamsamenstelling van het MT, leiderschapsstijlen, aandacht voor medewerkers, implementatie, managementstructuur en locatiesturing.</p>	

6 PERSONEELSSAMENSTELLING				
	ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT	
A	Zorgteams en zorgvraag	Optimaliseren samenstelling zorgteams in relatie tot zorgvraag en arbeidsmarkt met ondersteuning van de Dido-methodiek. Borgen van het in kaart brengen van de zorgvraag als uitgangspunt voor de teamsamenstelling.	De inzet van welzijnsassistenten werd mogelijk gemaakt door de extra middelen als gevolg van corona. Deze medewerkers hebben een grote toegevoegde waarde voor de cliënten op het gebied van welzijn. Het borgen van het in kaart brengen van de zorgvraag als uitgangspunt voor de teamsamenstelling wordt verder opgepakt in 2022. Het aantal huiskamermedewerkers (niet-kleinschalig PG) was over 2021 gemiddeld 38,54 fte.	
B	Aanvullende ondersteuning	Aanvullende ondersteuning van zorgteams van Schalkweide en Jacob in de Hout. Bij beide locaties hogere inzet van verzorgend personeel en ondersteuning vanuit Novicare. Bij Schalkweide inzet van 2 fte teamleiders. Bij Jacob in de Hout inzet van 1 fte kwaliteitsverpleegkundige.	Voor de locaties Schalkweide en Jacob in de Hout is aanvullende ondersteuning ingezet. Dit betreft inzet van artsen, verzorgend personeel en teamleiders. In het eerste halfjaar van 2021 heeft Schalkweide de beschikking gehad over 2 fte teamleiders. In de tweede helft van 2021 is dit in lijn gebracht met de overige locaties naar 1 fte. Jacob in de Hout heeft het gehele jaar 1 fte. Om de behoefte aan meer directe ondersteuning naar de teams op de locaties in te vullen, is in april een pilot gestart met de functie 'teamleider' op 4 woonzorglocaties. In het najaar heeft een tussentijdse evaluatie van deze pilot plaatsgevonden door middel van gesprekken met de teamleiders zelf, kwaliteitsverpleegkundigen en MZD'ers. De uitkomsten waren positief en deze zijn meegenomen in het advies voor de toekomstige organisatiestructuur.	
C	Vast – flex verhouding	Inzetten van externe medewerkers om roosters rond te krijgen, totdat gewenste verhouding vast (90) - flex (10) is bereikt.	Begin van het jaar verbeterde de vast-flexverhouding op alle locaties sterk. Dit is met name een gevolg van een strakkere sturing op uren en passende dagvensters bij de bedbezetting. Minder uren werden extern uitgezet en de flexpool werd uitgebreid. Ook is gestart met tweewekelijkse sturingsoverleggen op de locaties, om het inzicht in de vast-flexverhouding te verbeteren. De vast/flex verhouding is vast geagendeerd en ook de vacatureruimte wordt besproken. Dit zijn elementen die bijdragen aan het doel om de juiste verhouding te blijven behalen en de juiste acties bij de diverse ondersteunende afdelingen uit te zetten. De opname van verlof en het aantrekken van de bedbezetting hebben echter direct gevolgen voor de vast-flex-verhouding. Er is permanente aandacht nodig voor een goede verlofspreiding binnen de teams en werving van personeel (vast of voor de interne flexpool). De vast/flex-verhouding was aan het eind van het jaar gemiddeld rond de 84/16 voor de woonzorglocaties. Door de effecten van corona en met de krappe arbeidsmarkt, zijn we tevreden over dit resultaat. Er zijn drie locaties die tegen of op de 90/10 vast/flex zitten. Twee locaties zitten rond de 80/20 of lager, hierbij spelen de vacatureruimte en het ziekteverzuim een belangrijke rol.	
D	Behandelcapaciteit	Versterken behandelcapaciteit door het aanstellen van een verpleegkundig specialist, GZ-psycholoog, specialist ouderengeneeskunde en extra behandelcapaciteit.	De extra behandelcapaciteit is gezien de daling van het aantal bewoners niet noodzakelijk geacht. Er zijn 6 VS-en werkzaam vanuit Novicare, waarvan 2 in de GRZ en 3 in opleiding. Ook zijn een GZ-psycholoog en een fysiotherapeut geworven en een ergotherapeut ingehuurd. De vacature voor maatschappelijk werk en ergotherapeut is uitgezet.	

7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN				
	ONDERWERP	AMBITIE	RESULTAAT	
A	Innovaties zorg aan de cliënt	In gang zetten van innovatiebeweging binnen de organisatie. Borgen van het gebruik van beschikbare innovatieve middelen (oa. beeldbellen). Werkwijze ontwikkelen voor samenbrengen wensen van medewerkers/cliënten en producten op de markt. Verkennen van gewenste innovaties en op basis daarvan uitvoeren van pilots. Uitwisselen ervaringen met collega zorgaanbieders.	<p>'De eerste helft van 2021 ging de aandacht van het innovatieteam uit naar de verkenning van de mogelijkheden voor inzet van slim incontinentiemateriaal en de landelijke 'Challenge verpleeghuizen van de toekomst'. Studenten hebben een onderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden en voorwaarden voor de inzet van slim incontinentiemateriaal op één van de woonzorglocaties. De resultaten zijn besproken met de MZD, kwaliteitsverpleegkundigen en verzorgenden van deze locatie. Helaas blijkt de business case onvoldoende positief om een pilot te starten in verband met de hogere structurele kosten. Met de bidettoiletten deed Sint Jacob mee aan de 'Challenge verpleeghuizen van de toekomst'. Dit project heeft geleid tot een bredere inzet van bidettoiletten, een passend werk- en beheerproces, een samenwerkingsovereenkomst met de leverancier en een toolkit voor andere instellingen. Over het project is een film gemaakt en is verschillende malen gecommuniceerd op intranet en in locatienieuwsbrieven. Sint Jacob eindigde als finalist in deze challenge.</p> <p>In de zomer heeft het innovatieteam heeft een inventarisatie uitgevoerd van de ervaringen van medewerkers met digitaal contact. Op basis van de uitkomsten is beleid rondom digitaal werken opgesteld. Ook heeft het innovatieteam een advies opgesteld over de toekomstige werkwijze mbt innovatie binnen Sint Jacob en dit besproken met de RvB. De keuze is gemaakt om een interne challenge te onwikkelen voor 2022. Doel hiervan is de inzet van beschikbare technologische innovaties te vergroten, deze goed te borgen en medewerkers te enthousiasmeren voor innovatie.</p> <p>In het najaar zijn de voorbereidingen getroffen voor het lanceren van de challenge 'Samen slimmer aan de slag' in januari 2022.</p> <p>Het innovatieteam is aangesloten bij een nieuw regionaal innovatienetwerk met andere zorgaanbieders (oa. Viva, Kennermerhart, Zorgbalans, Sein, InHolland).</p>	
B	Technologie: ICT-platform	Overgang naar een nieuw toekomstbestedig ICT-platform. - Selecteren en inzetten van ICT-applicaties die processen in de organisatie ondersteunen.	Vorbereidingen voor het nieuwe ICT-platform zijn in volle gang. De mailmigratie heeft plaatsgevonden. Technisch is dit goed gegaan, maar de user impact was groter dan verwacht. De verdere migratie naar het nieuwe ICT-platform is nog in voorbereiding. In het najaar is een demo-sessie geweest van de nieuwe ICT-omgeving voor de eerste gebruikers. Het project heeft vertraging opgelopen, mede door uitgestelde leveringen. Dit legt extra druk op de realisatie van de planning in 2022.	

<b>C</b> Technologie: digivaardigheid	Coachen van medewerkers op locatie in het gebruik van hun telefoon onder andere dmv digicoaches.- Verkennen van overige behulpzame ondersteuning bij de inzet van technologie.- Inzetten en evalueren van deze ondersteuning.	Begin 2021 zijn digicoaches aan de slag gegaan met het coachen van zorgmedewerkers op digivaardigheid. De digicoaches zijn op vaste momenten in de locaties op de werkvloer aanwezig om (nieuwe) medewerkers op weg te helpen met telefoon-/app gebruik, maar ook met de werkzaamheden op een tablet of een vaste PC. Ook de huiskamermedewerkers en zorgondersteuners hebben een mobiele telefoon van Sint Jacob in gebruik genomen en uitleg gekregen wat er van ze verwacht wordt in het gebruik hiervan. MZD'ers geven aan veel toegevoegde waarde te zien in de inzet van de digicoaches op de locaties en deze inzet te willen continueren voor 2022. Op het gebied van technologische hulpmiddelen leveren digicoaches een bijdrage aan het project 'Samen slimmer aan de slag' en bereiden ze zich voor op ondersteuning bij de uitrol van de nieuwe digitale werkplek van Sint Jacob in 2022.	
---------------------------------------	---	--	---

<b>8 GEBRUIK VAN INFORMATIE</b>				
	<b>ONDERWERP</b>	<b>AMBITIE</b>	<b>RESULTAAT</b>	
<b>A</b> Onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek	Proactievere benadering van het cliënttevredenheidsonderzoek.Op team-, locatie- en organisatieniveau worden de resultaten besproken met cliënten en vertegenwoordigers.	'De opvolging van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek uit 2020 heeft door corona niet overal voldoende aandacht gehad. Voor twee locaties is een extra uitvraag gedaan om de positieve ontwikkelingen op die locaties tastbaar te maken. De uitkomsten bevestigden het beeld, een locatie ging van een 5.7 naar een 7.6 gemiddeld en de andere van 5.4 naar 6.7. In het najaar is het cliëntervaringsonderzoek voor 2021 uitgevoerd. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek in het najaar kwam voor de woonzorglocaties gemiddeld een waardering van een 8 voor de medewerkers en van een 7,5 voor de organisatie. De uitkomsten zijn besproken in de CCR en in de lokale cliëntenraden. De kwaliteitsteams hebben de resultaten ook besproken en pakken de verbeterpunten op.		
<b>B</b> Ontwikkeling en gebruik dashboard	Dashboardinformatie beschikbaar maken op teamniveau. Training voor de teams in gebruik dashboard. Evalueren en bijstellen van wijze van presentatie en gebruik. Coaching voor budgetbeheer.	Voorbereidingen voor het beschikbaar maken van kwaliteitsinformatie in het dashboard zijn getroffen. Inhoudelijk is op een aantal thema's output geformuleerd (wondzorg, volledigheid dossiers) met inhoudsdeskundigen. Er is gekeken naar de betrouwbaarheid en het proces van bronregistraties. Besloten is te gaan werken met een gescheiden dashboard voor financiën (JacobKompas) en kwaliteit (JacobPlein). Gezien de technische problemen met de koppeling tussen JacobPlein en ONS is het niet gelukt om het dashboard werkend te krijgen. Dit krijgt vervolg in 2022. Op financieel gebied is een nieuw overzicht ontwikkeld, dat op dagbasis beschikbaar is. Hierin staat informatie over bedbezetting met bijbehorende indicaties, ziekteverzuim, ureninzet en vacatureruimte. Dit dashboard is gereed voor implementatie begin 2022.		