

mei / juni 2020

Samen houden wij
Hillegom gezond!

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

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 cliënt-tevredenheidsonderzoeken gedaan onder onze extramurale cliënten (huishouding Wmo en wijkverpleging Zvw). Daaruit blijkt dat onze extramurale cliënten in de regel zeer tevreden over ons zijn.

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.

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.

Om de kwaliteit van onze behandelzorg 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 behandelaren 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 verdeelsysteem 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 www.hozo.nl/over-hozo/.

Joke Ricke-Molleman
directeur-bestuurder



Strategisch beleid

In 2019 hebben wij een strategisch beleidsplan opgesteld voor 2020 tot en met 2024.

Input

Het plan is tot stand gekomen na diverse gesprekken met medewerkers, cliëntenraad, ondernemingsraad, raad van toezicht en externe stakeholders.

Kernwaarden

Onze kernwaarden voor de komende jaren zijn:

- ❖ aandacht en nabijheid
- ❖ jezelf blijven
- ❖ vakmanschap
- ❖ bij HOZO is het leuk!

Aandacht en nabijheid

Onze organisatie wordt gezien als een kleinschalige, stabiele, solide en betrouwbare zorgaanbieder, die sterk is gericht op samenwerking en middenin de Hillegomse samenleving staat. Die koers zetten wij de komende jaren voort. Daarbij proberen wij nog meer aan te sluiten bij de persoonlijke wensen van onze cliënten.

Jezelf blijven

In de komende jaren gaan wij onze sterke punten nog verder uitbouwen. Daarbij willen wij nadrukkelijk bij onszelf blijven.

Vakmanschap

Het verlenen van basiszorg is hetgeen waarin wij goed zijn. Daarin blijven wij ons verdiepen. Daarnaast gaan wij ons verder ontwikkelen op onze inhoudelijke expertiserol in ouderenzorg in Hillegom en op onze voortrekkersrol in lokale samenwerking en lokaal beleid.

Bij HOZO is het leuk!

De kwaliteit van onze zorg en ondersteuning wordt bepaald door onze medewerkers.

Daarom vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers plezier hebben in hun werk en gemotiveerd zijn. Wij zijn een nabije, toegankelijke werkgever en bieden onze medewerkers een veelzijdige werkomgeving en veel mogelijkheden voor eigen initiatief, doorontwikkeling en zelfontplooiing.

De komende jaren zetten wij vooral in op het stabiliseren van de werkdruk door te investeren in nabij middenmanagement, een sterk verpleegkundig team en ondersteuning door vrijwilligers en mantelzorgers.

Ook voor onze cliënten proberen wij het zo aangenaam mogelijk te maken. In onze woonzorgcentra doen wij dat onder meer door veel aandacht te besteden aan lekker eten en drinken, aankleding van gangen en algemene ruimten en dementievriendelijke huiskamers.

Daarnaast bieden wij een breed en gevarieerd activiteitenpakket. Ook in coronatijd organiseren wij diverse activiteiten, zij het op individuele of kleinschalige basis.

Zodra dat weer mogelijk is, gaan wij in onze woonzorgcentra een uitgebreid activiteitenprogramma aanbieden waaraan 'heel Hillegom' kan deelnemen. Ook krijgen onze restaurants ruimere openingstijden en een ruimer aanbod en gaan wij onze terrassen aantrekkelijker exploiteren.

Groei

Naar verwachting stijgt het aantal 65-plussers en het aantal mensen met dementie in Hillegom bovengemiddeld.

Omdat ouderen langer thuis willen en moeten blijven wonen, zien wij met name op het gebied van wijkverpleging en huishoudelijke hulp groeimogelijkheden. Daarnaast hebben wij de ambitie om thuiszorg en ondersteuning te gaan leveren in De Zilk.

In seniorencomplex Bloemhof bieden wij al geruime tijd integrale zorg. Dat willen wij ook in andere ouderencomplexen in Hillegom gaan doen. Samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers krijgt daarbij een prominente plaats.

Zomaar een aantal zaken waarmee wij ons de komende jaren gaan bezighouden. Wilt u meer weten over onze plannen en hoe wij die willen realiseren? Bekijk dan ons strategisch beleidsplan op www.hozo.nl/over-hozo/.

Martine van Dijk
beleidsmedewerker



Coronanieuws

Met ingang van 25 mei mogen verpleeghuizen - mits zij daarvoor klaar zijn en onder strikte voorwaarden - weer wat bezoek ontvangen.

Bezoek

Omdat wij zorgvuldigheid belangrijker vinden dan snelheid, hebben wij onze huizen niet direct op 25 mei opengesteld voor bezoek. Op 28 mei zijn wij gestart met het toelaten van bezoek in Maronia. Vanaf 2 juni is bezoek aan Parkwijk mogelijk en op 3 juni hebben wij de eerste bezoekers in Bloemswaard ontvangen. Vooralsnog verlopen de bezoeken voorspoedig.

Met ingang van 8 juni is het dragen van een mondkapje tijdens het bezoek niet langer verplicht.

Vanaf 8 juni kunnen bezoekers hun bezoek via een digitaal reserveringssysteem inplannen en wijzigen.

Inmiddels heeft het kabinet bekendgemaakt dat verpleeghuizen vanaf 15 juni - een maand eerder dan verwacht - hun bezoeksregeling volgens eigen planning mogen verruimen.

Binnenkort gaan wij de bezoeksregeling evalueren. Na 15 juni willen wij het mogelijk maken dat cliënten twee vaste bezoekers kunnen aanwijzen.

Ook mogen zij dan twee bezoekers tegelijkertijd ontvangen. Wanneer de nieuwe bezoeksregeling ingaat, is op dit moment nog niet bekend.

Activiteiten

Sinds 2 juni kunnen de bewoners van Maronia weer onbeperkt gebruikmaken van de binnentuin. Uiteraard met inachtneming van de anderhalvemetermaatregel. Vanaf 9 juni worden de terrassen van Bloemswaard en Parkwijk verder opengesteld en kunnen bewoners daar ook weer wat drinken.

Vanaf 10 juni mogen bezoekers onder begeleiding van een medewerker of de vaste bezoeker een wandelingetje maken rond het huis.

Met ingang van 15 juni gaan onze restaurants gedeeltelijk open voor bewoners.

Vanaf 16 juni gaan wij onze bewoners naast individuele en kleinschalige activiteiten ook weer groepsactiviteiten aanbieden in de centrale ruimten. Daarbij geldt een maximum van twintig bewoners.

Dagcentra

Het kabinet heeft besloten dat dagcentra met ingang van 1 juni onder strikte voorwaarden hun deuren mogen openen.

Omdat wij eerst de bezoeksregeling in goede banen willen leiden, blijven onze dagcentra nog even gesloten. Wij streven naar een heropening op 15 juni.

Behandelingen

Vanaf 3 juni kunnen bewoners van Parkwijk weer naar de pedicure, de fysiotherapeut en de kapper in Parkwijk. In Bloemswaard en Maronia komt een vaste pedicure, fysiotherapeut en kapper bij de bewoners aan huis.

Persoonlijk contact

Buiten de beperkte bezoeksregeling maken wij persoonlijk contact mogelijk via beeldbellen, zwaaien en bellen achter glas.

Besmettingen

Tot op heden zijn er bij onze cliënten en medewerkers geen besmettingen met het coronavirus geconstateerd. Wij doen er alles aan om dat ook zo te houden.

Ons meest actuele coronanieuws vindt u op www.hozo.nl/nieuws-2/.

Martine van Dijk
beleidsmedewerker

Redactie: Martine van Dijk

Deze nieuwsbrief is met zorg samengesteld. Voor mogelijke onjuistheid en/of onvolledigheid van de hierin verstrekte informatie kan HOZO geen aansprakelijkheid aanvaarden. Evenmin kunnen aan de inhoud van deze nieuwsbrief rechten worden ontleend.