



Kwaliteitsjaarverslag 2021

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Algemeen.....	3
2. Terugblik 2021	3
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
4. Wonen en welzijn	5
5. Veiligheid	6
6. Leren en werken aan kwaliteit	8
7. Leiderschap, governance en management	9
8. Personeelssamenstelling	10
9. Gebruik van hulpbronnen	11
10. Gebruik van informatie	12

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 van DSV|verzorgd leven. Dit verslag is gebaseerd op het kwaliteitsjaarplan 2021 en behoort samen met de jaarrekening tot de formele verantwoording over onze activiteiten van 2021. De indeling van het verslag volgt de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Met dit verslag wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar en kijken we vooruit naar de toekomst en wat ons te doen staat.

1. Algemeen

DSV is een organisatie gericht op welzijn en zorg voor ouderen en actief in Katwijk en Lisse. Vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) wordt zorg met én zonder verblijf geleverd aan kwetsbare ouderen met een complexe zorgvraag, veelal cliënten met een psychogeriatrisch of somatisch beeld. DSV beschikt over vier woonzorglocaties waar intramurale zorg wordt geboden: Duinrand, Rustoord, Vlietstede en Salem. Daarnaast ontvangen cliënten met een Wlz-indicatie intensieve zorg in de omgeving van de woonzorglocaties door een Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT). Ook levert DSV zorg in de wijk, namelijk: wijkverpleging, dagbesteding, eerstelijnsbehandeling- en verblijf (ELV) en huishoudelijk hulp in de thuissituatie. De centrale diensten bevinden zich op de locatie Parlevliet.

DSV is een stichting met een eenhoofdige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. Er functioneert een Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad en een Verpleegkundige Advies Raad. Het managementteam bestaat uit de manager Intramurale Zorg, manager Extramurale Zorg, manager Financiën en Control, manager Personeel, Organisatie & Ontwikkeling, manager Wonen & Services en de bestuurssecretaris.

Missie en visie

DSV levert intra- en extramurale diensten op het terrein van wonen, welzijn en zorg, in het bijzonder aan ouderen in de gemeenten Katwijk en Lisse, ongeacht hun achtergrond en identiteit. De wensen van de cliënt zijn het uitgangspunt voor het organiseren en verlenen van zorg- en dienstverlening. Aan de geboden zorg- en dienstverlening ligt een Protestants Christelijke levensovertuiging ten grondslag. DSV stelt zich op als een maatschappelijk betrokken en ondernemende organisatie.

DSV hecht aan een persoonlijke relatie tussen de cliënt, zorgverlener en overige dienstverleners, daarom organiseert ze haar zorg- en dienstverlening in woonservicezones, waarbinnen in kleine teams wordt gewerkt. DSV ziet gemotiveerde en goedopgeleide medewerkers als onmisbare schakel in haar zorg- en dienstverlening. Er is veel aandacht voor scholing en een aangenaam arbeidsklimaat om, in een schaarse arbeidsmarkt, voldoende aantrekkingskracht te blijven uitoefenen op gemotiveerde medewerkers. DSV wil financieel gezond blijven door de zorg- en dienstverlening efficiënt en effectief te organiseren en af te stemmen op de beschikbare financiële middelen.

2. Terugblik 2021

Na een positieve kanteling in 2020, was 2021 opnieuw een goed jaar. Er zijn grote stappen gezet door onze medewerkers. De omgeving waarin het werken werd uitgevoerd was opnieuw meer dan dynamisch. Dit jaar zijn twee reorganisaties (management structuur en zorg thuis) afgerond. Deze leidden tot een betere sturing, bezuinigingen en uiteindelijk een hogere kwaliteit van zorg. Dat kregen

wij ook terug van de Prezo auditoren. Alle afdelingen en wijkteams haalden het gouden label. Ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) rondde in 2021 een periode van extra toezicht af met het uitspreken van hun vertrouwen in de organisatie. Daarnaast breidden we fors uit met de functie behandeling op drie locaties. En dat allemaal in een periode die nog steeds onder druk stond als gevolg van corona. Roosters waren lastiger rond te krijgen, team overleggen werden niet gehouden of beperkt en niet alle trainingen konden doorgaan.

Wat wel door kon gaan was de week van waardering in september. Onder het motto 'DSV I beweegt... en waardeert' was er een week lang feest met activiteiten op alle locaties. Ook hadden wij precies in de goede periode een bedrijfsfeest om onze dank en waardering uit te kunnen spreken en met elkaar te vieren dat wij een mooie organisatie zijn. Het 'DSV I beweegt' hebben wij wegens succes meegenomen als motto voor het jaar 2022.

Het is gelukt om op alle management posities capabele managers te werven. In het middenmanagement was dat uit bestaande collega's. In het managementteam kregen wij nieuwe gezichten die veel kennis en ervaring meebrengen.

Wij zijn in 2021 gestart met dromen over nieuwbouw Salem. De vergunning is aangevraagd om een aantal jaren langer te blijven in Rijnsburg met de tijdelijke huisvesting. De eerste gedachten over de nieuwbouw zijn opgeschreven in een programma van eisen. Het doel is om in 2025 Salem te openen. Het is zelfs gelukt om met eigen middelen 15 aanleunwoningen van Dunavie te kopen waardoor er na aankoop een hele mooie kavel beschikbaar is voor nieuwbouw.

DSV sloot 2021 positief af met een mooi jaarresultaat. Dit lag voor het 2^e jaar boven de begroting. Wij hebben met elkaar het stuur goed vast. Rijk hoeven wij niet te worden, maar we willen wel gezond zijn en in staat zijn iets moois te ontwikkelen op Salem. Deze ontwikkeling moet een bijdrage leveren aan de enorme groei in de ouderenzorg die ons te wachten staat. Voor de wijkzorg betekent dit een forse opgave. Hier buigen wij nog ons hoofd over.

In 2022 komen wij met een nieuwe missie, visie en strategie. De gesprekken intern en extern zijn in volle gang. DSV staat niet stil, maar beweegt. Wij ontwikkelen door naar een professionele organisatie. Wij zoeken naar antwoorden op de vragen van morgen. Dat doen wij samen met onze medewerkers en onze omgeving. Dit levert iedere keer weer mooie gesprekken op.

3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

We bieden zorg die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt. Het afgelopen jaar heeft de focus gelegen op het methodisch werken en de introductie van het cliëntverhaal. Daarnaast is de prioriteit, mede naar aanleiding van het vervolfbezoek van de IGJ (zie paragraaf 6.3), gericht geweest om de zorgverlening op professionelere manier vorm te geven en medicatieveiligheid te verbeteren.

3.1 Methodisch werken

- ✓ Borgen van het methodisch werken in de praktijk. Doelen en acties worden geformuleerd door de medewerkers. Het evaluatieproces vindt structureel plaats tijdens de MDO's die op elke

locatie werden ingepland. Uit de interne steekproeven die gedurende het jaar zijn uitgevoerd is gebleken dat een stijgende lijn is te zien in het rapporteren op zorgdoelen. Het structureel meer rapporteren volgens de SOEP/SOAP methode is een verbeterpunt voor 2022.

- ✓ Werken met het persoonlijk cliëntverhaal. Bij de introductie van het persoonlijk cliëntverhaal is de bedoeling dat ieder zorgplan uit gaat van de wensen, behoeften en eigen mogelijkheden van de cliënten. De interne steekproeven laten zien dat in veel gevallen het persoonlijk cliëntverhaal gebruikt wordt, maar dat dit nog niet altijd het geval is en wel verbeterd kan worden. Ook kunnen meer doelen met betrekking tot een zinvolle dag opgenomen worden in de zorgplannen.

3.2 Medische zorg

- ✓ Uitbreiding functie behandeling. Bij alle drie de woonzorglocaties Salem, Duinrand en Rustoord zijn de PG-afdelingen geleidelijk overgegaan naar de functie behandeling. In goed overleg heeft dit met de huisartsen en specialist Ouderengeneeskunde vorm gekregen. Deze uitbreiding van de functie behandeling geeft een kwaliteitsimpuls op iedere locatie.
- ✓ Evaluatie medische en farmaceutische zorg. Er is een eenduidige communicatiestructuur opgesteld waarbinnen een brede evaluatie van medische en farmaceutische zorg binnen DSV (behandeldienst Topaz, huisartsen, apothekers) geborgd is. Het instellen van preferente huisartsen op de somatische afdeling is in 2021 nog niet onderzocht en zal in 2022 opgepakt worden.

3.3 Optimalisatie wijkverpleging

Vanaf april 2021 is het Project Optimalisatie Wijkverpleging van start gegaan binnen DSV. In dit project zijn alle processen binnen het verpleegkundig proces opnieuw vormgegeven. Het uitgangspunt om zoveel mogelijk de administratieve lasten te verminderen speelt hierbij een belangrijke rol. De inrichting is geëvalueerd en waar dit slimmer kon aangepast. Daarnaast is veel aandacht besteed aan het zorg verlenen vanuit het zorgplan, het rapporteren en het evalueren. Ook in het verder ontwikkelen van het maken van een juiste verpleegkundige afweging en het anticiperen vanuit vak inhoud en verantwoordelijkheid.

4. Wonen en welzijn

Het plezierig wonen is een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van leven van bewoners. Het afgelopen jaar zijn we trots dat we stappen hebben gezet op het gebied van welzijn in de wijk.

4.1 Welzijn

- ✓ Inzet coördinator welzijn. Met behulp van de extra middelen uit het kwaliteitsbudget is een coördinator welzijn aangesteld. De coördinator heeft zich het afgelopen jaar gericht op het geven van invulling aan het welzijnsbeleid "elke dag een fijne dag". We verwachten hiermee dat het welzijn van de bewoners zal toenemen.
- ✓ Formatie zorg- en welzijnsmedewerker op orde. In 2020 is de functie geïntroduceerd en inmiddels ook ingevuld binnen iedere woonzorglocatie. Het afgelopen jaar is veel aandacht geweest voor de positionering en inbedding van de functie. Het is nog niet aantoonbaar gebleken of deze functie een hogere waardering krijgt in het cliënt tevredenheidsonderzoek.

- ✓ Dagbesteding voor de wijk. Het afgelopen jaar is veel aandacht besteed aan de dagbesteding binnen DSV. Hierbij is het activiteiten aanbod aangepast op de behoefte van de bewoners in de wijk. Daarnaast werd voldoende helder hoe belangrijk deze vorm is om bij te dragen aan het langer thuis wonen.
- ✓ Welzijn in de wijk. Met verschillende projecten doet DSV mee om een bijdrage te leveren aan een duurzamere samenleving. In de samenwerking met partners ontstaat toegevoegde waarde die het geheel meer maakt dan de som der delen. Samenwerking vraagt een investering in tijd, maar geeft nu al een zichtbaar resultaat voor de wijk en de plek die DSV daar inneemt. Samen met het netwerk kunnen wij echt het verschil gaan maken voor de wijk, want samen kom je verder.
 - Hoornes samen in beweging. DSV is partner in het project HSIB. Het gezamenlijk doel is om de wijk de komende jaren te ontwikkelen tot een fijne en actieve plek om te wonen, werken, verblijven en te ondernemen.
 - Huizen van de wijk. Uitgangspunt van dit project is het bevorderen van de sociale cohesie van de wijk Hoornes. Samen met 9 partners biedt de wijk steeds meer mogelijkheden om een plek te zijn van ontmoeting.

4.2 Voeding

- ✓ Samen aan tafel. In 2021 is een start gemaakt met een nieuw beleidsplan eten en drinken: Samen aan tafel. Het samen eten gaat eenzaamheid te lijf en het versterkt het welzijn met betrekking tot voeding. Dit beleidsplan is een eerste stap en geeft op hoofdlijnen richting aan het beleid. Met als belangrijkste onderwerpen; de borging van budget (kostenreductie en budgetbeheer), concretiseren wat de cliënt van de dienstverlening op het gebied van eten en drinken minimaal kan verwachten (borging van kwaliteit) en vastleggen van verantwoordelijkheden.

5. Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Veiligheidseisen zoals de veiligheid van (bijzondere) persoonsgegevens, hulpmiddelen, brandveiligheid, aanwezigheid van ontruimingsplannen, voedsel- en drinkveiligheid krijgen continue aandacht. Met de ontwikkelingen van corona is ook in 2021 veel aandacht geweest voor het optimaliseren van de infectiepreventie binnen de organisatie.

5.1 Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid

Iedere zorgorganisatie waar het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg leidend is, is verplicht om jaarlijks de kwaliteitsgegevens aan te leveren aan het Zorginstituut Nederland. Voor het verslagjaar 2021 is het verplicht om drie indicatoren (advance care planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken) te meten. Daarnaast heeft DSV twee aanvullende indicatoren gekozen om te meten, namelijk: medicatieveiligheid en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.

- ✓ Advance care planning. Er heeft geen symposium plaatsgevonden wegens de corona maatregelen. Wel is in kleiner verband door middel van klinische lessen het onderwerp advance care planning toegelicht. Bij 100% van alle cliënten staat ten minste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde in het zorgdossier. Dit betekent dat

bij alle bewoners is gesproken over de zorgbehoefte, maar vooral regie is op het proces in de laatste levensfase.

- ✓ Bespreken medicatiefouten. Het bespreken van medicatiefouten is een vast onderdeel van de PDCA-cyclus in de zorgteams. Ieder teamoverleg, minstens één keer per twee maanden, wordt dit onderwerp besproken. Na onderzoek is terug te zien in de verslagging van de teamoverleggen dat dit ook altijd gebeurt.
- ✓ Aandacht voor eten en drinken. Bij het verzamelen van de data voor deze indicator bleek dat het overgrote deel van de zorgdossiers beschikt over afspraken over eten en drinken. De uitvraag laat zien dat in volledigheid het vastleggen van de afspraken tussen de locaties en afdelingen wisselt. Hier hebben wij in 2022 extra aandacht voor.
- ✓ Medicatieveiligheid. Het onderzoek laat zien dat bij alle cliënten een formeel medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van zowel de apotheker, Specialist Ouderengeneeskunde en zorgmedewerker. In 2021 is dit, vanwege de functie behandeling, uitgebreid naar de PF-afdelingen Salem, Duinrand en Rustoord.
- ✓ Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking. Het uitgangspunt is dat ieder de vrijheid heeft om te gaan en staan waar zij willen, waarbij we zo min mogelijk vrijheidsbeperking toepassen. Dit is terug te lezen in het beleid wet Zorg en Dwang. De vrijheid en veiligheid van bewoners is een standaard onderwerp tijdens ieder MDO. Een steekproef in de zorgdossiers laat zien dat zorgvuldig omgegaan wordt met het toepassen van eventuele vrijheidsbeperking. Ook is zichtbaar dat het werken met de alternatieve bundel onvrijwillige zorg en het stappenplan Wzd nog niet op alle plaatsen vanzelfsprekend is. Naar de toepassing hiervan zal het komende jaar de aandacht uitgaan.

5.2 Vrijheid en Veiligheid

Het afgelopen jaar stond in het teken van het bijstellen en borgen van het werken met de wet Zorg en Dwang. Het uitgangspunt is dat onvrijwillige zorg in principe niet wordt toegepast, zowel binnen de locaties als in de thuissituatie. Dit wordt bevestigd doordat onvrijwillige zorg gering wordt toegepast. Het komende jaar blijft de uitdaging liggen om de expertise van deze wet voldoende aanwezig te hebben binnen de organisatie.

5.3 Infectiepreventie

- ✓ Inrichting infectiepreventie. Vanuit de woonzorglocaties en wijkteams zijn afgevaardigden vertegenwoordigd in de commissie infectiepreventie. Samen met een externe deskundige zijn de richtlijnen en protocollen geactualiseerd en is het beleid opnieuw beschreven. Daarnaast zijn aandachtsvelders binnen de teams benoemd en hebben zij het afgelopen jaar scholing ontvangen. Het komende jaar blijft de focus liggen op het ontwikkelen en borgen van deze expertise in de praktijk.
- ✓ Omgang met corona. Ook het afgelopen jaar is veel aandacht geweest voor de corona ontwikkelingen. Zo is er continue geschakeld met de GGD, Verenso en de RIVM om de richtlijnen actueel te hebben. Daarnaast zijn medewerkers, cliënten en naasten geïnformeerd over veranderingen. Steeds beter weten we te reageren op corona.

6. Leren en werken aan kwaliteit

Een methodische aanpak van leren en verbeteren is belangrijk. Het afgelopen jaar heeft DSV een aantal stappen gezet om dit op verschillende niveaus te verbeteren.

6.1 Sturen op kwaliteit van zorg

- ✓ Stuurinformatie kwaliteit van zorg. Het afgelopen jaar is hard gewerkt om vanuit de kwaliteitsmonitor in het ECD op verschillende wijzen te voorzien in stuurinformatie. Hierbij is het nog niet gelukt dit integraal aan te bieden aan de kwaliteits- en wijkverpleegkundigen. Wel zijn de eerste goede stappen gezet om hierover het gesprek te voeren met elkaar en te inventariseren waar de informatiebehoefte zit.
- ✓ Inrichting KAM commissie en centrale veiligheidscommissie. In 2021 is gekozen om geen aanpassing te maken in de inrichting van de commissie structuur en de bestaande structuur nog een jaar aan te houden. Wel is in het kader van het bestendigen van de arbo binnen DSV aandacht besteed om de rol van preventiemedewerker duidelijk in de organisatie neer te zetten. Dit betekent dat er geen KAM commissie is ingericht.

6.2 Incidenten melding(en)

In 2021 lag de focus op het versterken van de interne onderzoekscapaciteit. Hiervoor heeft de organisatie afspraken gemaakt met Quasir om het prisma team te versterken. Vanwege de corona ontwikkelingen is hier dit jaar minder prioriteit naar uitgegaan. Dit betekent dat het prisma team niet de scholing heeft ontvangen. Wel staat dit op de planning voor komend jaar.

6.3 Interne en externe audits

- ✓ Vervolgbezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In januari 2021 is een vervolgbezoek geweest aan locatie Salem. Hier is geconstateerd dat DSV naar aanleiding van de eerdere bezoeken de goede stappen heeft gezet. Daarbij zijn twee ontwikkelpunten meegegeven, namelijk: medicatieveiligheid en het maken van een professionele afweging door professionals over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's. Op basis van deze ontwikkelpunten is een verbeterplan opgesteld en is de IGJ geïnformeerd door middel van twee resultaatsverslagen. Later in het jaar heeft de IGJ aangegeven het dossier te sluiten en spreken zij vertrouwen uit over de stappen die DSV heeft gezet.
- ✓ Prezo. Het afgelopen jaar heeft DSV een initiële audit laten uitvoeren door stichting Perspekt. Deze was vanwege corona al een aantal keer verplaatst. Alle woonzorglocaties, wijkteams en centrale diensten hebben het gouden keurmerk ontvangen.

6.4 Lerende netwerken

Regionaal wordt steeds meer samengewerkt met collega-organisaties. Het afgelopen jaar is deze verbinding onder VVT organisaties in de regio versterkt. Samen met Avant zijn we in gesprek over het opstellen van een regionale visie op de VVT zorg. DSV participeert in een lerend netwerk met Roomburgh, Groot Hoogwaak en HOZO. Op deze manier willen we kennis delen, krachten bundelen en van elkaar leren.

7. Leiderschap, governance en management

In dit hoofdstuk wordt ingegaan welke ontwikkelingen er zijn geweest op het gebied van leiderschap, governance en het management.

7.1 Resultaatgerichte sturing

- ✓ Informatiematrix. Voor het boekjaar 2021 is de resultaatgerichte sturing van de organisatie verder verbeterd. Door het opstellen van een informatiematrix, met de informatiebehoefte per aandachtsgebied, per manager en integraal voor heel DSV. Deze informatiematrix is als basis gebruikt voor het opstellen van een format voor de kwartaalrapportage. Voor de Q3-2021 rapportage is dit format voor het eerst als basis gehanteerd. Hierdoor wordt vanaf Q3-2021 actief gestuurd op zowel financiële, als niet-financiële indicatoren. In de kwartaalrapportage worden ook de belangrijkste strategische risico's verantwoord, inclusief de beheersmaatregelen om deze risico's te beheersen. Door het aanwijzen van eigenaren voor deze risico's wordt er nu ook actief gestuurd op het beheersen van de risico's. De kwartaalrapportage is actief besproken in het MT en commissie financiën & vastgoed en gedeeld met de Raad van Toezicht. De kwartaalrapportage wordt in 2022 verder doorontwikkeld en gaat nog meer als basis dienen voor het voeren van resultaatgesprekken met de managers en teammanagers, om tussentijds de voortgang van de doelen te kunnen monitoren en hierop eventueel bij te kunnen sturen.
- ✓ Managementdashboard. Daarnaast heeft DSV in 2021 actief geïnvesteerd in het opzetten van een managementdashboard, waarin voor de managers en teammanagers zowel financiële, als niet-financiële informatie wordt gerapporteerd, die nodig is voor het resultaatgericht sturen op de doelen van DSV. Dit dashboard moet in 2022 nog verder worden doorontwikkeld en goed worden geborgd in de organisatie, zodat het dashboard meer als sturingstool door de managers en teammanagers kan worden gebruikt. Het dashboard wordt maandelijks geactualiseerd, zodat per maand kan worden gestuurd op de ingerichte prestatie-indicatoren. Om dit mogelijk te maken is in 2021 een procedure voor de maandafsluiting ingevoerd, die ervoor zorgt dat er een betrouwbare periodeafsluiting plaats vindt in de financiële administratie. Ten behoeve van het opstellen van de begroting 2022 zijn de budgetverantwoordelijke managers intensief betrokken bij het bepalen van de begroting per afdeling. Hierdoor is meer eigenaarschap ontstaan voor de budgetten die voor 2022 zijn bepaald. Dit eigenaarschap is een belangrijke basis voor resultaatgerichte sturing aan de hand van de kwartaalrapportage en de dashboards.

7.2 Missie, visie en strategie

Het opstellen van het meerjarenbeleidsplan is uitgesteld naar het eerste half jaar in 2022. Het jaar 2022 staat in het teken van een overgangperiode onder het motto DSV|beweegt.

7.3 Management en leiderschap

In 2021 heeft de uitwerking van de reorganisatie en de herschikking van de leidinggevende structuur zijn beslag gekregen. Nieuwe functies en rollen moesten hun weg vinden. Alle functies in de leidinggevende structuur zijn vervuld. Daarnaast is in dit jaar gestart met een management development programma voor zowel het middenkader als het managementteam onder deskundige externe begeleiding.

8. Personeelssamenstelling

Om goede zorg te kunnen bieden zijn voldoende en deskundige medewerkers het meest belangrijk. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op welke wijze DSV hieraan invulling geeft.

8.1 Deskundigheid op locatie en in de wijk

- ✓ Versterken deskundigheden binnen locaties en wijkteams. Het afgelopen jaar is hard gewerkt om de deskundigheid op de locaties en binnen de wijkteams te versterken. Op verschillende functies is uitgebreid om de coördinatie op kwaliteit lager binnen de organisatie te beleggen. Alle functies zijn binnen de afgesproken formatie ingevuld. De functies van kwaliteits- en wijkverpleegkundige en gespecialiseerd verzorgende IG moesten in de praktijk hun uitwerking vinden. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn ondersteund door middel van een geaccrediteerde opleiding 'kwaliteitsverpleegkundige in het verpleeghuis'. In 2022 wordt deze opleiding samen met Marente georganiseerd. De medewerkers in de thuiszorg zijn met de scholing Professioneel afwegen en handelen extra geschoold om risico's binnen de zorg op een goede manier in kaart te brengen, af te wegen en daarna vanuit eigen verantwoordelijkheid te handelen. In 2022 zal de koers ter verhoging van de deskundigheid op meerdere manieren verder vervolg krijgen.
- ✓ Coördinator Weekend- Avond- en Nacht hoofd (WAN). Om de functie van WAN hoofd beter te laten landen binnen de organisatie is in 2021 een coördinator WAN aangesteld.

8.2 Opleiden

- ✓ Onderzoek leerklimaat. Het onderzoek naar het leerklimaat is uitgesteld en krijgt een vervolg in 2022.
- ✓ Radicaal Vernieuwend Onderwijs (RVWO) DSV ziet opleiden als kerninstrument om de strategische doelen van de organisatie te kunnen realiseren. Via het opleidingstraject RVWO worden nieuwe medewerkers opgeleid tot helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen. Op deze manier kan DSV voor een groot deel in haar eigen vacature invulling voorzien. Tegelijk biedt dit traject loopbaanperspectieven voor de medewerkers. Veel medewerkers grijpen de kans aan om zich door te ontwikkelen. Hieronder volgt het totaal overzicht per 31 december 2021.

BBL/EVC FTE-overzicht dec 2021	HZW (niv.2)	VIG (niv.3)	VPK (niv.4)	HBO (niv.6)	Totaal FTE
48 leerlingen	2	27	16	3	36
3 EVC	3	0	1	0	3
Totaal FTE	3,75	20,25	12,75	2,25	39

Overige leerlingen in opleiding	Kwaliteitsverpleegkundigen	GVP
7 leerlingen	4	3 één is "on hold"

Gediplomeerden 2021	HZW	VIG	VPK	HBO	Kwaliteitsverpleegkundigen	GVP
Januari	1	4	5	0	0	0
April			1			
Juli		4				
September	3	2	0	0	7	5
November		1				
Totaal	4	11	6	0	7	5

Gestart in 2021	HZW	VIG	VPK	HBO	Kwaliteitsverpleegkundigen	GVP
Februari	1	3	4	0	0	3
September	4	8	6	1	4	0
Totaal	5	11	10	1	4	3

8.3 Arbeidsmarkt en werving

- ✓ Uitbreiding zorgformatie. Een van de speerpunten van afgelopen jaar was het uitbreiden van de zorgformatie binnen de afspraken van de kwaliteitsmiddelen. Dit is met verschillende functies ingevuld: helpenden, verzorgenden IG, verpleegkundigen, medewerker zorg & welzijn, arbo- en preventie medewerker, capaciteitsplanner, coördinator WAN en coördinator Welzijn. Al deze functies zijn genoemd en de groei afspraken zijn behaald.
- ✓ Onboarding app. Het introduceren van nieuwe medewerkers binnen de organisatie is belangrijk. In eerste instantie is gedacht aan een onboarding app. Later is gekozen voor andere middelen om dit te optimaliseren.

9. Gebruik van hulpbronnen

Om kwalitatief goede zorg te kunnen bieden is de ondersteuning van hulpbronnen essentieel. Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van goede zorg zijn onder andere: vastgoed en onderhoud, ICT, EHealth en technologie, beschikbaarheid van materialen en hulpmiddelen en de financiële en administratieve organisatie.

9.1 ICT en technologie

- ✓ Onderzoek naar Floor-in-motion. Vanuit een extern onderzoek is naar voren gekomen dat er veel risico's kleven aan het werken met Floor-in-Motion. Het systeem laat niet voldoende stabiliteit zien en een verhoogde foutmarge in de alarmering. Daarnaast wordt deze hardware niet meer ontwikkeld, waardoor het doen van een investering hierin het minder interessant maakt. Het komende jaar wordt onderzocht hoe hier een vervolg aan te geven. Dit samen met een visie op de inzet van technologie binnen DSV.
- ✓ Start met beeldbellen. In 2021 is gestart om met behulp van Compaan te beeldbellen binnen de locaties. In 2022 wordt gestart met beeldbellen in de thuiszorg.
- ✓ Veilig mailen. De samenwerking met ICT partner BMP is gecontinueerd en wordt elke maand geëvalueerd. Een deel van onze ICT innovatie verloopt via Sleutelnet. Sleutelnet is het samenwerkingsverband van de zorgpartijen in de regio Zuid-Holland Noord op het gebied van zorgcommunicatie. Samen met Sleutelnet hebben wij de veilige manier van e-mail versturen overgenomen en Zivver geïmplementeerd. Iedereen binnen DSV die werkt met e-mail via Outlook kan nu op deze manier veilig e-mail versturen.

9.2 Vastgoed

- ✓ Splitsing locatie Parledam en Parlevliet. Het afgelopen jaar is de splitsing tussen Parledam met Parlevliet succesvol verlopen. Er is met koper Bouwinvest een samenwerkingsovereenkomst aangegaan waarin de afspraken over gezamenlijk gebruik staan beschreven van het restaurant in Parlevliet. Daarnaast is de parkeerplaats verbouwd en de fietsenstalling verplaatst.
- ✓ Planontwikkeling nieuwbouw Salem. In 2021 is een stuurgroep nieuwbouw Salem opgericht. Hierbij wordt DSV ondersteund door adviesbureau Mondria advies. Dit jaar is gebruikt om een uitgebreide verkenning te doen en zijn de eerste stappen gezet naar een voorlopig programma van eisen.
- ✓ Aankoop aanleunwoningen. Zoals al aangegeven zijn de 15 aanleunwoningen bij oud Salem op de Duindoornlaan eind 2021 overgenomen van woningcorporatie Dunavie. De tijdelijke

huurders die hierin al gehuisvest waren via Alvast zijn gehandhaafd. Tot de sloop van het complex zijn deze tijdelijke huurders voor DSV een mooie bron van inkomsten.

- ✓ Tijdelijke verhuur locatie Salem. Het leegstaande complex Salem is tijdelijk in gebruik gegeven aan GGZ Rivierduinen, Divorce Housing en Alvast. Deze partijen zorgen voor bewoningen van het hele complex inclusief aangekochte aanleunwoningen. Hierdoor levert DSV ook een maatschappelijke bijdrage aan de vastgelopen woningmarkt.

9.3 Participatie in wetenschappelijk onderzoek

In 2021 is een vervolg gegeven aan het onderzoek naar kwaliteit van leven in relatie tot de voedingstoestand van cliënten binnen verpleeghuizen. DSV draagt hieraan bij door interviews met betrokkenen, maar met name door het beschikbaar stellen van geanonimiseerde data ten behoeve van het onderzoek.

9.4 Financiële positie

- ✓ Financiële positie sterk verbeterd. De financiële positie van DSV is in 2020 sterk verbeterd door de verkoop van het complex Parledam. Hierdoor was er begin 2021 een goede basis qua solvabiliteit en liquiditeit van DSV. Doelstelling voor 2021 was het verder verbeteren van de solvabiliteit, door het creëren van een solide rendement op de activiteiten. Dit is in 2021 ruimschoots gelukt.
- ✓ Financiële ratio's. Door het scherp sturen op de begroting 2021 is eind 2021 een liquiditeit gerealiseerd van € 3,8 miljoen, nagenoeg gelijk aan de begroting 2021 en ruim boven de gewenste buffer van € 3 miljoen. De ICR en DSCR voldoen met 2,6, respectievelijk 1,5 ruim aan de hieraan intern gestelde normen. Het exploitatieresultaat van de organisatie is met € 0,9 miljoen ruimschoots boven de begroting over 2021 (€ 0,6 miljoen). Dit goede rendement zorgt voor een verbetering van de solvabiliteit van 10,5% eind 2020 naar 12,3% eind 2021. Hiermee wordt een belangrijke stap gezet naar de gewenste ondergrens voor de solvabiliteit van 15%, die DSV naar verwachting in 2024 gaat realiseren.
- ✓ Sturen op de financiële positie. In 2021 is het inzicht in de leningenportefeuille en de hierbij behorende zekerheden verder verbeterd. Door het opstellen van een procuratieregeling en in 2022 het treasury statuut, wordt de kwaliteit en sturing op de financiële positie in 2022 verder verbeterd.

10. Gebruik van informatie

Het zo goed mogelijk benutten van informatie heeft een belangrijke ondersteunende functie bij de zorgverlening. Zowel de informatievoorziening voor cliënten, als naasten of medewerkers binnen de organisatie.

10.1 Cliëntenservice

Cliëntenservice is voor (potentiële) cliënten de centrale entree tot DSV voor elke vorm van zorg- en dienstverlening. Niet alleen als het gaat om zorg en ondersteuning, maar ook als het gaat om wonen. Cliënten kunnen hier op een laagdrempelige manier terecht voor meer gerichte beantwoording van specifieke en persoonlijke vragen. Het is daarmee een gezichtsbepalend element van DSV, hetgeen de nodige (nieuwe) eisen stelt aan de wijze van dienstverlening, bereikbaarheid en deskundigheid, maar ook aan de aansluiting van dit voorportaal op de vervolprocessen binnen DSV. In 2021 heeft

een herstructurering plaatsgevonden binnen de afdeling cliëntenservice. De herstructurering heeft gezorgd voor professionalisering van Zorgbemiddeling en betere positionering van casemanagement dementie in de wijk. Daarnaast is een nieuwe dementieverpleegkundige aangesteld. Op deze manier is er meer gerichte aandacht voor zowel het bemiddelen naar aanleiding van een (zorg)vraag en het daadwerkelijk ondersteunen van cliënten door middel van casemanagement.

10.2 Cliëntervaringen

De cliëntervaringen van bewoners, cliënten en naasten zijn belangrijk voor DSV. Met behulp van de CQ methodiek is de tevredenheid binnen de woonzorglocaties gemeten. In 2021 werd een gemiddeld rapportcijfer gegeven van 8 door de bewoners van de woonzorglocaties met een NPS score van 71,5. Door het bezoek van de IGJ is gekozen om te prioriteren naar medicatieveiligheid en het kunnen maken van een professionele afweging in de zorgverlening. In de thuiszorg is de cliënttevredenheid gemeten met behulp van de PREM. Hier wordt een gemiddeld rapportcijfer gegeven van 8,4 met een NPS score van 76,9. We zijn trots op deze mooie rapportcijfers en wat het afgelopen jaar is bereikt.