



ZORGPUNT
WAASLAND
goed voor elkaar

Jaarverslag

2020

IDENTIFICATIE BESTUUR

Naam bestuur:	Zorgpunt Waasland
NISCODE bestuur:	46003
Adres bestuur:	Oude Zandstraat 92 9120 Beveren
Algemeen directeur:	Tjeu Van Diessen
Financieel directeur:	Danny De Roeck

Inhoud

BELEIDSNOTA	7
I. Algemeen beleid.....	7
1.1 Missie, visie en waarden Zorgpunt Waasland.....	7
1.2 Beleidsorganen.....	8
1.3 Impact Covid-19	9
1.4 Strategisch management – organisatiedesign.....	13
1.5 Zorgpunt Waasland digitaal	15
1.6 ZPW als aantrekkelijke werkgever	17
1.7 Dag van de Zorg: zondag 15 maart afgelast door... Corona.....	18
II. Zorgnetwerk	19
2.1 Buurtzorg – ZPW bevordert de sociale cohesie in de buurt.....	19
2.1.1 Garanderen van kwaliteitsvolle dienstencentra en buurtzorg.....	19
2.1.2 In kaart brengen van doelgroepen (buurtanalyses).....	23
2.2 Thuiszorg – ZPW zorgt dat iedereen zo goed mogelijk zelfstandig thuis kan wonen.	24
2.2.1 Garanderen en verder uitbouwen van kwaliteitsvolle dienstverlening aan huis.	24
2.2.2 Dienst gezinszorg.....	29
2.2.3 Logistieke dienst/Poetsdiensten	32
2.2.4 Karweidienst.....	34
2.2.5 Vervoersdienst Mobibus en taxiservice Kruibeke	36
2.2.6 Thuisopvang zieke kindjes Zwijndrecht.....	36
2.3 Dagzorg – ZPW ondersteunt de cliënt en zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang als mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen.....	38
2.3.1 Serviceflats-ouderenwoningen	39
2.3.2 Dagverzorgingscentra.....	42
2.3.3 Kortverblijf.....	46
2.3.3 Kwaliteitsmanagement.....	47
2.4 Woonzorg	50
2.4.1 Garanderen van kwaliteitsvolle dienstverlening.....	51
2.4.2 Garanderen van betaalbare zorg (financiering)	56
2.4.3 Bezettingsgraad	57

2.4.4 De Bron	58
2.4.5 Evolutie zorggraad (RVT's + D forfait)	60
2.5 Keuken	61
III. Facility Management	63
3.1 Overzicht bouwprojecten	63
3.2 Diensten facilitair beheer	65
3.3 Projecten facility	66
VI. Personeelsbeleid	68
4.1 Vorming en vormingsbrochure	68
4.2 Implementatie tijdsregistratie Syntegro	68
4.3 Evolutie personeelsbestand	69
4.4 Aanpassingen rechtspositieregeling en arbeidsreglement	72
4.5 Selectieprocedures	72
V. Duurzaamheid	75
5.1 Aandacht voor duurzaamheid in aankoopdossiers	75
5.2 Energiebesparende maatregelen	76
5.3 Welzijn en preventie	78
BELEIDSEVALUATIE	82
I. Doelstellingenrealisatie 2020	82
II. Beleidsevaluatie 2020	118

INLEIDING

Op 1 januari 2019 hebben alle zorgdiensten van de OCMW's van Beveren, Kruikebeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht zich gegroepeerd in de Welzijnsvereniging: Zorgpunt Waasland. Elke dag zetten 1.650 personeelsleden zich in om kwalitatieve zorg te verlenen aan iedereen die ze nodig heeft. Het ZPW is en blijft een openbare organisatie.

Zorgpunt Waasland bestaat uit onder meer:

- 12 woonzorgcentra
- 3 dagverzorgingscentra
- 7 dienstencentra en antennepunten
- een voorziening en dagcentrum voor personen met een beperking (Home en dagcentrum De Bron)
- een dagcentrum voor personen met een niet-aangeboren beperking (De Stroom)
- diensten gezinszorg
- poetsdiensten
- 313 serviceflats en ouderenwoningen

Zorgpunt Waasland is dus een grote speler in de regio en in Vlaanderen.

In 2020 gaf Zorgpunt Waasland verder vorm en inhoud aan haar missie en visie. Het was een bewogen en zwaar jaar, waarbij het ZPW door een 10-tal uitbraken met COVID-19 werd getroffen. Maar ondanks de coronacrisis kunnen we vaststellen dat er met gedrevenheid verder werd ingezet op het bereiken van de doelstellingen. En dankzij corona zijn bepaalde ontwikkelingen versneld en nieuwe inzichten en accenten gegroeid.

Dit jaarverslag is een neerslag van de realisaties door de verschillende diensten. In het eerste deel wordt ingezoomd op enkele algemene beleidsmatige aspecten die voor ZPW een belangrijke focus kenden zoals onder meer de impact van de corona-epidemie, het Zorgpunt als aantrekkelijke werkgever en enkele strategische ontwikkelingen.

Het tweede deel gaat dieper in op de vier grote pijlers binnen de zorg: Buurtzorg, Thuiszorg, Dagzorg en Woonzorg. De verschillende realisaties en kwaliteitsaspecten worden hier uitgebreid toegelicht. Er is ook een luikje met betrekking tot de keukenwerking opgenomen.

Het derde deel 'Facility Management' geeft een overzicht van de bouwprojecten, de evoluties binnen de diensten facility en belicht enkele projecten.

De belangrijkste realisaties met betrekking tot het personeelsbeleid worden behandeld in het vierde deel.

Omdat Zorgpunt Waasland duurzaamheid hoog in het vaandel draagt, wordt in deel vijf een overzicht gegeven over hoe duurzaamheid in onze organisatie op verschillende vlakken aan bod kwam.

Tenslotte wordt in de beleidsevaluatie een overzicht gegeven van de doelstellingenrealisatie 2020. Het directiecomité dat met zijn medewerkers dit bundel samenstelde, wenst u veel leesgenot.



Foto directiecomité v.l.n.r. vooraan: Danny De Roeck (financieel directeur), Tjeu Van Diessen (algemeen directeur), Filip Thyssen (directeur strategie- en organisatieontwikkeling), Rechtstaand: Madyvan Asmalsky (directeur facility), Nele De Pagie (directeur zorg), Tine De Wilde (personeelsdirecteur), Liesbeth Van Raemdonck (beleidsmedewerker), Ellen De Valk (notulist).

BELEIDSNOTA

I. Algemeen beleid

1.1 Missie, visie en waarden Zorgpunt Waasland



Missie, visie en waarden

**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar

KWALITEIT: we denken na over onze keuzes.
INTEGRITEIT: we doen wat we beloven.
ZORGZAAMHEID: we dragen zorg voor elkaar, de klant en onze middelen.

KLANTGEDREVENHEID: we leveren geen half werk.
INNOVATIEF: we doen het graag altijd iets beter.
SAMENWERKING: we luisteren graag naar iedereen waarmee we samenwerken.

Missie
Wij verstrekken nabije en betaalbare zorg voor iedereen die ze nodig heeft.

Visie
Wij willen dé referentie zijn als het gaat om zorg voor mens en maatschappij.

2020 was het jaar om de missie, visie en waarden binnen de ganse organisatie uit te rollen en kenbaar te maken. Om dit proces te bevorderen werd een werkgroep KIZKIS opgestart en werden kandidaten gezocht om hieraan mee te werken. De missie, visie en waarden werden een eerste keer toegelicht op het diensthoofdenoverleg van 21 februari. Via 2 filmpjes werd een oproep gedaan aan alle medewerkers om zich kandidaat te stellen om mee deel te nemen aan de werkgroep. Helaas moesten we dit project tijdelijk stopzetten wegens het coronaverhaal. Omdat corona geen eendagsvlieg bleek te zijn, hebben we het met de werkgroep over een andere boeg gegooid. We ontwikkelden een gezelschapsspel zodat medewerkers op een speelse manier kunnen kennismaken met onze organisatiewaarden. Het uitgangspunt was om het laagdrempelig en leuk te houden en vooral inzicht te geven in het toepassen van onze organisatiewaarden -in de dagdagelijkse taken. Via diverse kaartjes met casussen en situaties uit diverse functies binnen Zorgpunt Waasland kregen de deelnemers ook een zicht op de verscheidenheid aan taken en zorg binnen de organisatie.

In de vormingsbrochure van 2021 is een vorming 'missie, visie en waarden' opgenomen waaraan iedereen kan deelnemen en ook gericht is naar nieuwe medewerkers. Aan de hand van het spel wordt een gesprek aangegaan tussen de deelnemers en leren zij zo onze missie, visie en waarden kennen.

1.2 Beleidsorganen

De huidige bestuursleden van Zorgpunt Waasland zijn verkozen voor de legislatuur 2019 -2024. Elke partnergemeente heeft een gelijk aantal vertegenwoordigers in de algemene vergadering en in de raad van bestuur.

Algemene Vergadering

De Algemene Vergadering van Zorgpunt Waasland komt twee tot drie keer per jaar samen en is samengesteld uit twaalf vertegenwoordigers uit de Raden voor Maatschappelijk Welzijn van de OCMW's van Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht, de algemeen directeur en de directeur strategie en organisatieontwikkeling.

De Algemene Vergadering is bevoegd over de statuten, de financiën en het algemeen beleid van Zorgpunt Waasland.

In 2020 vonden er twee zittingen plaats met in totaal twaalf agendapunten.

Raad van Bestuur

De raad van bestuur van Zorgpunt Waasland komt maandelijks samen en is samengesteld uit twaalf vertegenwoordigers uit de Raden voor maatschappelijk Welzijn van de OCMW's van Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht, de algemeen directeur, de directeur strategie en organisatieontwikkeling en twee onafhankelijke bestuurders (experten).

De Raad van Bestuur is bevoegd voor het bepalen van het dagelijks beleid en personeelsmateries.

Er vonden elf zittingen plaats in 2020 met in totaal 112 agendapunten.

Dagelijks Bestuur

Het Dagelijks Bestuur van Zorgpunt Waasland komt twee keer per maand samen en is samengesteld uit de voorzitter, de ondervoorzitter, twee vertegenwoordigers uit de OCMW-raad van een andere gemeente dan de (onder-)voorzitter, de algemeen directeur en de directeur strategie en organisatieontwikkeling.

Het Dagelijks Bestuur bereidt de zitting van de Raad van Bestuur voor en is bevoegd voor alles wat gedelegeerd werd door de Raad van Bestuur.

Directiecomité

Het directiecomité bestaat uit zeven directieleden en komt wekelijks samen.

Het directiecomité is verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele werking van Zorgpunt Waasland.

Meer info over onze beleidsbeslissingen zijn terug te vinden op onze website: <https://zorgpuntwaasland.be/over-ons/bestuursdocumenten/>

1.3 Impact Covid-19

In februari 2020 wierp het coronavirus zijn eerste schaduw op Zorgpunt Waasland. Het begon met vragen rond de levering van handgel en mondkmaskers. Vanaf maart 2020 volgde noodgedwongen een rantsoenering van dit materiaal. Na enkele maanden met een actieve bestelstrategie, had het Zorgpunt Waasland voldoende materiaal voorhanden én een strategische reserve opgebouwd.



Mondmaskers maken



ZPW startte zelfs een pop-up naaiatelier met handige medewerkers en vrijwilligers.



Beschermingskleding en schermen dankzij firma's



en technische scholen

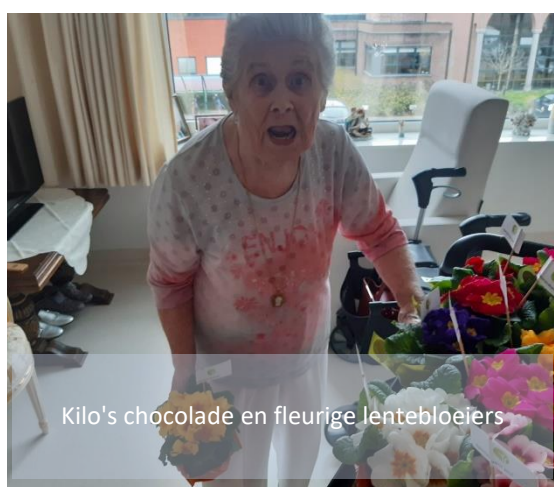
De echte coronaproblematiek begon met een uitbraak van COVID-19 in WZC De Spoele en WZC Craeyenhof, net na het begin van de lockdown op 13 maart. Met veel inzet en solidariteit over de diensten heen werden deze uitbraken overwonnen. Nadien is de kennis en ervaring gebruikt om de volgende uitbraken te lijf te gaan, in totaal kenden we er dertien in 2020... Alleen WZC Het Lindehof is gevrijwaard gebleven, hier werd echter wel het eerste personeelslid besmet. In 2020 zijn in totaal 352 bewoners en 201 personeelsleden besmet geraakt. Van onze bewoners zijn (mede) als gevolg van COVID-19 39 personen overleden.

Daarnaast wogen de gevolgen van de isolatiemaatregelen, het beperkte bezoek zwaar op bewoners en personeel. Door de onderlinge solidariteit, - ook vanuit de thuiszorgdiensten - inzet van studenten uit de zorgsector en hulp vanuit de private thuiszorg en het ministerie van Defensie op cruciale momenten, hebben we steeds voldoende zorg kunnen garanderen.

Het Zorgpunt Waasland is gedurende de hele coronaperiode nieuwe bewoners blijven opnemen ook al ging dat om mensen met COVID-19. Onze thuiszorgdiensten zijn blijven functioneren. Corona heeft onze diensten dichter bij elkaar gebracht en het heeft geleid tot een intensere samenwerking.



Er waren ondanks de zware periode ook veel mooie hartverwarmende momenten en een enorme creativiteit die we koesteren. Ook onze dank aan iedereen voor de vele giften en geschenken. Ze brachten onze bewoners en medewerkers vele lichtpuntjes in de donkere dagen.



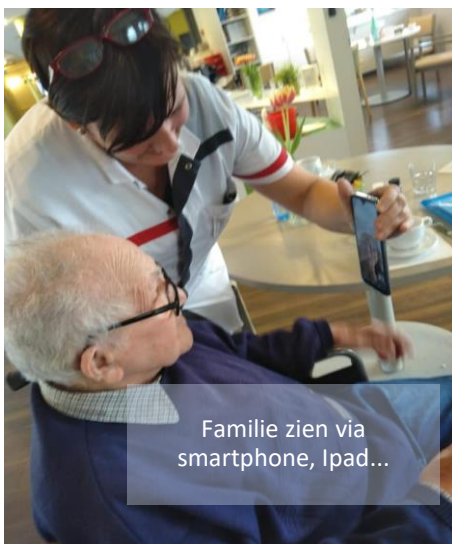
Kilo's chocolade en fleurige lentebloeiërs



Bingo live gestreamd tussen de verschillende leefgroepen in WZC De Gerda



Een bewoonster ziet voor de eerste keer haar achterkleinkind op foto dankzij een gratis foto-actie van een fotozaak.



Familie zien via
smartphone, Ipad...



Opnieuw bezoek mogelijk in WZC De Notelaar -
mei 2020



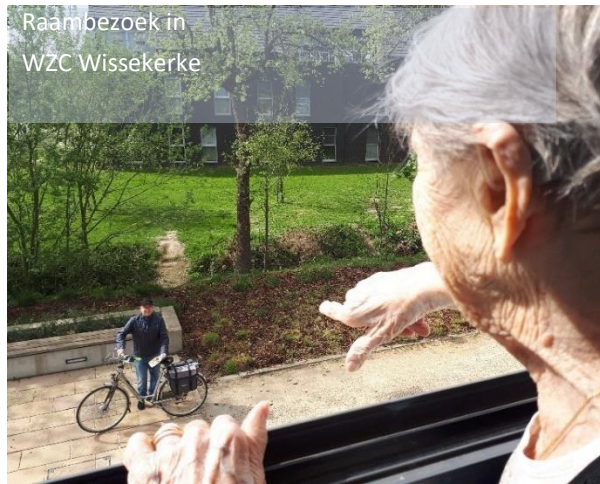
#welcomeback
#teruggenbezoek



Een absoluut aandachtspunt tijdens de coronaperiode was de verbetering van de communicatie. In de eerste plaats de communicatie naar bewoners en hun familie. De omstandigheden en de regelgeving veranderden zeer regelmatig én plots. Er moesten veel brieven en mails worden verstuurd soms op onmogelijke momenten. De communicatie werd ondersteund vanuit de centrale diensten, maar moest lokaal 'op maat' worden aangepast. Dat vroeg extra energie, veelal van dezelfde mensen die families te woord wilden staan en de zorg moesten organiseren. Hoewel we daarin gegroeid zijn in de loop van 2020, zijn er op communicatief vlak in de toekomst bijkomende stappen te zetten.

Een ander aandachtspunt is de psychologische ondersteuning. Naar aanleiding van de uitbraken is er psychologische ondersteuning voorzien voor het personeel. Er werd ook meer personeel ingezet om bewoners te ondersteunen en hen te helpen communiceren met hun familie. Maar de vaststelling is dat het coronajaar veel personeelsleden zwaar heeft belast en uitgeput.

Voor veel bewoners woog het gemis van hun naaste familie zwaar. Bewoners hadden wel meer tijd en aandacht voor elkaar en er was minder onrust op de verpleegafdelingen. Voor bepaalde groepen van bewoners heeft dat deugd gedaan.



In elk geval zal Zorgpunt Waasland naar de toekomst méér moeten investeren in het psychisch welzijn van haar bewoners en personeelsleden.

Op het vlak van beheer en financiën heeft Zorgpunt Waasland de coronacrisis goed doorstaan. De crisis was een stevige praktijktest op efficiëntie en effectiviteit. Die test is geslaagd, getuige een positief financieel resultaat. De reden is simpel: door goed beheer hebben we meerkosten als gevolg van corona grotendeels intern kunnen opvangen maar wij werden wel – zoals alle anderen – gesubsidieerd voor die meerkosten.

1.4 Strategisch management – organisatiedesign

Op strategisch vlak werd er in het Zorgpunt Waasland gewerkt rond een aantal grote dossiers waar we hierna de belangrijkste van bespreken. Strategisch management doorkruist verschillende dossiers. De voornaamste zijn organisatieontwikkeling, ontwerp van het organogram technische dienst en dienst woonzorg, de gecentraliseerde klusjesdienst, project WZC Craeyenhof, centralisatie van de administratieve diensten en de strategische oefening voor de toekomstige uitbating van de keukens.

Organisatieontwikkeling en werking directiecomité

Zorgpunt Waasland deed in 2019 beroep op de ondersteuning van Legatus voor de opmaak van het meerjarenplan 2020 – 2025. Een krachtig traject in juni 2019 resulteerde in een heldere formulering van de missie, visie, beleidsdoelstellingen, actieplannen en acties. Dit document werd voorgelegd aan de bevoegde besturen.

In 2020 werd een aanzet gemaakt om deze strategie ook in de praktijk te vertalen. Samen met Legatus werd nagedacht over het versterken van de interne samenwerking en over het verduidelijken van de strategische uitbouw van de organisatie na transitie.

Op *taakhoudelijk vlak* resulteerde dit in taakafspraken tussen de leden van het directiecomité met als belangrijke hefboom het heroriënteren van de transitieperiode.

Op *relationeel vlak* is gewerkt rond teamcohesie aan de hand van het model van Lencioni en de Barrett Value Assessment. Er werden hiervoor workshops georganiseerd om de groei in maturiteit van het team te valoriseren bij het aangaan van verschillende inhoudelijke uitdagingen.

Op het vlak van de strategische ontwikkeling van de organisatie werd een hervorming uitgedacht: het model van de transitie nl. het samenbrengen van de vier zorgdiensten van de moederbesturen wordt verlaten. Er wordt gekozen voor een sterker model gebaseerd op toekomstige groei via beleids- en organisatieontwikkeling. Daarvoor is een sterkere vorm van sturing afgesproken d voor de twee leidinggevende ambtenaren. De algemeen directeur zal meer uitgesproken de hiërarchische leiding binnen de organisatie opnemen (de business as usual). De transitiedirecteur zal zich focussen op de groei en uitbouw van de organisatie. Zijn functienaam verandert van transitimanager naar directeur strategie en organisatieontwikkeling.

Legatus bracht hierover verslag uit aan de raad van bestuur op 27 januari 2021.

Vorbereiding van ontwerp voor organogram voor technische dienst en dienst woonzorg

Een groeiende organisatie is een organisatie die zichzelf kritisch bekijkt en evalueert. In de schoot van het directiecomité kwam men tot de vaststelling dat na twee jaar werking het oorspronkelijk werkingsmodel met de twee clusters Oost en West niet steeds effectief is.

Met twee werkgroepen werd hierover nagedacht; deze oefening is volop in ontwikkeling op het moment van de redactie van dit verslag. Aan de raad van bestuur zal een uitgewerkt voorstel worden voorgelegd van aanpassing van het kader woonzorg en technische dienst. Daaruit voortvloeiende projecten worden in 2021 verder uitgewerkt.

Voorbereiding inrichting administratief gebouw

Omstreeks half april 2021 zal de sociale dienst van OCMW Beveren verhuist zijn vanuit de locatie in de Oude Zandstraat 92 naar het nieuw administratief centrum. Er werden reeds voorbereidingen getroffen om de gebouwen in te richten en uit te rusten zodat zij voor de hele bovenbouw van het Zorgpunt Waasland kunnen ingenomen worden. Diensten die nu nog zijn ondergebracht in Sint-Niklaas en de Oude Notelaar kunnen dan gecentraliseerd worden op de hoofdzetel van de vereniging.

Visie ZPW-klusjesdienst

Naast de inkanteling van de klusjesdienst Sociale Economie Beveren (zie 2.2.4 Karweidienst) werd het plan opgevat om te werken aan één klusjesdienst voor het gehele Zorgpunt Waasland. Een werkgroep werkt deze opdracht uit. Het is de bedoeling om de oefening af te ronden rond juli 2021. Het voorstel omvat het bepalen van de doelgroep, gebruikersbijdrage, afspraken rond taakinhoud, bekijken van de arbeidsvoorwaarden, bekijken of centrale aansturing mogelijk is en vanuit welke dienst, het maken van een afsprakenkader en het bepalen van de plaats van de klusjesdienst in het organogram.

Project grond WZC Craeyenhof - Woonpunt Schelde Rupel

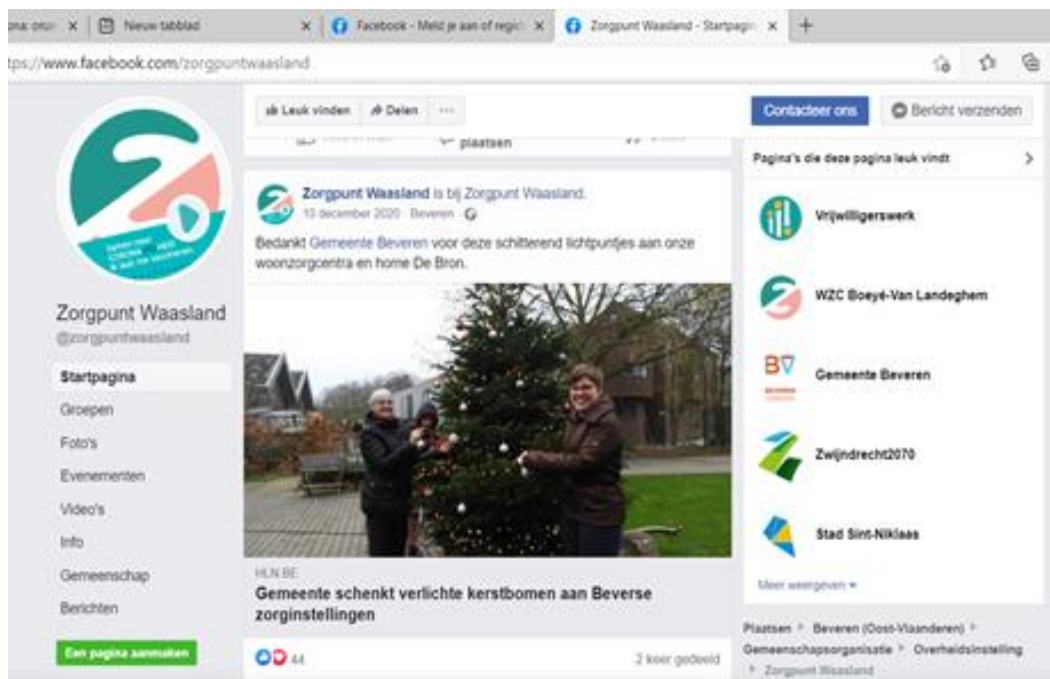
De mogelijkheid wordt onderzocht om een volledig nieuwe zorgsite te bouwen aan het WZC Craeyenhof. Er worden voorbereidende gesprekken gevoerd met het ocmw Zwijndrecht, het Zorgpunt Waasland en de Gewestelijke Maatschappij Woonpunt Schelde Rupel om een ruil te organiseren van hun grond die naast het WZC ligt, tegen de serviceflats 't Lam en de GAW 't Glazen Huis, mits vergoeding na een objectieve schatting (zie ook 2.3.1).

Strategische oefening voor de keukenexploitatie

Er werd een uitgebreide inventarisatieoefening uitgevoerd om de werking van onze keukens goed in beeld te brengen (meer info zie 2.5). Deze inventarisatie werd reeds voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Er zal een studiebureau worden aangesteld dat een doorgedreven analyse doorvoert op basis van deze inventarisatie om mogelijkheden voor verdere optimalisatie te onderzoeken en voor de toekomst strategische keuzes in kaart te brengen. De Raad van Bestuur zal hiervan kennis nemen en daarover later de beslissingen treffen.

1.5 Zorgpunt Waasland digitaal

Zorgpunt Waasland op Facebook



Klokslag middernacht was het zover. Zorgpunt Waasland lanceerde bij de jaarwisseling zijn Facebookpagina. De eerste post was een korte video met nieuwjaarswensen. Het aantal volgers kreeg een boost tijdens de coronacrisis toen bezoek lange tijd niet meer mogelijk was. De Facebookpagina wordt aangestuurd vanuit de dienst communicatie die ook het gros van de posts plaatste. In 2021 maken we werk van een contentteam. Eind 2020 hebben we 1054 volgers.

Naast de algemene Facebookpagina kunnen ook de voorzieningen een eigen Facebookpagina of (gesloten) Facebookgroep aanmaken in overleg met de dienst communicatie. Dat staat in onze sociale mediastrategie.

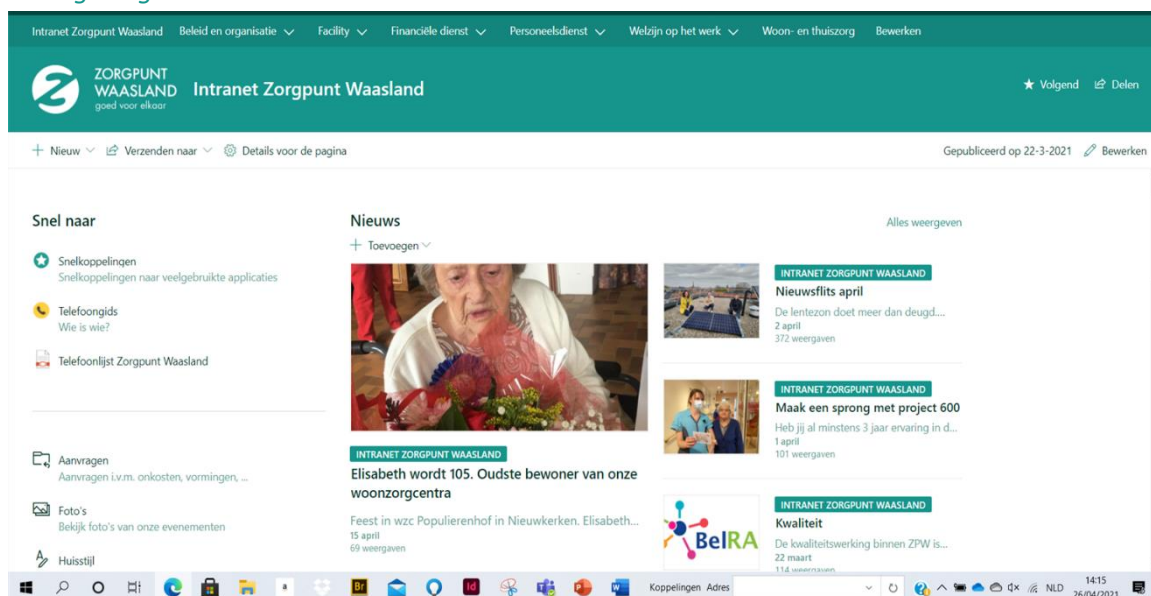
De dienstencentra en thuiszorgcentrum 't Punt in Sint-Niklaas gingen in februari van start met de Facebookpagina thuiszorgsintniklaas en hebben eind dit jaar 832 volgers.

WZC Het Lindehof en WZC De Spoele gingen van start met een gesloten Facebookgroep om familieleden en naasten op de hoogte te houden over het wonen en leven in hun woonzorgcentra.

Onze website in cijfers

In 2020 bezochten bijna 60.000 unieke bezoekers www.zorgpuntwaasland.be. 11 maart was een uitschieter met 1672 bezoekers op één dag. Zij bekeken in totaal 251.900 pagina's. Meer dan de helft van de bezoekers zijn mannen (54,14 %) en 45,85 % zijn vrouwen. Gemiddeld bekijken zij 2,66 pagina's en blijven zij bijna 2 minuten online. Iets meer dan 8 op 10 bezoekers zijn nieuwe bezoekers. Bijna 2 op de 10 bezoekers zijn trouwe bezoekers van de website. Bijna 30 % van de bezoekers gaat naar de website vanuit Sint-Niklaas, gevolgd door Brussel, Kruikebeke, Antwerpen, Gent en Beveren. Top 5 van de meest bezochte pagina's zijn de homepagina, de vacatures, het nieuwsitem met updates over de strengere maatregelen tijdens het coronavirus, 'contacteer ons' en 'wie zijn we'.

Vormgeving eerste intranet voor ZPW



The screenshot shows the ZPW Intranet homepage. The header includes navigation links for 'Intranet Zorgpunt Waasland', 'Beleid en organisatie', 'Facility', 'Financiële dienst', 'Personeelsdienst', 'Welzijn op het werk', 'Woon- en thuiszorg', and 'Bewerken'. The main content area features a 'Snel naar' sidebar with links to 'Snelkoppelingen', 'Telefoongids', 'Telefoonlijst', 'Aanvragen', 'Foto's', and 'Huisstijl'. The central 'Nieuws' section displays a featured article about Elisabeth, the oldest resident of a care center, and a news flash about a project. The right sidebar contains 'Nieuwsflits april' and 'Kwaliteit' sections. The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and system information.

Begin 2020 hebben de leden van de Microsoft365-werkgroep een intensieve opleiding gevolgd over Microsoft 365 en de mogelijkheden hiervan. Hierna konden zij zich verder ontpoppen tot ware specialisten. Door de uitbraak van corona is dit met enige vertraging opgestart maar achter de schermen werd hard gewerkt aan een professioneel, mooi en goed uitgebouwd intranet met daarop informatie van alle diensten. Of u nu de nieuwsflits wil lezen, op zoek bent naar een onkostennota, het telefoonnummer van een collega of een vraag wil stellen aan ICT. In een paar muisklikken hebt u het antwoord gevonden op ons steeds up-to-date intranet!

1.6 ZPW als aantrekkelijke werkgever

Ondanks, of misschien wel dankzij de coronaperikelen, werd vanuit het Zorgpunt Waasland heel hard ingezet op mentale, fysieke en sociale personeelstevredenheid.

Incentives die de klassieke personeelsevenementen noodgedwongen vervingen, kregen nogal wat bijval, waarbij we denken aan de goodiebags en vele andere praktische, gezonde of gewoon sympathieke Happy@Work-initiatieven. De link met onze missie en visie was daarbij nooit veraf.



Van alle financiële extra's die door de overheid in het leven werden geroepen, konden de medewerkers van Zorgpunt Waasland mee genieten (geschenkcheques, consumptiecheques, verhoging eindejaarspremie). Thuiswerk werd mogelijk gemaakt voor alle medewerkers waarvan de jobinhoud zich hiervoor leende. Een werkgroep buigt zich trouwens over de mogelijkheden en begrenzingen van een permanente invoering ervan. Ook voor de niet-opgenomen verlofdagen van 2020 werd, de coronapandemie indachtig, een soepeler opnamestrategie toegestaan.

Waar voorzieningen rechtstreeks geconfronteerd werden met een corona-uitbraak, bood het Zorgpunt Waasland de mogelijkheid tot gesprekken met interne en externe psychologen. De griepvaccinatiecampagne, gekoppeld aan talrijke mooie prijzen, had dit jaar voor het eerst een overweldigend succes met een vaccinatiegraad die steeg van zo'n 45% naar 75%.

1.7 Dag van de Zorg: zondag 15 maart afgelast door Corona

Ons programma lag klaar, de praktische uitwerking was bijna rond. Het communicatieplan was opgemaakt. Affiches, flyers, banners, Facebookevenementen stonden al online en waren in druk. Met de slogan 'Kom proeven van De Beuken' wilden we het dienstencentrum in Beveren promoten als een fijne ontmoetingsplaats in de buurt voor jong en minder jong. De Sint-Niklazenaars konden kennismaken met de nieuwbouw in de Lamstraat 23 onder het motto: 'dienstencentrum 't Lammeke en sociaal restaurant De Variant: genieten en beleven onder één dak.' Ook onze woon- en thuiszorgteams gingen op beide locaties aanwezig zijn met een infostand. Jobspeeddaten kon bij onze collega's van HR en werving.

Wat we begonnen vrezen, gebeurde: de opendeurdag "Dag van de Zorg" in onze dienstencentra De Beuken in Beveren en ons nieuwe dienstencentrum De Schutterij in Sint-Niklaas op zondag 15 maart werd afgelast. Door het coronavirus besliste de organisatie 'Dag van de Zorg' tijdens een overleg tussen Vlaams minister van Welzijn Wouter Beke met de zorgsector om de jaarlijkse hoogdag op de tweede zondag van maart uit te stellen. Dat was heel slecht nieuws voor alle deelnemers aan deze dag, maar we hadden alle begrip voor het standpunt van de overheid, toen nog niet goed wetend wat het virus zou aanrichten. Een latere datum kwam niet meer in 2020 en ook voor 2021 is geen opendeur voorzien door Dag van de Zorg.



II. Zorgnetwerk

2.1 Buurtzorg – ZPW bevordert de sociale cohesie in de buurt.

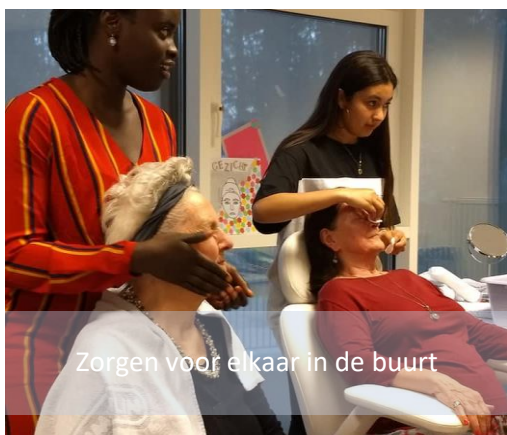
2.1.1 Garanderen van kwaliteitsvolle dienstencentra en buurtzorg

Met ingang van 1 januari 2020 is het nieuwe woonzorgdecreet in voege. Dit legt vooral sterk de nadruk op buurtzorg en buurtgerichte werking. Buurtzorg wordt een verplichte opdracht voor alle erkende voorzieningen en de kernopdracht voor de lokale dienstencentra.

De lokale dienstencentra vervullen een belangrijke rol als draaischijf in die buurtgerichte werking en buurtzorg omwille van hun laagdrempelige, preventieve en verbindende werking.

Het lokaal dienstencentrum is hierbij de spil tussen de gebruikers en de diensten en zorgactoren en is dus eigenlijk de verbindende factor in de buurt. Het is laagdrempelig en lokaal ingebed.

Coördinatie Buurtzorg



Zorgen voor elkaar in de buurt



De werkgroep Buurtzorg ontwikkelde een missie en visie Buurtzorg voor het ZPW. Deze nota werd goedgekeurd op de RVB van 3 juni 2020. In het kader van de verdere uitrol van deze missie en visie werden nieuwe competentieprofielen uitgewerkt voor ‘teamverantwoordelijke dienstencentrum’ en ‘deskundige buurtzorg’.

In cluster Oost zijn er momenteel twee lokale dienstencentra (LDC Houtmere en LDC De Beuken) waarvan één erkend (LDC Houtmere). In 2021 komen er dienstencentra bij in Haasdonk en Vrasene en op langere termijn ook nog een antennepunt in Melsele (2022).

Voor de dienstencentra in Beveren (LDC De Beuken), Haasdonk en Vrasene werd de aanvraag voor voorafgaande vergunning voorbereid. Er wordt onderzocht of het zinvol is om eventueel een antennepunt van het lokaal dienstencentrum Houtmere op te richten in het WZC Craeyenhof.

In Kruibeke zijn in 2020 de eerste stappen gezet om de haalbaarheid van een dienstencentrum te onderzoeken. De opdracht voor de noodzakelijke buurtanalyse moest on hold gezet worden omdat het wegens corona onmogelijk was om dat onderzoek te doen. In 2021 wordt de draad terug opgenomen.

In 2021 wil men graag komen tot een duidelijk organogram op niveau van de dienstencentra en buurtzorg.

In cluster West zijn er drie dienstencentra en twee antennepunten. LDC Den Aftrap en LDC 't Lammeken zijn beiden erkende dienstencentra. Het nieuwe LDC 't Lammeken is in gebruik genomen op 13 januari 2020. De bouwwerken voor het lokaal dienstencentrum in Nieuwkerken zijn gestart, de opening wordt voorzien voor eind 2021. De voorafgaande vergunning voor het antennepunt Populierenhof werd aangevraagd. De Centrumleiders van de lokale dienstencentra (cluster West) worden aangestuurd door een hoofdmaatschappelijk werker Buurt- en Mantelzorg. In 2020 is de selectie opgestart voor het aanwerven van een deskundige Buurtzorg die het team van Buurt- en Mantelzorg kan versterken vanaf 2021.

Hieronder is een overzicht terug te vinden van de dienstencentra en antennepunten binnen ZPW.

		erkend	erkenning in aanvraag	Niet-erkend
Beveren	LDC De Beuken		x	
	LDC Haasdonk		x	
	LDC Vrasene		x	
	Antennepunt Sabot (opstart bouwwerken in 2021)			x
Kruibeke	Haalbaarheidsonderzoek	?		?
Sint-Niklaas	LDC Den Aftrap	x		
	LDC 't Lammeken	x		
	LDC De Schutterij			x
	Antennepunt Nieuwkerken		x	
	Antennepunt Belsele			x
Zwijndrecht	LDC Houtmere	x		
	Onderzoek antennepunt Craeyenhofsie			x



Dienstencentrum 't Lammeken en sociaal restaurant De Variant heropenen samen in nieuwbouw

Sinds maandag 13 januari 2020 is het dienstencentrum op zijn vertrouwde plek in de Lamstraat 23 opnieuw open in een uitnodigende, moderne en duurzame nieuwbouw. Ook sociaal restaurant De Variant van vzw Den Azalee heeft hier zijn stek en is verhuisd van de Azalealaan naar de Lamstraat. Iedereen is in het splinternieuwe dienstencentrum welkom voor een leuke babbel en een ruim aanbod aan activiteiten. Door de samenwerking met De Variant kunnen de bezoekers en gebruikers terecht in de gezellige bistro voor diverse lunchformules, belegde broodjes ... Er is ook extra vergaderaccommodatie en ruimte voor een receptie of een feestje.



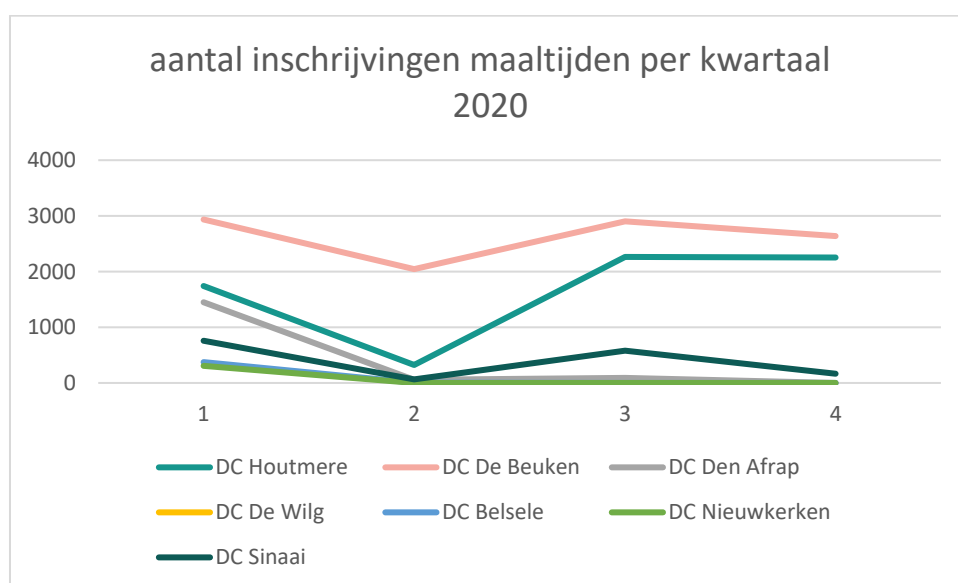
Dienstencentrum De Wilg is niet meer. Bij de nieuwe start is ook gekozen voor een nieuwe naam. We verwelkomen het dienstencentrum 't Lammeken.



Buurtzorg in tijden van Corona

In 2020 waren de lokale dienstencentra het grootste deel van het jaar (verplicht) gesloten omwille van de COVID-19 pandemie. De weerslag daarvan is duidelijk te merken in de onderstaande tabel. Veel dienstencentra hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt om een buurtgerichte werking te ontplooiën. Er werden buurtbabbels georganiseerd, men ging met gebruikers wandelen, kwetsbare personen werden regelmatig opgebeld en wie hulp nodig had kon daarvoor in de dienstencentra terecht (bv. boodschappen doen). In de dienstencentra konden gebruikers ook terecht voor afhaalmaaltijden.

Dienstencentra	2019	2020
Aantal geregistreeerde gebruikers	Totaal/jaar	Totaal/jaar
Cluster Oost		
DC Houtmere	15.011	11.461
DC De Beuken		
Cluster West	15.005	6.051
DC Den Aftrap	8.901	2.684
DC 't Lammeken	1.449	705
Antennepunt Belsele	1.086	376
Antennepunt Nieuwkerken	2.396	307
DC De Schutterij	1.173	1.979
Maaltijden: aantal inschrijvingen	Totaal/jaar	Totaal/jaar
Cluster Oost	20.475	17.103
DC Houtmere	8.371	6.583
DC De Beuken	12.104	10.520
Cluster West	10.845	3.845
DC Den Aftrap	6.335	1.597
DC 't Lammeken		
Antennepunt Belsele	1.086	376
Antennepunt Nieuwkerken	2.396	307
DC De Schutterij	1.028	1.565



Het project 'Buren zonder muren' is een samenwerkingsproject tussen gemeente/OCMW Beveren, Familiehulp en Zorgpunt Waasland. Het gaat om een dienstverleningsproject dat het wegtrekken van dienstverlening in de moeilijker bereikbare plattelandsdeelgemeentes Vrasene, Kieldrecht, Verrebroek en Kallo wil tegengaan. In deze deelgemeentes wordt via het project tevens ingezet op buurtgerichte zorg. In 2020 werd er volop aan de buurtanalyse gewerkt en vond er een bevraging over de leefbaarheid in de buurt plaats. Er was gepland om de terugkoppeling van de resultaten te doen tijdens een gezellig samenzijn met de buurtbewoners. Helaas doorkruiste corona ook deze plannen. Van zodra de maatregelen het toelaten zal dit verder gezet worden. Ondertussen blijft het project actief zoeken naar manieren om aan buurtgerichte zorg te doen zoals het voorzien van vrijwilligersvervoer naar het vaccinatiecentrum voor mensen zonder alternatief.



Bevraging

Leven in uw buurt

Met het project 'Buren zonder muren' willen Zorgpunt Waasland, het Sociaal Huis Beveren en Familiehulp inzetten op aangename, leefbare buurten in Vrasene, Kieldrecht, Verrebroek, Kallo en Doel. Wij willen inspelen op de noden in uw buurt en een aangepast dienstverlenings- en activiteiten aanbod helpen ontwikkelen.

Omdat elke buurt anders is, willen wij met deze vragenlijst peilen naar de leefbaarheid in uw buurt en daarop. Wij doen dus een warme oproep om deze bevraging in te vullen.

Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal vijf minuten. Geef zeker uw mening. Zo kunnen wij met alle betrokken partners zo goed mogelijk inspelen op wat er leeft of ontbreekt in uw buurt.

U kan de vragenlijst invullen op papier maar ook online op www.zorgpuntwaasland.be. Zeker doen! Doe mee en geef zeker uw mening t/m 5 oktober 2020.

Wilt de vragenlijst heeft ingevuld, maakt kans op een leuke prijs. Per deelgemeente verloten wij een aantal leuke prijzen onder de deelnemers aan de vragenlijst.

PERSOONLIJKE SITUATIE

Geboortjaar (jaartal): _____

Bent u man of vrouw? Man Vrouw

Ik woon in deelgemeente: Vrasene Verrebroek Kieldrecht Kallo Doel

Ik woon in straat: _____

Een project van:



Klachtenmanagement

Door de coronapandemie zijn de dienstencentra sinds half maart het grootste deel van het jaar in lockdown gegaan. Dit zorgde logischerwijze voor minder klachten.

Alle klachten werden - volgens de geldende klachtenprocedure - beantwoord en afgehandeld. Indien nodig, werden er preventieve en/of correctieve maatregelen genomen. In Zwijndrecht werd er één klacht geregistreerd en afgehandeld. In Sint-Niklaas werden er verschillende klachten geformuleerd, maar niet allemaal geregistreerd.

Het betreft voornamelijk klachten rond de variatie van maaltijden waarbij in Sint-Niklaas ook sprake is van maaltijden die minder geschikt bevonden worden voor de doelgroep. Deze maaltijden zijn dezelfde maaltijden als deze voorzien in de woonzorgcentra.

2.1.2 In kaart brengen van doelgroepen (buurtanalyses)

Het woonzorgdecreet stelt dat elk lokaal dienstencentrum een buurtanalyse moet uitvoeren. Weten hoe je buurt in elkaar zit is immers essentieel om een goede dienstverlening uit te bouwen en de rol als spilfiguur in de buurt te kunnen opnemen. Een buurtanalyse is een instrument om de omgeving en haar ontwikkelingen in kaart te brengen. Het is een middel om een zicht te krijgen op de bevolkingssamenstelling, om je buurt beter te leren kennen, zicht te krijgen op de wensen, noden en behoeften van de bewoners en te onderzoeken welke initiatieven nodig zijn om tot buurtgerichte zorg te komen.

De buurtanalyse omvat kwantitatieve en kwalitatieve gegevens over de buurt, de bewoners, de actoren, de beleving, de sterktes en hiaten en maakt daarbij gebruik van analyses en beleidsprioriteiten. Het bespreekt de mogelijkheden en bedreigingen van de buurt en moet uitmaken tot welke doelgroep het lokaal dienstencentrum zich prioritair zal richten naast ouderen en

mantelzorgers en aan welke knelpunten in de buurt moet gewerkt worden. Hiervoor probeert het lokaal dienstencentrum buurtgerichte acties op touw te zetten, in samenspraak en samenwerking met de verschillende actoren uit de buurt.

In 2020 zijn de centrumleiders gestart met het opmaken van hun buurtanalyse. De buurt werd afgebakend en cijfermateriaal over de buurt werd verzameld (= kwantitatieve analyse). Er werd ook al een aanvang gemaakt met de kwalitatieve analyse waarbij de leefbaarheid in de buurt werd bevraagd aan de hand van een vragenlijst of buurtbabbels.

2.2 Thuiszorg – ZPW zorgt dat iedereen zo goed mogelijk zelfstandig thuis kan wonen.

2.2.1 Garanderen en verder uitbouwen van kwaliteitsvolle dienstverlening aan huis.

Verdere uitwerking regionale dienst gezinszorg

De Dienst voor gezinszorg van het Zorgpunt Waasland biedt gezinszorg, poetshulp en karweihulp bij mensen met een zorgnood en dit in alle gemeenten van het werkingsgebied van het Zorgpunt Waasland. Deze dienstverlening wordt nog verder aangevuld met een dienstencheque-onderneming die huishoudhulp aanbiedt aan alle inwoners uit de regio.

Gezinszorg en poetsdienst werden reeds voor de oprichting van het ZPW aangeboden in de verschillende gemeenten. Om tot een éénvormige werking te komen zijn het voorbije jaar verschillende projecten opgestart.

Project digitalisering

De werking van de Dienst voor Gezinszorg en de dienstencheques onderneming digitaliseren was één van de eerste projecten die het voorbije jaar via een overkoepelende werkgroep werd gerealiseerd. Centraal daarbij stond de aankoop en implementatie van het planningsprogramma Rostar Cas. Een efficiënte planning is één van de belangrijkste peilers in de thuiszorg. Dagelijks worden zo'n 200 medewerkers van de gezinszorg, poetsdienst en dienstencheques gepland bij een veelvoud aan cliënten. Om dit in alle gemeenten op een éénvormige en efficiënte manier te laten verlopen werd



gekozen voor een gemeenschappelijk planningsprogramma. Dit programma biedt een overzichtelijk schema aan cliëntbehoeften en in te zetten medewerkers.

Hiernaast biedt het planningsprogramma aan de verzorgenden en poetshulpen zelf ook verschillende voordelen. Via hun smartphone kunnen ze de werkplanning consulteren, kunnen ze de benodigde informatie over cliënten bekomen en verlos aanvragen bij hun verantwoordelijke. Dit alles maakt dat er minder op papier wordt gewerkt en informatie veel sneller doorstroomt naar de verschillende actoren (cliënt-medewerker-planner).

Een vernieuwde gebruikersovereenkomst voor de Dienst voor Gezinszorg en de Dienstencheques onderneming

Het voorbije jaar werd de interne werking van de ambulante dienstverlening verder op punt gezet. Zo werd het zorgaanbod in de verschillende gemeenten bekeken en verder op elkaar afgestemd. Ook voor intakes, dossieropvolging, permanenties,...werd aan één gemeenschappelijk kader gewerkt. Elke cliënt kan nu rekenen op dezelfde dienstverlening voor gezinszorg, poetsdienst en huishoudhulp onafhankelijk van de woonplaats. Deze gemeenschappelijke werking werd opgetekend in een gemeenschappelijke gebruikersovereenkomst. Voor de dienstencheque-onderneming werd deze het voorbije jaar reeds in gebruik genomen. De gebruikersovereenkomst voor de Dienst voor gezinszorg wordt binnenkort aan de cliënt voorgesteld.

Afsprakennota thuiszorgdiensten

In 2020 werd een uniforme regeling werktijd, regeling woon-werkverkeer en dienstverplaatsingen, regeling middagpauze voor alle medewerkers voorbereid. Deze is van toepassing vanaf 1 januari 2021.



Wijkwerking

Het voorbije jaar werd de wijkwerking in alle gemeenten van het ZPW ingevoerd voor de ambulante diensten. Werken in wijken maakt dat het aantal verplaatsingen en cliënten per medewerker beperkt wordt. Dit is efficiënter en aangenamer werken voor de medewerker, maar ook voor de cliënten geeft de wijkwerking een

belangrijk voordeel. De verplaatsingstijd is korter waardoor er meer tijd is voor de effectieve zorg.

Door de wijkwerking verlopen ook de overlegmomenten in kleinere groepjes. Medewerkers krijgen zo voldoende tijd om met collega's te overleggen over gedeelde cliënten. De cliënten hebben een vast en vertrouwd aanspreekpunt.

Implementatie belRAI-screener

Aansluitend op de start van de uitrol in 2019 als proefproject, werd in 2020 het nieuwe inschalingsinstrument BelRAi-screener geïmplementeerd. Dit instrument komt in de plaats van de Bel-score. De screener wordt nu voor alle nieuwe cliënten GZZ en PD én bij elke herziening opgemaakt. Ook voor de aanvragen tot toekenning van een zorgbudget wordt nu gebruik gemaakt van dit instrument. In 2021 wordt beslist met welke applicatie er verder zal worden gewerkt. Er wordt onderzocht hoe dit verder geïmplementeerd kan worden binnen de centra voor dagverzorging, kortverblijf en woonzorgcentra. In 2022 volgt de uitrol van het sociaal supplement. Dit is een specifiek onderdeel van de BelRAI-screener dat ook voor elke nieuwe cliënt GZZ en PD dient opgemaakt te worden. In 2023 volgt de uitrol van de BelRAI-homecare. Dit instrument biedt een verdere uitdieping van iemands zorgbehoefendheid en moet opgemaakt worden voor elke cliënt GZZ en PD indien de score van de screener hiertoe adviseert.

Impact Covid-19 op dienstverlening, draaiboeken en cohortzorg

Covid-19 heeft binnen de Dienst voor Gezinszorg en de dienstencheques onderneming een niet te onderschatten invloed gehad. Zo dienden er verschillende veiligheidsmaatregelen te worden genomen om besmetting van medewerkers en cliënten tegen te gaan. Daarnaast dienden de medewerkers geïnformeerd te worden over de actuele richtlijnen. De dienst moest tevens over voldoende en adequaat beschermingsmateriaal beschikken en er moesten opleidingen worden georganiseerd over het correct gebruik van dit materiaal en over de zorg voor cliënten met Covid-19. Tenslotte was het erg belangrijk dat ook de cliënten uitgebreid geïnformeerd werden.

Om dit alles in goede banen te leiden werd er gewerkt met een draaiboek. In dit draaiboek werden de volgende thema's uitgewerkt:

- De aangepaste werking volgens de actuele richtlijnen van het Agentschap Zorg en Gezondheid en de beslissingen van de Nationale Veiligheidsraad.
- De communicatiekanalen voor de medewerkers ivm aanpassingen aan deze richtlijnen
- De communicatiekanalen voor de cliënten ivm aanpassingen aan de werking van de dienstverlening
- Cohortzorg in verschillende fases
- Preventieve maatregelen in verband met vervoer van cliënten, boodschappen, huisbezoeken van begeleidend personeel, ...
- Informatie over het crisisteam
- Informatie over beschermingsmateriaal
- Opleidingen over Covid-19 en gebruik van beschermingsmateriaal
- Inzet van medewerkers binnen andere voorzieningen
- Aandacht voor psychosociaal welbevinden van medewerkers en cliënten

- Teststrategie en contactopvolging

Om de zorg voor cliënten met Covid-19 zo efficiënt mogelijk te plannen en verdere besmettingen tegen te gaan, werd binnen de gezinszorg een werking met betrekking tot cohortzorg opgezet. Bij cohortzorg worden cliënten met een Covid-19 besmetting door een apart team verzorgd. Zo worden ze gescheiden van de andere cliënten. Er worden aparte equipes (of cohorten) van verzorgenden opgericht. Bepaalde equipes staan dan uitsluitend in voor het verzorgen van besmette cliënten en andere equipes staan dan weer uitsluitend in voor het verzorgen van niet-besmette cliënten. De medewerkers worden niet uitgewisseld tussen zieke en gezonde cliënten.



Het is mogelijk dat het aantal besmettingen in die mate oploopt dat de thuiszorgdienst de capaciteit niet heeft om deze zorg te kunnen blijven dragen, daarom is het belangrijk dat de cohortzorg wordt aangeboden in samenwerking met andere betrokken thuiszorgdiensten. Voor de 2 eerstelijnszones in het Waasland zijn er om deze reden verschillende thuiszorgdiensten (zowel de openbare als de private spelers) betrokken geweest bij de cohortzorg over het hele grondgebied.

Op de dienst werd een draaiboek opgesteld om de cohortzorg optimaal te laten verlopen. De volgende thema's werd uitgewerkt:

- Aanmelding en intake
- Informatieoverdracht naar verantwoordelijke en medewerker
- Taken cohortzorg
- Stopzetting cohortzorg

Voor de werkuitvoering en het gebruik van beschermingsmateriaal tijdens de cohortzorg werd verwezen naar het eerder vermeld draaiboek Covid-19. De medewerkers van de cohortzorg kregen tevens een extra opleiding over de zorg aan cliënten met Covid-19.

In cluster West is er één cohorte team effectief actief geweest. In Cluster Oost was er in Zwijndrecht een team stand-by om te ondersteunen. Uiteindelijk heeft dit team geen effectieve prestaties moeten leveren.

Zorg voor personen met dementie

Vandaag lijden wereldwijd 35,6 miljoen mensen aan dementie en ieder jaar komen er ongeveer 7,7 miljoen gevallen bij. Tegen 2040 zal het huidige aantal personen met dementie minstens verdrievoudigd zijn, waardoor 115,4 miljoen mensen over de hele wereld aan de ziekte zouden lijden.

Vlaanderen volgt deze trend. Verwacht wordt dat er tegen 2020 130.000 mensen aan dementie zullen lijden en dat dit aantal zal stijgen naar 200.000 in 2050. De kans is 1 op 5 dat iemand in zijn leven deze ziekte krijgt. 70% van deze mensen wonen nog thuis en worden verzorgd door hun naaste familie en/of omgeving.

2020 was een speciaal jaar. Door de coronacrisis zijn onze plannen rond dementie veelal in het water gevallen.

Er was een samenwerking opgezet tussen woonzorgcentrum De Spoele, secundaire school Sint-Carolus en 't Punt om de escaperoom rond dementie 'De tuin van Victoria' van het Expertisecentrum Dementie Paradox uit te lenen. Op die manier zouden we onze personeelsleden en studenten verzorgenden laten kennis maken met de wereld van dementie.

Er was een programma uitgewerkt rond de dag rond dementie in september in samenwerking met het dienstencentrum 't Lammeken en de bewoners van De Spoele. Er zou een korte sneukelwandeling gedaan worden in de buurt met een versnapering in het dienstencentrum. Dit werd echter ook afgelast.

Ons contactkoor voor thuiswonende personen met dementie en hun mantelzorgers, dat maandelijks doorgaat, ligt sinds maart noodgedwongen ook stil.

De consultfunctie van de referentiepersoon dementie werd wel bestendigd, al ging dit meestal over telefonische contacten. Er zijn wel minder contacten geweest dan in 2019. De teller is in 2020 geëindigd op 40 consulten.

Daar waar nodig werd de expertise van de referentiepersoon dementie ingezet in het multidisciplinair overleg maar ook hier was dit minder frequent door de coronacrisis.

Het project dementiecoaches, opgericht binnen het project Geïntegreerde Zorg Waasland werd voortgezet, waarbij ook hier vooral gefocust werd op telefonische contacten. Er werd ook meermaals gepeild naar hoe de persoon met dementie en de mantelzorgers omgingen met de coronacrisis.

De vergaderingen rond Overleg platform dementie, stuurgroep Praatcafé dementie Waasland, werkgroep dementie van het project Geïntegreerde Zorg Waasland, intervisie in het kader van het project dementiecoach werden verder opgevolgd maar gingen vooral online door.

Er werd ook een overleg opgericht met de referenten dementie van Zorgpunt Waasland cluster west, die om de 6 weken samenkomt om het dementiebeleid verder uit te zetten en elkaar op de hoogte te houden van de genomen initiatieven.

Klachtenmanagement

De registratie van de klachten werd nog niet binnen de nieuwe klachtenregistratie uitgevoerd, maar wel correct bijgehouden. Alle klachten werden - volgens de geldende klachtenprocedure - beantwoord en afgehandeld. De implementatie van het nieuwe klachtenregistratiesysteem wordt in 2021 verder gezet.

De analyse van het grote aantal klachten rond de maaltijden aan huis wordt meegenomen in de procedure voor een nieuwe aanbesteding. De voornaamste klachten waren dat maaltijden soms niet of zeer laat werden geleverd en regelmatig was de geleverde maaltijd te weinig, onvolledig of niet warm genoeg. Er werd in overleg gegaan met de leverancier.

THUISZORG	TOTAAL
Poetsdienst	34
Gezinszorg	12
Dienstencheques	/
Karweidienst	/
Maaltijden aan huis	72

2.2.2 Dienst gezinszorg

Gezinszorg	Cluster Oost		Cluster West	
	2019	2020	2019	2020
Aantal verzorgenden	51	53	49	50
Aantal cliënten	272	383	375	393
Aantal nieuwe cliënten	71	119	128	132
Aantal cliënten binnen avonddienst	3	4	25	34
Aantal gepresteerde uren (gefactureerd + gelijkgesteld) totaal/jaar	43.495,33	40.000,35	45.959,75	44.998,25
Aantal onregelmatige prestaties totaal/jaar	897,00	789,75	1.577,00	1.575,25
Vormingsuren totaal/jaar	538,25	462,25	1.093,25	463,50

Iedere dienst gezinszorg krijgt een urencontingent toegewezen door het Vlaams Agentschap. Dit is het aantal uur waarbij de dienst verzekerd is van subsidie. Als de dienst boven dit urencontingent presteert, is het mogelijk dat er geen subsidie tegenover staat. Dit is afhankelijk van de daarvoor

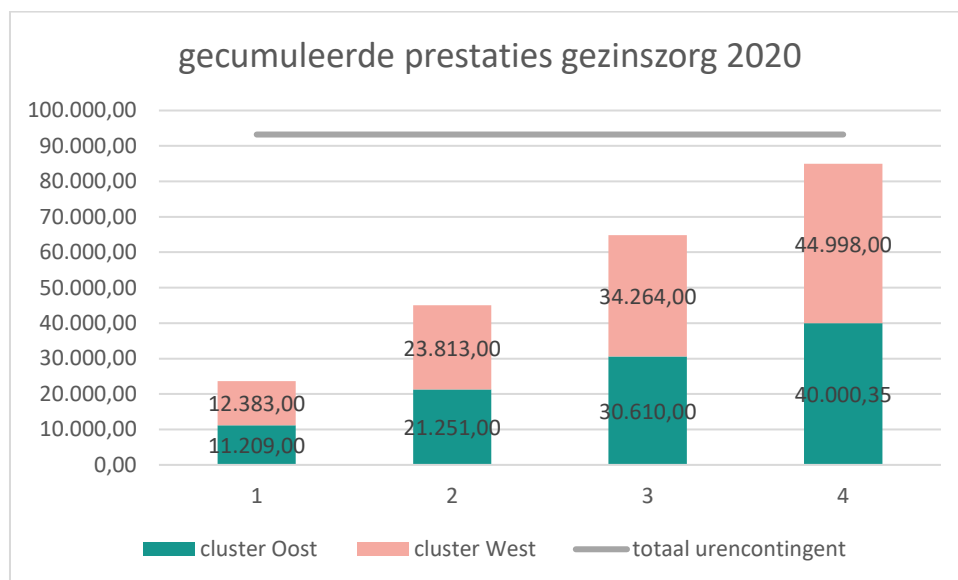


voorzien financiële middelen door de overheid en de geleverde prestaties van andere diensten. Onder gelijkgestelde uren vallen werkvergaderingen, wijkwerking, Deze uren tellen mee als gepresteerde uren binnen het contingent.

In 2020 bedroeg het urencontingent voor het ZPW 93.228 uren waarvan 49.397 uren voor cluster West en 43.831 uren voor cluster Oost. Afgaande op het aantal gepresteerde uren uit bovenstaande tabel betekent dit een benutting van 91,09 % van het urencontingent in West en 91,26 % in Oost. Op niveau van het ZPW betekent dit een invulling van 91,16 % (tov. 95,95 % in 2019) van het totale urencontingent ZPW. Binnen cluster Oost wordt ook een aanbod

gezinshulp voorzien aan gemeente Kruibeke. Er werden daar 1.422 uren gezinshulp geleverd. Dit aanbod wordt verder structureel uitgebouwd.

Ten opzichte van 2019 vond er een daling in gepresteerde uren plaats. De belangrijkste factor hiervoor was het grote aantal cliënten die de hulp geannuleerd hebben nav. Covid.



Onregelmatige prestaties zijn uren die binnen het toegekende urencontingent gepresteerd worden op weekdays tussen 20 en 7 uur of op zater-, zon- en feestdagen, met het oog op een continue hulp- en dienstverlening. Op niveau van het ZPW werden er 2.365 uren onregelmatige prestaties geleverd. Dit is goed voor 2,54 % van het urencontingent.

Er wordt veel belang gehecht aan bijscholing als meerwaarde voor de zorgverlening en medewerkers zelf. Omwille van Covid is er in 2020 veel minder bijscholing gegeven. De diensten presteerden 0,99 % aan vormingsuren ten opzichte van 1,75 % in 2019.

Avondzorg

In cluster West wordt avondzorg aangeboden op structurele basis sinds 2016. Cliënten gezinszorg kunnen een aanvraag doen voor dagelijkse avondzorg tussen 17 en 22 uur. Een vaste equipe aan verzorgenden neemt deze hulp op zich. Het begeleidend personeel voorziet een beurtrol om op deze tijdstippen permanentie te voorzien ter ondersteuning van medewerkers en cliënten. Het voorbije jaar is er een nauwere samenwerking met andere diensten voor gezinszorg ontstaan voor de organisatie van deze avondzorg in Sint-Niklaas en deelgemeenten. Om deze relatief kortdurende hulpmomenten zo efficiënt mogelijk te laten verlopen werd het grondgebied opgedeeld in kleinere werkingsgebieden en worden cliëntvragen doorverwezen naar de dienst voor gezinszorg die avondzorg aanbiedt in die specifieke regio.

In Cluster Oost wordt avondzorg op individuele basis aangeboden maar het is de bedoeling om in 2021 in te stappen in het project avondzorg van ELZ. Dit houdt in dat vragen avondzorg regionaal

worden toegewezen aan verschillende diensten en thuiszorg Cluster Oost een equipe zal samenstellen in de gemeente Zwijndrecht. De verkennende gesprekken met andere diensten voor gezinszorg zijn gepland in de lente van 2021.

Aantal afwijkingen

De bijdragebepaling voor gezinszorg is wettelijk bepaald en wordt berekend op basis van het beschikbaar inkomen van cliënten. De prijs voor een uur gezinszorg houdt met andere woorden rekening met de financiële mogelijkheden van de gebruiker en het aantal personen in het gezin. Toch kan het gebeuren dat cliënten omwille van schulden of bepaalde financiële lasten niet in staat zijn de normale bijdrage te betalen. Voor deze cliënten kan er na een sociaal onderzoek afgeweken worden naar een lagere prijs per uur. Ook voor kraamzorg wordt soms afgeweken van de normale bijdrageberekening. Tweeverdieners die graag beroep willen doen op kraamzorg betalen al snel een zeer hoge prijs volgens de huidige bijdrageschalen. Zij kunnen voor hulp in het huishouden natuurlijk ook beroep doen op dienstencheques, maar indien zij meer specifiek op zoek zijn naar ondersteuning en advies bij de zorg van de baby dan is de hulp van een kraamverzorgster aangewezen. Om deze hulp ook voor hen betaalbaar te houden is de maximumprijs vastgelegd op € 7,5/uur.

In 2020 werden in cluster West 41 en in cluster Oost 15 afwijkingen goedgekeurd.

Door het uniformiseren van de bijdragebepalingen worden er geen prijsafwijkingen poetsdienst toegepast.

Dienst Ondersteuningsplan-uren

Het Dienst Ondersteuningsplan is een gratis dienstverlening om mensen met een beperking te helpen zoeken naar gepaste ondersteuningsvormen. Niet zelden bestaat deze ondersteuning uit thuiszorg. Diensten van Gezinszorg worden vanuit de overheid ondersteund in dit zorgaanbod door de toekenning van DOP-uren. Deze uren worden gedurende 3 maanden extra gesubsidieerd. In 2020 maakte de Dienst voor Gezinszorg van ZPW in cluster West gebruik van 32 DOP-uren.

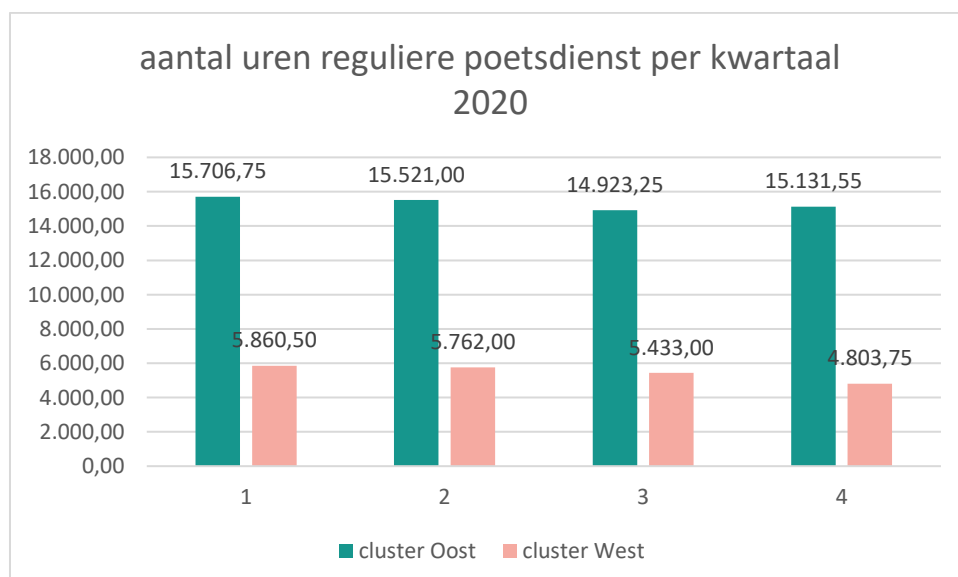
2.2.3 Logistieke dienst/Poetsdiensten

Reguliere poetsdienst

Reguliere poetsdienst	Cluster Oost		Cluster West	
	2019	2020	2019	2020
Aantal poetschulpen	57	58	33	28
Aantal cliënten	358	504	371	328
Aantal nieuwe cliënten	59	104	47	53
Aantal gepresteerde reguliere uren (gefactureerd + gelijkgesteld) totaal	38.633,00	36.003,75	22.068,50	18.652,25
Aantal gepresteerde uren niet erkende poetsdienst	26.867,75	25.278,80	3.900,25	3.207,00
Vormingsuren totaal/jaar	148	213,25	249,50	268,00

De prestatieuren poetsdienst zijn in 2020 lager dan de voorgaande jaren. De grootste reden hiervoor is te wijten aan het impact van Corona waardoor in het eerste half jaar van 2020 veel cliënten de hulp geannuleerd hebben. Een aantal medewerkers zijn zelf ziek geworden en in quarantaine geweest waardoor zij niet hebben kunnen werken. Daarnaast heb je het fenomeen dat openstaande plaatsen van logistieke medewerkers niet makkelijk kunnen ingevuld worden.

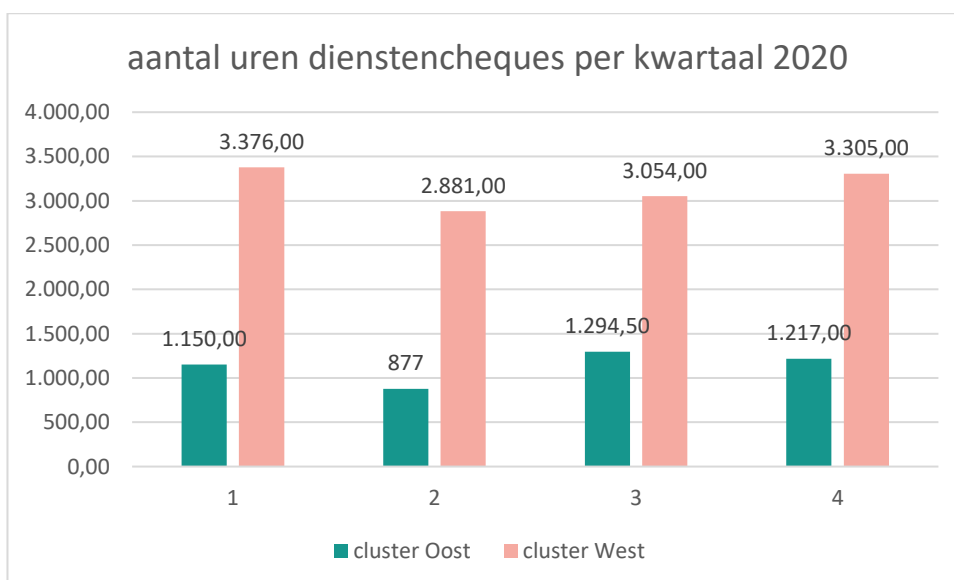
Door de uniformisering van de bijdrageschaal is de vraag om over te schakelen naar de poetsdienst met dienstencheques sterk verhoogd.



Poetsdienst met dienstencheques

Poetsdienst met Dienstencheques	Cluster Oost		Cluster West	
	2019	2020	2019	2020
Aantal poetschulpen	5	7	13	15
Aantal cliënten	47	60	179	208
Aantal nieuwe cliënten	6	21	40	61
Aantal gepresteerde uren (gefactureerd + gelijkgesteld)	3.649,00	4.538,50	12.185,00	12.616,00
Vormingsuren	20	54	85,50	216,00

De impact van corona is op dezelfde manier van toepassing op deze groep medewerkers en cliënten maar is niet zichtbaar in de cijfers omdat de meeste nieuwe aanwervingen in deze afdeling gebeurd zijn.



2.2.4 Karweidienst

De karweidienst knapt klusjes op in en rond de woning van de cliënt en staat in voor onderhoudswerken binnen en buiten het huis. Op deze klusjesdienst kan ook beroep gedaan worden voor de grotere schoonmaak of om te schilderen en te behangen. De karweidienst is er vooral voor 65-plussers en personen met een beperking van minstens 66 procent die in Sint-Niklaas en Zwijndrecht wonen. In Kruibeke biedt het Zorgpunt Waasland deze service momenteel nog niet aan.



Naast de uitvoering van allerhande klussen heeft de karweidienst ook een belangrijke adviesfunctie. De instructeur geeft gratis, vrijblijvend advies en kan de cliënt - indien nodig- helpen een gepaste aanbieder te vinden als de klus niet tot het takenpakket van de karweidienst behoort.

Tenslotte betekent de karweidienst een belangrijke ondersteuning voor de thuiszorgdienst in het algemeen. Verzorgenden en poetschulpen werden vroeger geconfronteerd met karweivragen die niet tot hun takenpakket behoren. Zij kunnen deze cliënten nu doorverwijzen naar de gepaste hulp. De karweidienst wordt hierdoor gezien als een onmisbare schakel in de thuiszorgdienstverlening.

De karweidienst besteedde in 2020 het meeste uren aan schilderwerken, tuinwerken en kleine herstellingswerken.

De klusjesvrouw werkzaam in Zwijndrecht verricht taken voor cliënten van de dienst gezinszorg, taken in de assistentiewoningen en zeer beperkt taken bij cliënten van de sociale dienst van de gemeente. In het overzicht vindt u enkel de gefactureerde taken van de cliënten gezinszorg terug.

Momenteel worden deze diensten aangestuurd door medewerkers vanuit de thuiszorg.

Karweidienst	Cluster Oost		Cluster West	
	2019	2020	2019	2020
Aantal klusjeshulpen	1	1	3	3
Aantal cliënten	27	69	208	173
Gepresteerde uren	107u15	107u15	1.050u30	1.420u

Inkanteling sociale economie Beveren

In Beveren werd de karweidienst Sociale Economie Beveren op 1 januari 2021 overgedragen naar het Zorgpunt.

Hiervoor werden in 2020 een aantal voorbereidende stappen gezet. In overleg met Wim Van Gerwen werden de medewerkers op de hoogte gebracht van deze wijziging. Loon- en arbeidsvoorwaarden werden besproken en praktische wijzingen op vlak van bereikbaarheid, aanvragen werden gecommuniceerd.

Er werd gekozen voor een geleidelijke overgangperiode waarbij de klusjesdienst Beveren aangestuurd wordt door het hoofd van de technische dienst Cluster Oost.

Daarnaast werd er een projectgroep karwei- of klusjesdienst samengesteld die de opdracht heeft om een voorstel voor een overkoepelende klusjesdienst voor het hele ZPW, uit te werken tegen medio 2021. Er wordt nagedacht over de visie, de bepaling van de doelgroep, eenvormige gebruikersbijdrage, taakhoud, verhoging efficiëntie, mogelijkheid tot centrale aansturing en plaats in het organogram.



2.2.5 Vervoersdienst Mobibus en taxiservice Kruibeke

Mobibus	2019	2020
Aantal ritten	291	237
Totaal aantal km	8459 km	6511 km
Aantal passagiers	725	233
Aantal chauffeurs	5 vrijwilligers (264 ritten), 8x familie (8 ritten), 18x eigen personeel (19 ritten voor eigen organisatie)	4 vrijwilligers (226 ritten 4x familie (4ritten) 6x eigen personeel (7 ritten voor eigen organisatie
Aantal ritten aangevraagd door residenten WZC	105	126
Aantal ritten door eigen organisatie (Animatie, Dagopvang)	42	7
Aantal ritten voor OCMW Kruibeke	3	0
Aantal ritten voor Dorpshuis (boodschappen met cliënten)	23	4



Via de Mobibus wordt aangepast vervoer voorzien voor personen met een rolstoel. Personen met een beperkt inkomen die nog zelfstandig in en uit de auto kunnen stappen kunnen beroep doen op taxiservice. Dit vervoer gebeurt door vrijwilligers met een gewone personenwagen. Men kan een rit aanvragen onder andere om familie te bezoeken, om deel te nemen aan een socio-culturele activiteit, om boodschappen te doen, om naar de dokter te gaan. Dagelijks ziekenvervoer (nierdialyse, revalidatie, bestralingen, ...) is echter niet mogelijk. Deze dienst staat bekend als taxiservice.

2.2.6 Thuisopvang zieke kindjes Zwijndrecht

In gemeente Zwijndrecht is een verzorgende werkzaam binnen de dienst thuisopvang zieke kindjes. Ouders kunnen hier beroep doen op een verzorgende aan huis die instaat voor een professionele opvang van hun zieke kindje. In 2020 werden er 4 opvangdagen van minder dan 3 uur en 41 opvangdagen van meer dan 3 uur geregistreerd. Er deden 9 gezinnen beroep op deze dienstverlening.

Voor de dienst opvang zieke kindjes was 2020 een bijzonder moeilijk jaar. Enerzijds door de impact van Corona waardoor het aantal aanvragen zeer sterk gedaald was en anderzijds door de langdurige afwezigheid van de medewerker die hiervoor vrijgesteld is. De continuïteit van de dienst werd wel gewaarborgd en aanvragen werden opgenomen door collega's van het team gezinszorg Zwijndrecht.

Aangezien de sterke daling van vragen geen alleenstaand feit was voor onze dienstverlening maar in de gehele sector kunnen wij beroep doen op compenserende maatregelen.

Daarnaast dringt de noodzaak zich op om de werking van de dienst in 2021 te herbekijken.

2.3 Dagzorg – ZPW ondersteunt de cliënt en zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang als mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen.

Binnen dagzorg verblijft de cliënt overdag in faciliteiten van het ZPW, eventueel kortstondig. Deze dienstverlening richt zich op het ondersteunen van de cliënt én zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen. Hiertoe behoren de dagverzorgingscentra, de centra voor kortverblijf en de assistentiewoningen.

Er wordt een toename van aanvragen van jonge mensen (<65) en lichtere zorgprofielen vastgesteld die momenteel in de kou blijven staan. Ook zware psychogeriatrische problematieken duiken meer en meer op in de aanvragen. Dit zijn tendensen die ZPW verder zal opvolgen en mee moet opnemen in het uitstippelen van een toekomstig beleid. Hierin moet eveneens aandacht geschonken worden aan de nood en voorkeur voor kleinere woonvormen bij toekomstige gebruikers.



2.3.1 Serviceflats-ouderenwoningen

Voor 65-plussers die graag kleiner gaan wonen in een aangename, veilige en comfortabele flat of woning zijn er serviceflats en ouderenwoningen.

ZPW beschikt over serviceflats voor ouderen in Beveren, Sint-Niklaas en Zwijndrecht. De serviceflats (of assistentief flats) zijn allemaal huurflats uitgerust met een noodoproepsysteem. Zo is hulp dag en nacht nabij. Er is gemakkelijk contact te leggen met andere senioren als burens.



ZPW verhuurt ook ouderenwoningen en ouderenflats in Beveren en Sint-Niklaas. Hier wonen mensen zelfstandig in een compacte woning of flat zonder trappen of drempels, in de buurt van een dienstencentrum of woonzorgcentrum. Er is een woonassistent van ZPW op regelmatige **tijdstippen** aanwezig in deze voorzieningen.

Gemiddelde bezettingsgraad	Aantal woon-gelegenheden	Gemiddelde bezettingsgraad 2019	Gemiddelde bezettingsgraad 2020	Aantal opnames totaal/jaar 2019	Aantal opnames totaal/jaar 2020
Cluster Oost				24	24
AW Hof Ter Noten	34	99%	99%	10	3
AW De Beuken	70	100%	99%	11	9
Woningcomplex Vrasene	Momenteel nog 7 woningen in gebruik (uitdovend)	81%	81%	0	0
Seniorenwoningen Kallo	20	100%	98%	1	0
Seniorenwoningen Hof Van Nespen	19	100%	100%	1	3
AW Het Glazen Huis	14	100%	93%	1	3
Seniorenwoningen 't Lam	26	93%	90%	2	6
Cluster West				22	13
AW De Goudbloem	36	99%	98%	7	7
AW De Priesteragie	60	100%	100%	11	4
Seniorenwoningen Sinaai	11	99%	100%	3	1
Ouderflats Sint-Rochus	12	100%	100%	0	0
Ouderenwoningen Het Lindehof	11	100%	100%	1	1

De bezettingsgraad van de ouderenwoningen van het Populierenhof laten we hier buiten beschouwing. Deze flats worden gesloopt. De nog aanwezige bewoners zullen verhuizen naar het nieuwe complex. Er worden geen nieuwe opnames gedaan.

De voorafgaande vergunning voor de nieuwe assistentief flats werd verleend. In april 2021 zullen er respectievelijk 15 assistentief flats Bokkenhof in Sint-Niklaas en 14 assistentief flats in Nieuwkerken opgeleverd worden.

De bezettingsgraad van het woningcomplex Vrasene is merkkelijk laag en zal nog verminderen. Dit project situeert zich in een uitdovend scenario in afwachting van de ingebruikname van nieuwe assistentiewoningen medio 2021.

Erkenningen GAW

Serviceflats 't Lam (Zwijndrecht)

Deze zijn erkend tot en met 30 september 2023. Serviceflatgebouwen opgericht met Bevak-financiering kunnen momenteel nog geen aanvraag voor erkenning als Groep van assistentiewoningen indienen en dienen zich voorlopig verder te laten erkennen als serviceflats volgens de oude regelgeving (Bejaardendecreet).

GAW 't Glazen Huis (Burcht)

De assistentiewoningen 't Glazen Huis zijn aangemeld als niet-erkende Groep van assistentiewoningen. Het principe van aanmelding verdwijnt. Enkel erkende groepen van assistentiewoningen mogen nog deze naam hanteren en de bijhorende zorg en ondersteuning organiseren.

De assistentiewoningen 't Glazen Huis moeten uiterlijk op 31 december 2021 een ontvankelijke erkenningsaanvraag ingediend hebben. Als ze dat niet doen, kunnen ze niet langer uitgebraat worden als assistentiewoningen.

Plannen site Craeyenhof (Burcht)

Omwille van de leeftijd van de serviceflats 't Lam en GAW 't Glazen Huis (23 en 19 jaar oud) en de nodige renovatie- en herstellingskosten die hieruit voortvloeien, wordt nu de mogelijkheid onderzocht om een volledig nieuwe zorgsite te bouwen aan het WZC Craeyenhof.

Hier zouden dan – naast het woonzorgcentrum – ook de serviceflats 't Lam en de GAW 't Glazen Huis een plaats kunnen krijgen (via nieuwbouw). Ook zijn er denkplaatjes voor de opstart van een antennepunt van het dienstencentrum Houtmere, een infopunt van de gemeente Zwijndrecht en mogelijks ook een sociaal restaurant op deze site.

Momenteel worden hierover gesprekken gevoerd met de gemeente Zwijndrecht en de huisvestingsmaatschappij Woonpunt Schelde Rupel waarbij een mogelijke ruil van gronden op tafel ligt.

GAW De Beuken (Beveren)

Het dagelijks bestuur besliste om de erkenning GAW te behouden. Dit zal heel wat bijkomende investeringskosten met zich meebrengen op het vlak van brandveiligheid en infrastructuur.

Woonassistenten

Het ZPW voldoet aan de verplichtingen vanuit het Woonzorgdecreet om in iedere groep van assistentiewoningen een woonassistent aan te stellen.

Zij/hij is het unieke aanspreekpunt voor de gebruikers, informeert gebruikers over het integrale aanbod van zorg en ondersteuning, zinvolle dagbesteding en ontspanning en neemt initiatieven om buurtbewoners en lokale organisaties te verbinden met de bewoners van de assistentiewoningen.

Daarnaast gaat de woonassistent in overleg met bewoners en mantelzorgers om de zelfredzaamheid van de bewoners te stimuleren en de sociale netwerken te versterken. In dit kader hebben de woonassistenten in de lockdownperiode wekelijks de bewoners telefonisch gecontacteerd om vereenzaming te voorkomen en noden te dedecteren.

Het ZPW verfijnt en ontwikkelt de rol van woonassistent nog verder in 2021.

Opnamebeleid

Om te komen tot een uniforme en vereenvoudigde huurprijsberekening werd een dagprijsformule op basis van globale kosten met supplementen, om de verschillen per site te ondervangen, uitgewerkt. De nieuwe dagprijzen worden toegepast vanaf 2021.

Tevens werd het uniform opnamebeleid en wachtlijstbeheer voor serviceflats en ouderenvoningen uitgewerkt en goedgekeurd. De implementatie hiervan vindt plaats in 2021 met als eerste stap de vertaling van deze opnameprocedure en het wachtlijstbeheer naar het elektronisch cliëntdossier.



2.3.2 Dagverzorgingscentra

De dagverzorgingscentra situeren zich in Beveren (De Sloester), Kruibeke (De Waterlelie) en Sint-Niklaas (De Sprankel). Ze bieden tijdens de dag opvang aan zorgbehoevende 65-plussers. Ouderen kunnen één of meerdere dagen per week naar de dagverzorging komen. Ook een halve dag of meerdere halve dagen per week kan. Met aangepast vervoer kunnen de mensen thuis opgehaald en 's avonds teruggebracht worden.

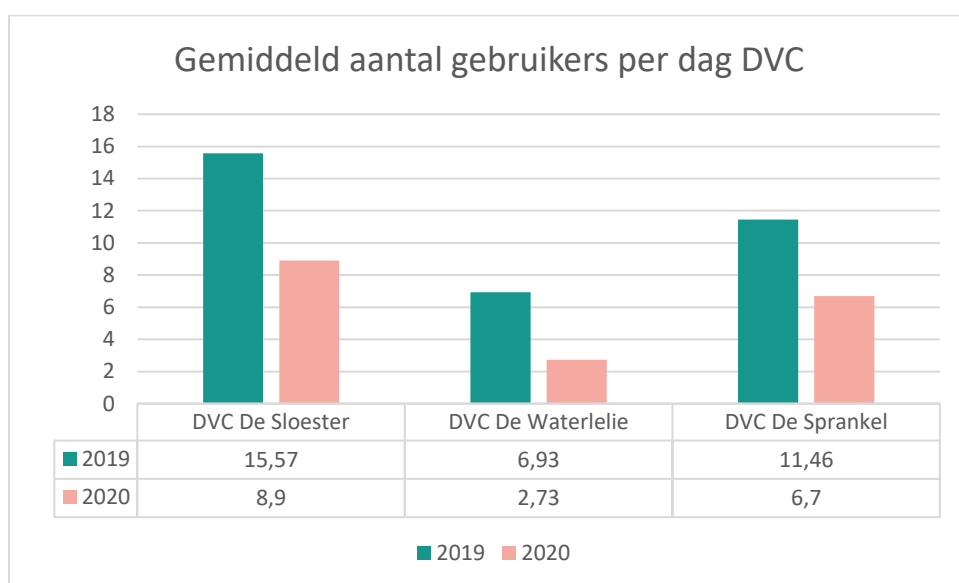
De gasten in het dagverzorgingscentrum kunnen rekenen op een professioneel team dat hen opvangt, verzorgt en er een leuke dag van maakt. Samen de krant lezen, een wandeling, soep maken met wie dat wil, creatief bezig zijn of even uitrusten.



Deze ondersteuning is één van de schakels in de thuiszorg. Zo kunnen ouderen zo lang mogelijk thuis wonen. En hebben familie en mantelzorgers wat tijd voor zichzelf. Er wordt aangepaste begeleiding en verzorging voorzien door verpleegkundigen en zorgkundigen. Een eventuele revalidatie kan hier verder gezet worden. De dagverzorgingscentra beschikken over een aangepaste accommodatie zoals leefruimte, aparte rustruimte, comfortzetels, keuken, badkamer. De gebruikers kunnen ook gebruik maken van de cafetaria, de tuin... in het aangrenzende woonzorgcentrum.

Ook voor personen met een beperking is er dagopvang mogelijk. Er is het dagcentrum De Bron waar voltijdse of deeltijdse dagopvang mogelijk is voor 15 personen. De medewerkers van De Bron zorgen voor een zinvolle dagbesteding aangepast aan de individuele noden en wensen van de gasten. In dagcentrum NAH de Stroom is er voltijdse dagopvang voor 8 personen mogelijk. Deze opvang wordt voorzien voor mensen met een Niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

Overzicht dagverzorgingscentra	Aantal opvangplaatsen
De Sloester	15
De Waterlelie	13
De Sprankel	15
De Bron	15
NAH De Stroom	8



De dagverzorgingscentra zijn midden maart gesloten wegens Covid-19. Ze werden begin juni terug geopend. Bij de heropstart is het aantal gebruikers afgenomen aangezien er gebruikers zijn overleden, opgenomen in een WZC of nog heel afwachtend zijn.

Gemiddeld aantal verschillende gebruikers per kwartaal 2020	Q1	Q2	Q3	Q4
De Bron/De Stroom				
Dagcentrum De Stroom	20,00	14,00	16,00	16,00
Dagcentrum De Bron	16,00	11,00	13,00	13,00

In de eerste lockdown werden het dagcentrum de Bron en de Stroom verplicht gesloten. Nadien bij heropening werd er een strikt gescheiden werking ingevoerd met home De Bron en dagcentrum De Bron. Voor dagcentrum de Bron betekende dit de creatie van een apart team met een aangepast uurrooster en een compartimentering van het gebouw. Busvervoer voor dagcentrum de Bron werd gegarandeerd zolang dit vanuit de overheid toegelaten werd maar vanaf er enkel individueel vervoer toegelaten was, werd de busronde geschrapt.

Lopende projecten werden on hold gezet (zoals het project Hortus ter Saksen, optredens van 'The Ups-and-Downs', opstart webshop of verkooppunt...). Externe activiteiten zoals zwemmen en paardrijden werden geannuleerd. Gebruikersraden konden niet plaats vinden; enkel bewonersvergaderingen werden verdergezet.

Eind september vond er een corona-uitbraak plaats in dagcentrum de Bron waardoor het dagcentrum eveneens tijdelijk gesloten werd. Voor zowel dagcentrum De Stroom als De Bron is er een daling te zien ten opzichte van het eerste kwartaal, voornamelijk uit schrik van gebruikers voor een corona besmetting die daarom beslisten thuis te blijven.



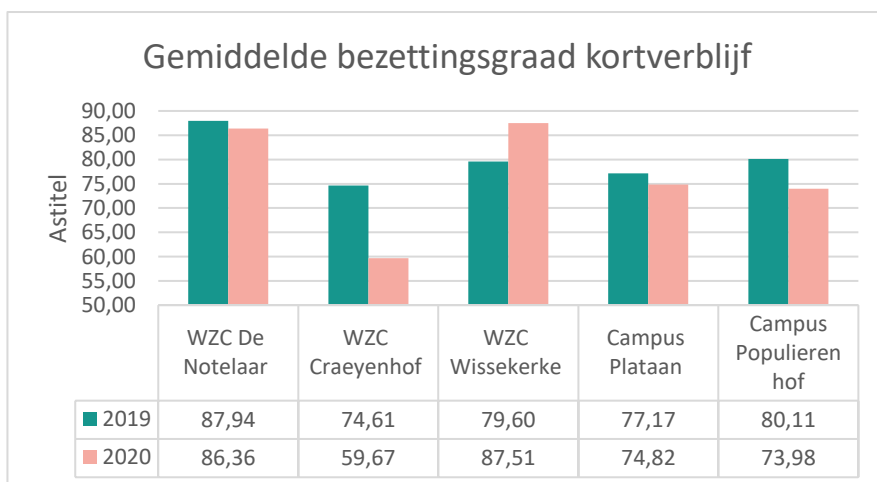
Vervoer dagverzorgingscentrum cluster West

Gezien de groeiende vervoersproblematiek werd een visie uitgewerkt voor het vervoer voor de gasten van de dagverzorgingscentra. In Sint-Niklaas heeft dit geleid tot de voorbereidingen om specifiek voor het vervoer enerzijds combinatiejobs te ontwikkelen, waarbij medewerkers die werkzaam zijn in de thuis- of residentiële zorg tevens een deel van het vervoer op zich nemen, en anderzijds een firma aan te stellen die rolstoelvervoer op zich kan nemen. De effectieve opstart van deze combinatiejobs en van het taxivervoer vindt plaats in 2021.

2.3.3 Kortverblijf

Iedere gemeente beschikt over minstens één centrum voor kortverblijf. Binnen de woonzorgcentra zijn in totaal 35 plaatsen kortverblijf. In 2021 komen daar, zowel in De Linde als Sint-Elisabeth twee plaatsen bij. Deze plaatsen zijn bestemd voor senioren die tijdelijk residentiële opvang nodig hebben of voor senioren waarvan de mantelzorgers tijdelijk niet beschikbaar zijn. Vanaf 2021 zullen 5 van deze plaatsen, in WZC Craeyenhof, specifiek bedoeld zijn voor het oriënterend kortverblijf.

Overzicht centra voor kortverblijf	Aantal kamers kortverblijf
WZC Wissekerke	5
WZC Craeyenhof	10
WZC De Notelaar	6
WZC De Plataan	2
WZC Populierenhof	2
WZC De Gerda	3
WZC De Spoele	3
WZC Lindehof	4



In het eerste kwartaal zien we een hoge bezettingsgraad voor de meeste kortverblijven. Enkel voor de Plataan kunnen we een blijvende dalende trend vaststellen. De Plataan is een oud en minder aantrekkelijk gebouw waardoor het voor zowel vaste als kortverblijfopnames minder geliefd is. Vanaf het tweede kwartaal daalt het bezettingscijfer van een aantal kortverblijven sterk wegens Covid-19 uitbraak.

2.3.3 Kwaliteitsmanagement

Klachtenmanagement

Bij de diverse assistentiewoningen, flats en ouderenwoningen werden enkele klachten geregistreerd. De meeste vragen werden echter rechtstreeks beantwoord en afgehandeld zonder registratie. Deze werden correct beantwoord en daar waar nodig bijgestuurd. Door de sluiting van de dagverzorgingscentra tussen maart en juni en de geleidelijke heropstart, werden er minder klachten geregistreerd.

De implementatie van de nieuwe klachtenprocedure is nog niet overal gelukt en wordt mee geëvalueerd in de algemene werking in 2021.

Enkele klachten gingen over de werking van de technische dienst, maar het overgrote deel betreft klachten over de nieuwe verkeersdrempels in Sint-Niklaas. Dit werd doorgegeven aan de stad Sint-Niklaas.

Kwaliteitshandboek

Binnen de dagzorg werden geen specifieke procedures herwerkt en bekeken gezien de extra werkdruk die vanuit de corona-pandemie is gekomen. Er werd actief gewerkt aan een Covid-19 draaiboek die alle geldende maatregelen samenvatte en steeds up-to-date gehouden werd. Het is de bedoeling om na de corona crisis de herwerking van de procedures terug op te nemen.

Overleg voor kwalitatieve cliëntopvolging

Omwille van de samenwerkingscomplexiteit m.n. met meerdere hulpverleners betrokken te zijn bij cliëntsituaties, werd in cluster West proefondervindelijk gestart met interdisciplinair overleg in één buurt. Het overleg tussen de verschillende disciplines (bv. intaker, wijkverantwoordelijke, woonassistent en centrumleider) wordt positief ervaren omdat verschillende invalshoeken aan bod komen en omdat op deze manier doelgerichter gewerkt wordt met cliënten waar het moeilijk loopt en omdat preventiever gewerkt wordt met cliënten waar bezorgdheden/alarmbellen zijn. Om de borging van deze proefondervindelijke werking te realiseren, werd een kader uitgewerkt. Spelregels om de overlegmomenten structureel in te bouwen werden afgesproken (vb. hoe een dossier op de agenda brengen, volgens welke systematiek,..) en een rolverduidelijkend cliëntbenaderingsmodel



werd uitgewerkt. Beide dienen ook als kapstok voor de implementatie van deze horizontale werking in de andere buurten. Deze uitbreiding naar de andere buurten is in 2021 reeds opgestart.

In Cluster Oost is het begrip M.D.O (multidisciplinair overleg) een ingeburgerd gegeven. De overlegorganisator organiseert een overleg bij complexe zorgsituaties waarbij de cliënt zelf, mantelzorgers en meerdere zorgaanbieders zowel intern als extern betrokken worden.

Daarnaast neemt de organisatie een actieve rol op in het project chronisch zieken van de Geïntegreerde Zorg Waasland en volgt de ontwikkelingen op vlak van casemanagement.

Tevredenheden kortverblijven

Binnen de kortverblijven cluster West worden alle bewoners bevestigd via een evaluatieformulier. Het betreft een bevestiging over algemene thema's zoals de wijze van reservatie, de dag van opname, het verblijf, de verzorging en verpleging, het gebouw, de maaltijden, de werking van de hoteldienst, de animatie en het ontslag. Het is de bedoeling om met de verkregen informatie de werking te evalueren, bij te sturen en te verbeteren. In 2020 werden 18 ingevulde evaluatieformulieren terugbezorgd.

Hieruit kunnen we het volgende concluderen:

- 16% van de respondenten is niet tevreden over de informatie die ze kregen bij de reservatie en op de dag van opname.
- Alle bewoners zijn tevreden tot zeer tevreden over de verzorging en de vriendelijkheid van het verzorgend personeel, over het onderhoud van de kamers en over de animatie.
- 11% van de respondenten is slechts matig tevreden over de maaltijden. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden.

Ingevulde bevestigingen werden steeds intern bekeken. Opmerkingen werden intern opgevolgd en waar mogelijk werd werking bijgestuurd.

Binnen de kortverblijven cluster Oost werd in 2020 enkel binnen WZC De Notelaar de bevestiging opgevolgd. Niet alle gebruikers vulden deze bevestiging in, maar diegene die werden terugbezorgd werden steeds intern bekeken. Daar waar er vragen of opmerkingen werden genoteerd, werd onmiddellijk actie ondernomen en verder overlegd op de dienst. Er werden 26 ingevulde formulieren terugbezorgd.

Hieruit kunnen we het volgende concluderen:

- Alle bewoners zijn tevreden tot zeer tevreden over het onthaal, de verzorging en de vriendelijkheid van het personeel.
- 11% van de respondenten is matig tevreden over de maaltijden. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden.
- Bijna iedereen geeft aan het kortverblijf aan te bevelen met als bijkomende motivatie verwijzend naar de goede zorgen, de vriendelijkheid van het personeel en het goede eten.

De inventarisatie van de thema's van de verschillende formulieren werd verder bekeken en werd bijna gefinaliseerd. Door de Corona-pandemie werd dit uitgesteld naar 2021 voor afwerking en implementatie.

Tevredenheden SF De Goudbloem en SF De Priesteragie

- De gevoelens tijdens de lockdown waren verdeeld. Er zijn mensen die zich eenzaam en angstig voelden, maar er zijn evenveel mensen die zich niet eenzamer of angstig voelden.
- We kunnen besluiten dat de bewoners van de Goudbloem zich goed aan de maatregelen houden en dat ze dit ook vinden van hun mede-bewoners. Ze ervaren ook veel steun bij elkaar.
- We kunnen besluiten dat de meeste bewoners tevreden zijn over de communicatie omtrent de corona-maatregelen.

2.4 Woonzorg

De gebruiker wordt via deze zorgvorm een bewoner van een voorziening waar hij begeleiding en zorg op maat krijgt. Binnen ZPW bestaan er twee soorten residentiële zorg:

- de woonzorgcentra waar senioren die niet meer alleen kunnen wonen of een zware zorggraad hebben terecht kunnen.
- Home De Bron voor personen met een verstandelijke beperking en eventueel fysieke beperking(en).



Overzicht woonzorgcentra	Aantal kamers
WZC De Notelaar	143
WZC Briels	96
WZC De Linde	36
WZC Sint-Elisabeth	36
WZC Craeyenhof	60
WZC Boeyé Van Landeghem	56
WZC Wissekerke	150
WZC De Plataan	78
WZC De Spoele	125
WZC De Gerda	117
WZC Het Lindehof	92
WZC Populierenhof	118

De woonzorgcentra trachten zoveel mogelijk een thuis te creëren voor de bewoner, met respect voor de eigenheid en de gewoonten van de bewoner. ZPW wil kwaliteitsvolle, betaalbare zorg aanbieden aan de bewoners. Naast de zorg gaat er bijzondere aandacht naar het leven en wonen van de bewoner. Het bestaande sociale netwerk wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en nieuwe sociale contacten worden gelegd.

In alle woonzorgcentra die over een bijkomende erkenning voor opvang van zwaar zorgafhankelijke gebruikers (vroegere RVT-erkenning) beschikken, is een coördinerend raadgevend arts (CRA), aangesteld. Het samengaan binnen het Zorgpunt is aanleiding geweest om de overkoepelende samenwerking tussen de verschillende CRA's te bekijken. Er is dan ook een start gemaakt met een overkoepelende samenwerking, maar rekening houdend met de lokale afspraken en bestaande werking.

2.4.1 Garanderen van kwaliteitsvolle dienstverlening

Bevragingen

Bevraging familie WZC gelanceerd

In deze Corona-tijden is het niet vanzelfsprekend om de werking en organisatie van onze woonzorg voorzieningen snel af te stemmen op de evoluerende werkomstandigheden. Deze veranderen heel snel door steeds wijzigende richtlijnen van de overheid, aantal besmettingen van bewoners en/of medewerkers, aanwezigheden op de werkvloer, bijkomende veiligheidsmaatregelen....

Om een zicht te krijgen hoe de bewoner, zijn naasten, familieleden, mantelzorgers, ... deze afgelopen maanden ervaren hebben, werd een bevraging opgesteld.

De bevraging werd digitaal verstuurd naar de gekende contactpersonen van al onze woonzorgcentra in december.

De focus binnen de bevraging werd gelegd op vier categorieën:

- de organisatie rond genomen maatregelen;
- de communicatie rond genomen maatregelen en algemeen;
- het zicht op de zorg en ondersteuning van de bewoner;
- de mogelijke alternatieven die werden aangereikt indien bezoek niet of beperkt mogelijk was.

De verwerking en terugkoppeling wordt in het voorjaar 2021 uitgevoerd.

Systematische bevraging

In Beveren wordt gestreefd naar een systematische bevraging bij bewoners ongeveer 3 maand na opname. Deze bevragingen staan onder leiding van de groep begeleiders wonen en leven. De bemerkingen of aandachtspunten van de bewoners worden door de betrokken medewerkers verder met hen besproken. Het gaat meestal om specifieke aandachtspunten in de dagelijkse werking waaronder een bemerking over de maaltijden (te weinig groenten, te veel of te weinig saus), een vraag naar extra activiteiten ...

In 2020 werd enkel nog in WZC De Notelaar deze bevraging opgevolgd. De antwoorden die er worden verzameld, worden onmiddellijk op de dienst bekeken en indien nodig, uitgeklaard. Er werden 39 ingevulde formulieren terugbezorgd.

Wat mee aan bod gekomen is betreft enkele opmerkingen gerelateerd aan de extra richtlijnen opgelegd door de overheid in het kader van de Corona-pandemie. Maar in grote lijnen is er toch wel sprake van een grote tevredenheid bij de bewoners.

In de andere voorzieningen wordt de werking hiervan kritisch bekeken. De komende jaren zal dit overall mee onderdeel worden van de verdere uitrol van het nieuwe wonen en leven binnen de woonzorgcentra.

Verplichte indicatorenbevraging binnen de WZC

Het Vlaams Indicatorenproject (VIP) meet de kwaliteit van zorg in de Vlaamse WZC.

Doelstelling:

- WZC helpen om zichzelf te evalueren en hun kwaliteitsbeleid te verbeteren.
- Bewoners of het bredere publiek informeren.
- De overheid kan de resultaten gebruiken bij inspecties en erkenningsbeslissingen.
- Voorzieningen met elkaar vergelijken (benchmarking).

De kwaliteitsmetingen worden georganiseerd en opgevolgd door het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van de Zorg en doorgegeven via het e-loket van zorg en gezondheid.

Projectopvolging

Na de opstartperiode (2013-2016) blijft er opvolging van dit project. Het doel van het opvolgtraject blijft in de eerste plaats om feedback te geven aan WZC over hun zorgprestaties en handvaten te bieden om de zorg van de bewoners te kunnen verbeteren. Het traject is een continu proces en wordt opgesplitst in twee grote luiken. Het eerste deel buigt zich over de terugkoppeling van de cijfers, terwijl het tweede luik zich focust op het aanwenden van verbetertrajecten.

1. Rapportering

Met het oog op een kwaliteitsvolle rapportering biedt Universiteit Gent wetenschappelijke ondersteuning voor het verwerken en analyseren van de verzamelde data.

Het doel van dit onderzoek is over zoveel mogelijk zuivere data te beschikken waarop analyses worden uitgevoerd volgens vooraf opgestelde richtlijnen. Ook de rapporteringswijze en het rapportformaat wordt in samenspraak met de sector, experts en de stuurgroep verder opgevolgd en/of bijgestuurd.

2. Verbetertrajecten

LUCAS KU Leuven onderzoekt het proces van verfijning en stabilisatie van de kwaliteitsindicatoren. Voorgaande jaren lag voornamelijk de focus op het bijsturen en verfijnen van de meetmethoden. Momenteel streven ze naar zoveel mogelijk stabiliteit van definities en het verhogen van de betrouwbaarheid.

In het vervolgtraject wordt om die reden voornamelijk ingezet op het efficiënt verzamelen van gegevens en onderzoeken ze hoe ze door middel van data uit externe databronnen de registratielast minimaal kunnen houden.

Het borgen van kwaliteitsinitiatieven door de uitwisseling van goede praktijken zal in dit vervolgtraject er ook toe leiden dat het werken met kwaliteitsindicatoren verder vorm gaat krijgen binnen de werking van het WZC.

Welke indicatoren?

Indicatoren over de kwaliteit van zorg en veiligheid:

- decubitus (doorligwonden)
- onbedoelde gewichtsafname
- valincidenten
- dagelijkse fysieke vrijheidsbeperking
- medicijnincidenten

- griepvaccinatie
- overlijdensplaats
- zorgplan levenseinde

Jaarlijks worden er twee data voorzien om resultaten door te geven:

- deel 1 heeft als deadline 31 juli
- deel 2 heeft als deadline 31 januari

Het Agentschap Zorg en Gezondheid besliste omwille van Covid-19, 2 indicatoren niet te bevragen nl. onbedoelde gewichtsafname en medicijnincidenten.

Resultaten

- **Individueel rapport**

Zorg en Gezondheid berekent met onze gegevens de indicatoren en bezorgt ons een rapport met onze resultaten en een vergelijking met onze sectorgenoten.

- **Sectorrapport**

Zorg en Gezondheid berekent met de gegevens van alle WZC samen ook de mediaan- en percentielscores voor de hele sector.

- **Binnen ZPW**

De cijfers van de meeste indicatoren verschillen niet tot heel weinig van de voorgaande metingen.

Er is wel een verschil bij de indicator “Zorgplan levenseinde”. Het cijfer hiervan ligt voor de meeste WZC’s lager dan de voorgaande jaren. De grootste reden hiervan was de onmogelijkheid om gesprekken te plannen met familieleden en mantelzorgers omwille van Covid-19. De gesprekken zijn een eerste stap in de opmaak van een zorgplan levenseinde. Samen met de referenten palliatieve werking wordt er actief werk gemaakt om de achterstand in 2021 weg te werken.

Er is eveneens een verschil bij de indicator “Griepvaccinatie”. Het cijfer hiervan ligt beduidend hoger dan de voorgaande jaren. De actieve bewustmakingscampagne en de tijdsgeest zorgden voor een hoge vaccinatiegraad.

Kwaliteit

- Referentenwerking

De eerste stappen in een overkoepelende referentenwerking werden gezet. Voor palliatieve werking was er reeds een startvergadering en werd de aanzet gegeven om uiteindelijk tot een meer uniforme werking te komen. Dit zal zeker in 2021 verder vorm krijgen. Het zal eveneens doorgetrokken worden naar meerdere referentenwerkingen.

Ook vanuit andere disciplines, onder andere de kinesitherapeuten en logopedisten, werd er reeds de aanloop genomen naar de uitwerking van een meer uniforme werking.

- Project Odette

Project Odette heeft als onderwerp: gedrags- en behoefteanalyse als basis voor niet-farmacologische behandelingen bij bewoners met milde en matige dementie die geagiteerd of agressief gedrag vertonen. Project Odette kende zijn start in 2020. Dit project is een samenwerkingstraject tussen Odissee, universiteit Antwerpen en verschillende WZC's binnen Vlaanderen. Een aantal voorzieningen in cluster West nemen deel als controle- of placebogroep. WZC De Spoele zat in de actieve groep. Zij zijn met heel veel enthousiasme aan de slag gegaan en hadden alles tot in de puntjes voorbereid. Via het project wil men teams ondersteunen om via een gedragsanalyse de onderliggende behoefte van een persoon met dementie te achterhalen. Hiermee wil men het percentage van bewoners die symptomen van agitatie of agressie vertonen, doen dalen. Omwille van Covid-19 werd het project in eerste instantie on hold gezet. In de loop van het jaar werd het project stopgezet en zal dit ook niet meer (direct) opnieuw opstarten.

- Gezamenlijk opnamebeleid en wachtlijstbeheer

Er is een procedure voor een gezamenlijk opnamebeleid en wachtlijstbeheer uitgewerkt. De implementatie hiervan is volop aan de gang. De éénmaking van afsprakennota en schriftelijke overeenkomst zal geleidelijk gebeuren. De basis is gelijk en wordt in één gezamenlijk document gegoten. De punten waar er nog teveel verschillen zijn tussen de verschillende moederbesturen worden voorlopig in bijlage bijgevoegd. Deze zullen geleidelijk aan herwerkt worden naar meer uniformiteit.

- Afstemming CRA werking

De opzet was om enkele malen per jaar een overleg te organiseren met alle CRA's werkzaam binnen ZPW. De Covid pandemie bracht deze werking in een stroomversnelling. Er werd een outbreakcel opgericht die 2-wekelijks samenkwam. Het voornaamste doel van deze cel was om een gezamenlijke strategie uit te werken in de strijd tegen het covid-virus, hierbij rekening houdend met de door de overheid opgelegde richtlijnen en de noden van bewoners en personeel. De te nemen maatregelen en richtlijnen werden telkens uitgebreid besproken en uniform afgesproken. De gemaakte afspraken werden telkens aan de directies van de wzc gecommuniceerd zodat zij, op hun beurt, de gemaakte afspraken en richtlijnen snel en eenduidig konden communiceren naar de bewoners en hun familie.

- Opstellen van een geactualiseerd woonzorgleefplan voor iedere bewoner.

De visie is om de actualisering van het woonzorgleefplan zeer grondig en doordacht aan te pakken. Het BelRAI beoordelingsinstrument zal hierbij een belangrijke rol innemen. Het digitale zorgdossier zal in 2021-2022 aangepast worden aan dit BelRAI instrument zodat ook het woonzorgleefplan hierin geïntegreerd wordt.

- Implementatie BelRAI Long Term Care Facilities (LTCF)

BelRAI is een beoordelingsinstrument met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het is de Belgische vertaalslag van het internationale InterRAI. Het BelRAI instrument bestaat uit verschillende modules zodat het bruikbaar is in diverse sectoren. Binnen de thuiszorg wordt BelRAI Screener, - sociaal supplement en BelRAI Homecare gebruikt. Binnen woonzorg is de BelRAI LTCF van toepassing.

Het gebruik van de LTCF-module in de woonzorgcentra moet volledig in de werking geïmplementeerd zijn tegen juni 2023. De implementatie houdt in dat alle bewoners gescoord zijn met het BelRAI beoordelingsinstrument en dat de resultaten van deze scoring besproken worden tijdens een multidisciplinair overleg en opgenomen worden in een woonleefplan binnen het zorgdossier.

Zorgpunt Waasland draagt innovatie hoog in het vaandel en daarom werd er reeds in 2020 met de campus De Plataan in een pilootproject BelRAI ingestapt. De 3 WZC's van de campus De Plataan, nl. WZC De Plataan, WZC De Spoele en WZC De Gerda zijn reeds gestart met een doorgedreven vorming en implementatieproces. De ervaringen van deze 3 WZC's zullen meegenomen worden bij het implementeren van het BelRAI-instrument in de andere voorzieningen van ZPW.

- Procesbegeleiding Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Woonzorgcentra in Vlaanderen kunnen sinds eind 2018 de hulp inroepen van een procesbegeleider. Die kan hen helpen bij het voeren van een concreet preventiebeleid rond 4 gezondheidsthema's: de preventie van ondervoeding, goede mondgezondheid, gepast gebruik van psychofarmaca en het voorkomen van valincidenten.

Deze specifieke gezondheidsthema's vragen door de toenemende zorg voor bewoners van woonzorgcentra bijzondere aandacht en dus een specifiek beleid. Voor een kwaliteitsvolle uitvoering hiervan beschikken de procesbegeleiders over gespecialiseerde kennis, vaardigheden en competenties.

Aan volgende voorzieningen werd een externe procesbegeleider toegekend:

- Preventie van ondervoeding
 - WZC De Notelaar te Beveren
 - WZC Het Lindehof
- Goede mondgezondheid
 - WZC Wissekerke te Kruibeke
 - WZC Boeyé-Van Landeghem te Kallo
- Gepast gebruik van psychofarmaca
 - WZC Briels te Melsele

Voor de verschillende trajecten betekent dit de opstart van een actieve interne werkgroep die begeleid wordt door een externe opgeleide procesbegeleider. Het traject wordt samen bepaald op

maat van de voorziening en is gespreid over minstens 2 jaar. Na deze twee jaar wordt een evaluatie van het proces per voorziening opgemaakt en zal bekeken worden hoe we bij de collega's gelijkaardige processen kunnen uitrollen.

In 2020 werd de begeleiding in WZC De Notelaar beëindigd. Het traject is minder vlot verlopen. Er werd namelijk inhoudelijk weinig input gegeven vanuit de externe procesbegeleider, men had hier inhoudelijk meer van verwacht maar er is wel een procedure uitgewerkt binnen de voorziening. Er zal gekeken worden in welke mate deze procedure binnen de andere voorzieningen uitgerold kan worden.

- Uitrol Elderly go

Het mobiel zorgendossier, Elderly Go, een applicatie van Geracc, werd uitgerold binnen de voorzieningen Het Lindehof en De Spoel. In 2021 is het de bedoeling de overige WZC verder uit te rollen met deze mobiele applicatie. Via deze applicatie kunnen alle stappen binnen de zorg eenvoudig opgevolgd worden via tablet op de kamer zelf bij de bewoner. Er werden tablets aangekocht en voorzien in de WZC's.

Klachtenmanagement

Door de Corona-pandemie werd in verschillende fasen de werking drastisch aangepast. De meeste klachten hadden betrekking op de Corona-maatregelen, waarbij de bezoeksregeling het meest voorkwam. De klachten of vragen die gesteld werden, werden steeds behandeld en beantwoord.

Door de combinatie met de opstart van een nieuwe klachtenprocedure werden de registraties niet altijd correct uitgevoerd. Dit kon gezien de omstandigheden niet verder opgevolgd en bijgestuurd worden, maar wordt zeker in 2021 verder geëvalueerd en bijgestuurd.

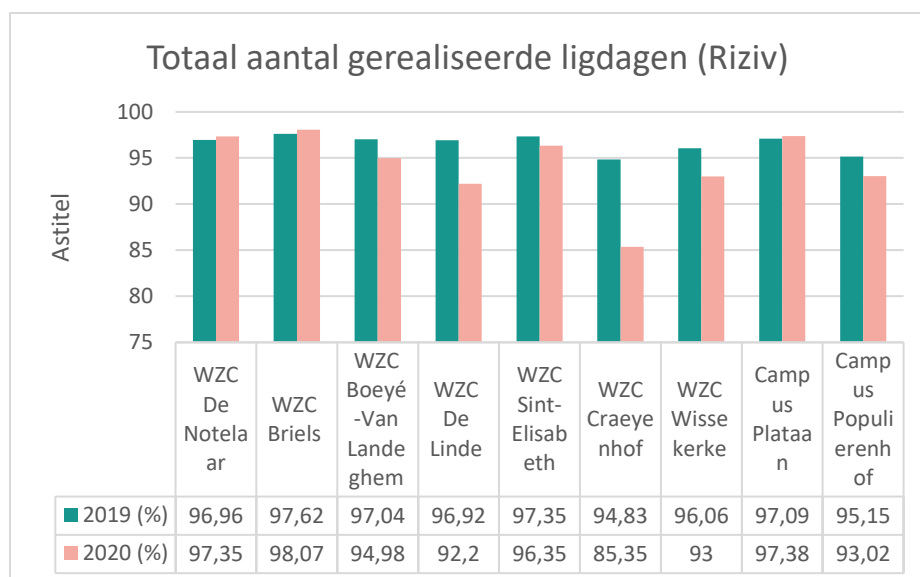
2.4.2 Garanderen van betaalbare zorg (financiering)

Er vond een vorming plaats rond persoonsvolgende financiering. In het kader van de subsidiëring van De Bron werden er nieuwe contracten opgemaakt in functie van nieuwe waarden voor de persoonsvolgende budgetten na correctiefase 2 vanuit het VAPH. Op basis hiervan werd een nieuwe personeelspuntenpot berekend en werd de samenstelling van het personeelskader bekeken. Hieruit vloeiden vacatures voor aanwerving van een ergotherapeut en opvoeder voort.

Wat betreft het uniformiseren en financieel optimaliseren van het dagprijzenbeleid ZPW is er een eerste voorstel uitgewerkt voor de prijsbepaling van de assistentiewoningen en serviceflats. Voor de voorzieningen is men eerst de magazijnwerking aan het uitrollen. Er wordt bekeken welk zorgmateriaal al dan niet inbegrepen is. Op basis hiervan kan een aanzet betreffende gelijk prijzenmateriaal gebeuren.

Er is vanuit de overheid geen verdere planning rond het invoeren van de persoonsvolgende financiering. Er werden dan ook geen verdere stappen ondernomen in deze richting aangezien het wettelijk kader ontbreekt. De e-WZC fin is afgerond in 2020 waardoor alle facturatie nu elektronisch via de zorgkassen verloopt.

2.4.3 Bezettingsgraad



Het totaal aantal gerealiseerde ligdagen is het aantal dagen waarvoor het WZC de basistegemoetkoming van de Vlaamse Sociale Bescherming (het vroegere Riziv-dagforfait) heeft ontvangen. Het streefcijfer is 97,5% bezetting. Dit wordt niet in alle voorzieningen behaald. Door de uitbraken van corona, is het aantal overlijdens in sommige WZC sterk gestegen.

Zo werd WZC De Spoele in april getroffen met een uitbraak en WZC De Plataan in november. Aangezien beiden samen met de Gerda in een campus zijn ondergebracht, is het effect op de totaliteit van de bedden beperkt en wordt toch nog een bezetting van 97,38 gehaald in de campus.



Na een uitbraak heeft het ontbreken van wachtlijsten, en de geldende regelingen rond bezoek voor bewoners, ervoor gezorgd dat het invullen van die lege bedden meer tijd vraagt. WZC Populierenhof heeft geen uitbraak gekend, maar heeft vanaf april twee koppelkamers omgebouwd tot individuele covid-kamers. Dit zorgt voor 2 bedden structurele leegstand (2,5%). De covid-kamers zijn ook niet het hele jaar 2020 bezet geweest. De bezetting in de campus Populierenhof werd door deze twee zaken

negatief beïnvloed. Doordat in deze campus ook de bedden van het Lindehof worden meegeteld, is ook hier de daling relatief beperkt.

Vanaf maart is er in WZC Craeyenhof een grote covid-uitbraak geweest. Ook stonden er verschillende kamers leeg vanwege het oprichten van een cohorte afdeling. Deze is pas eind november opgeheven.

Ook WZC De linde, WZC Sint-Elisabeth en WZC Wissekerke hebben te maken gehad met een groot aantal overlijdens vanwege Corona. De Linde en Sint-Elisabeth zijn door de Covid uitbraak in totaal twee en een halve maand “gesloten” geweest, waarbij wel mensen zijn overleden maar geen nieuwe opnames gebeurden.

Het is wel zo dat WZC Sint-Elisabeth in 2020 minder impact heeft gekend omdat de Covid uitbraak later was (en de gevolgen dus in 2021 zichtbaar werden) én omdat Sint-Elisabeth voorrang krijgt bij opnames zodat bij de verhuis niet meer mensen van DL naar SE moeten verhuizen want op dat moment moeten er, bij volle bezetting uiteraard, 5 mensen van Haasdonk naar Vrasene verhuizen.

Voor De Linde en Sint-Elisabeth zijn er sneller mensen naar de RVT voorzieningen (bv. Briels, De Notelaar,...) verhuisd, soms binnen de 3 maanden, terwijl de richtlijn in principe is dat ze zich maar na 3 maanden op de wachtlijst van een ander WZC kunnen plaatsen, omdat daar een probleem opdook om de RVT bedden in te vullen.

Vanuit de overheid werd vanaf maart tot het einde van het jaar een compensatie voor de leegstand van de bedden voorzien.



2.4.4 De Bron

Ook in Home De Bron heeft de strijd tegen COVID-19 een enorme impact op de werking gehad en vergde dit van zowel de medewerkers als de bewoners/gebruikers een



Fleurige opkikkertjes voor de bewoners van De Bron

krachttoer. Door de onvoorspelbare evolutie van de epidemie wijzigden de adviezen en maatregelen regelmatig en moest de werking constant worden bijgestuurd. Er kwam een gescheiden bubbelwerking tussen leefgroepen. Er werden ook aparte personeelsbubbels gemaakt voor de 2 dagcentra en het home. De vrijwilligerswerking werd stopgezet in afwachting van vaccinatie.

Het jaardoel leek plots 'overleven' (letterlijk en figuurlijk) en 'zorgen dat we met zijn allen de eindmeet halen'. Het team heeft het bij tijden zeer moeilijk gehad maar bleef wel overeind. Ondanks vele onzekerheden en de verhoogde werkdruk stond iedereen er als één team en was er een grote collegialiteit. Er werd flexibel omgegaan in uurroosteropmaak om werk en privé in balans te proberen houden. Ziekteverzuim is zelfs in vergelijking met andere jaren gedaald.

Bovenop alle coronamaatregelen moesten er opnieuw aanpassingen van contracten gebeuren door de nieuwe correctiefase van de persoonsvolgende budgetten en rechtstreeks toegankelijke hulp. De Bron verkreeg een eigen erkenning RTH (rechtstreeks toegankelijke hulp) van 60 personeelspunten.

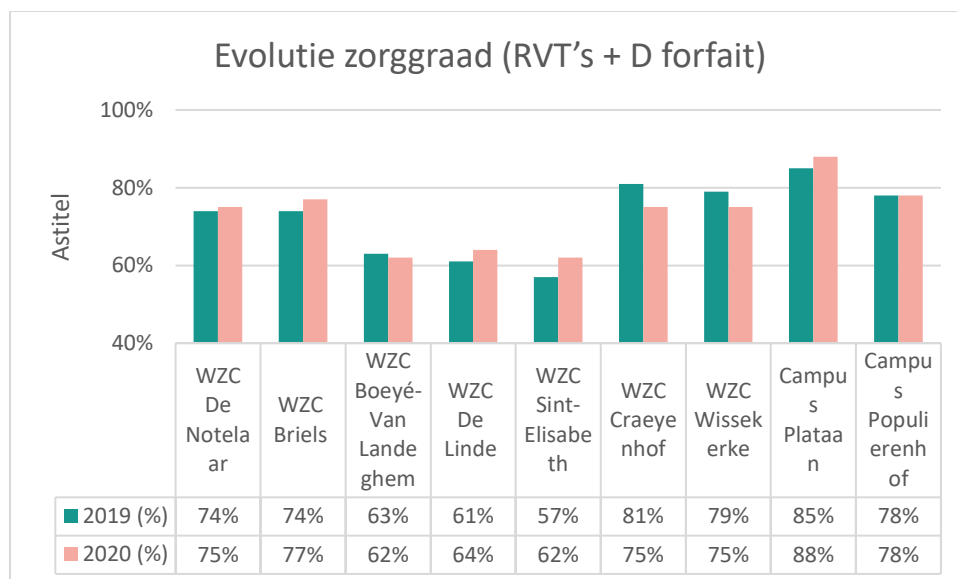
Kortverblijf werd sinds maart niet meer mogelijk.

Onverwachts overleden er twee bewoners los van de coronaproblematiek. In de noodopvang werden twee mensen opgenomen omdat de zorg in de thuissituatie te zwaar werd.

Eind oktober was er een corona-uitbraak in alle leefgroepen, inclusief beschermd wonen, en werd cohortwerking binnen de eigen voorziening opgestart in samenwerking met de CRA-arts en externe thuisverplegingsdienst. Eén bewoner van beschermd wonen moest gehospitaliseerd worden en werd daarna voor de rest van het jaar opgenomen in het home waar intensievere opvolging kon gegarandeerd worden.

Er werd binnenshuis een aparte bezoekersruimte ingericht.

2.4.5 Evolutie zorggraad (RVT's + D forfait)



De zorggraad geeft het aandeel zwaar zorgbehoevende residenten weer. De zorggraad wordt bepaald op basis van de KATZ-score: een score 0 of A betekent een lage zorggraad. Een score B, D, C of Cdement is een hoge zorggraad. Er wordt in de woonzorgcentra gestreefd naar een zorggraad van 80% .

2.5 Keuken

Maaltijden vormen voor ieder van ons een belangrijk gegeven in het leven van elke dag. Dit geldt zeker voor de bewoners van onze woonzorgcentra. Voeding is bij ouderen van groot belang, zowel voor hun gezondheid als voor hun onderlinge, sociale relaties. De kwaliteit van het maaltijdgebeuren heeft een grote invloed op hun persoonlijk welbevinden. De concrete organisatie ervan binnen onze voorzieningen verdient bijgevolg dan ook alle aandacht.

In totaal produceren de verschillende keukens van het Zorgpunt dagelijks 1587 maaltijden, met de volgende onderverdeling:

- Keuken Beveren: 573.
- Keuken Kruibeke: 183.
- Keuken Zwijndrecht: 140.
- Keuken Sint-Niklaas: 691.

De keukenwerking binnen het Zorgpunt verschilt nogal naargelang de verschillende locaties: Sint-Niklaas (eigen beheer en eigen personeel – ontkoppeld koken), Beveren - Kruibeke (extern beheer en eigen personeel - warme lijn) en Zwijndrecht (eigen beheer en eigen personeel - warme lijn).



Om hier een beter zicht op te krijgen, is binnen het Zorgpunt een project gestart met als doel een uitgebreide inventarisatie van de huidige keukenwerking in zijn voornaamste aspecten. Concreet gaat dit over zaken zoals de maaltijdproductie en -distributie, het aanbod en de diversiteit aan maaltijden, de samenwerking met de zorgafdelingen, ... Verder ook over de praktische organisatie van de verschillende keukens. Dan hebben we het over aantallen en kwalificaties van het personeel, uurregelingen, ...

De algemene coördinatie en aansturing van het project is in handen van een stuurgroep. De samenstelling is als volgt:

- Directeur strategie- en organisatieontwikkeling (voorzitter stuurgroep).
- Hoofd voedingsdienst keukens Sint-Niklaas.
- Directeur facility.
- Directeur zorg.
- Adviseur zorg.

De inventarisatieoefening zelf is ondertussen afgerond. Het geeft de directie en het beleid een omvangrijk en gedetailleerd inzicht in de werking van de verschillende keukens binnen het Zorgpunt.

Ondertussen is de stuurgroep ook bezig met de uitwerking van een vervolgtraject. Zo zal er een verdere doorlichting van alle verkregen informatie gebeuren door een extern studiebureau. Dat kan dan een nog verdere doorgedreven analyse doorvoeren om een gefundeerde keuze te maken van de toekomstige keukenexploitatie voor het hele Zorgpunt.

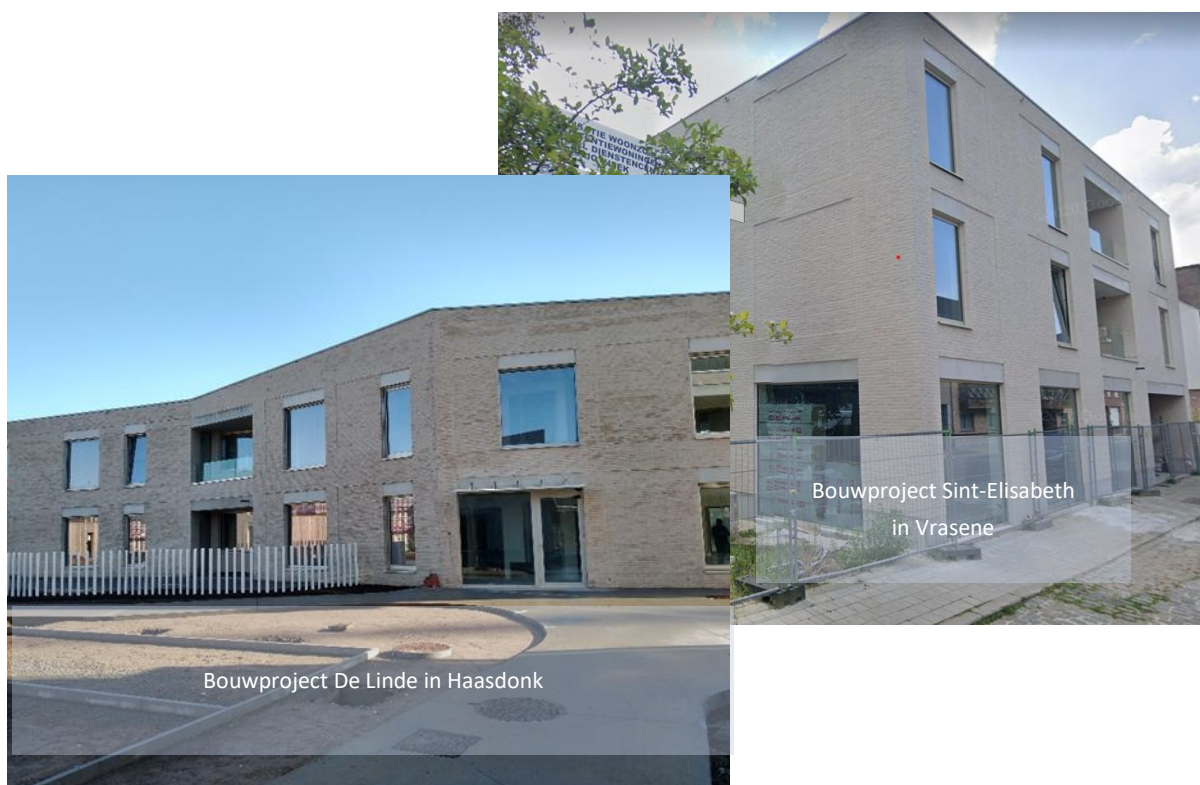
III. Facility Management

3.1 Overzicht bouwprojecten

- WZC De Linde/WZC Sint-Elisabeth

De bouwprojecten van De Linde en Sint-Elisabeth zijn op 9 november 2018 getroffen door zware vorstschade in het vloerverwarmingssysteem. Dat heeft tot meer dan een jaar vertraging geleid in het bouwproces. In 2020 is er een voorlopig vergelijk bereikt en zijn de werken hervat. De ingebruikname van de nieuwe WZC's, inclusief assistentiewoningen en dienstencentra, is voorzien op 15 juni 2021. Het WZC De Linde wordt Huize Linde en het WZC Vrasene wordt Huize Elisabeth.

Het is de bedoeling deze twee woonzorgcentra uit te bouwen tot levendige centra in Haasdonk en Vrasene, niet alleen ten dienste van de bewoner, maar voor de hele lokale gemeenschap. Het personeel en de bewoners kijken hier naar uit, want de tijdelijke huisvesting in de Oude Notelaar, had duidelijke beperkingen: kleine kamers en slechte isolatie tegen koude of warmte.



- **WZC Populierenhof**

De site van Populierenhof te Nieuwkerken wordt de grootste van het Zorgpunt, door de combinatie van een WZC met 120 kamers, 30 assistentiewoningen, een dienstencentrum, een dagverzorgingscentrum en een buitenschoolse kinderopvang. Het is een geheel van vier paviljoenen die ondergronds zijn verbonden. Het geheel wordt gebouwd via een DBFM-formule. De eerste werken begonnen in juni 2019 en het geheel zal vermoedelijk in het najaar 2021 kunnen worden opgeleverd.



Het eerste paviljoen was gereed op 15 november 2020 (= paviljoen 3). Om organisatorische redenen was het echter beter dit onbenut te laten, totdat het WZC als geheel kan verhuizen. Dat is wanneer de paviljoenen 1 en 2 ook gereed zijn (vermoedelijk in september 2021). Paviljoen 4 is gereed in april 2021. Het bevat de buitenschoolse kinderopvang en assistentiewoningen. De eerste daarvan zullen vermoedelijk in de zomer 2021 in gebruik genomen worden.

- **Serviceflats Bokkenhof**

Naast het WZC De Gerda met zicht op het (inmiddels) beroemdste kunstwerk van Sint-Niklaas, komen 15 assistentief flats aan het Gerdapark. De ingebruikname is voorzien in het voorjaar 2021. De ligging naast De Gerda is niet toevallig. Het is de bedoeling dat de aanwezigheid van het dienstencentrum, de bewoners zal helpen om langer, kwaliteitsvol zelfstandig te kunnen blijven wonen. En door de nabijheid van het WZC kan ook veel makkelijker zorg worden aangeboden, op momenten dat dit nodig is.



- Sabot

In het najaar 2020 zijn de laatste bewoners van de Hazaarddam verhuisd naar onze assistentiewoningen en kon de bouw van de nieuwe Sabot beginnen. Het gaat voor het ZPW over een dienstencentrum en 34 assistentiewoningen in het centrum Melsele, via een luchtbrug met WZC Briels verbonden. Net zoals in De Notelaar/De Beuken, het Populierenhof en De Gerda kan daarmee in Melsele een geheel van assistentiewoningen, dienstencentrum en WZC worden aangeboden om optimale en aangepaste zorg te kunnen garanderen.

3.2 Diensten facilitair beheer

Opzetten van een centrale technische dienst

Qua organogram wordt dit project opgevolgd door de directeur strategie en organisatieontwikkeling en binnen dit jaarverslag toegelicht onder 1.3 Strategisch management – organisatiedesign.

Tegen juli 2020 werden de taken van de transportdienst van Stad Sint-Niklaas overgedragen aan het Zorgpunt. Dit gaat over interne postbedeling, allerhande transporten van goederen die via aanvraag kunnen worden ingediend, beleveringen vanuit het stadsmagazijn. Die laatste zijn niet meer nodig gezien het project goederenstroom (zie lager). De overige taken van de transportdienst werden toebedeeld aan de technische diensten van Beveren. Dit is een overzetten van taken zonder bijkomend personeel.

Daarnaast werden er ook voorbereidingen getroffen om de vzw SEB Beveren onder de technische diensten van Beveren in te kantelen en dit tegen 01.01.2021. ook dit project wordt toegelicht onder 1.3 Strategisch management – organisatiedesign.

Binnen de werking van de diensten zelf werd alvast gewerkt rond het digitaliseren van werkaanvragen: in cluster West werkte men al met een softwarepakket, in cluster Oost was dit nog niet ingevoerd. Bij wijze van stapsgewijze gewenning werd in cluster Oost in eerste fase gezorgd dat de aanvragen via een centrale weg en digitaal konden worden ingediend. De bonnen zelf werden vervolgens nog op papier aan de medewerkers doorgegeven en opgevolgd. In tweede fase zal men dan komen tot niet alleen een digitale aanvraag maar ook een volledig digitale verwerking ervan. De implementatie van de eerste fase werd ook stapsgewijs ingevoerd: eerst in Kruibeke en Zwijndrecht en vervolgens in Beveren.

Daarnaast heeft de technische dienst ook ingezet op energiebesparende maatregelen. Zie punt V. Duurzaamheid. Via het VEB – het Vlaams Energie Bedrijf werden potentieelscans, regeltechnische energiescans en haalbaarheidsstudies voor zonnepanelen uitgevoerd. De technische diensten begeleidden de plaatsbezoeken en leverden de nodige info aan. De aanpak hiervan gebeurde projectmatig en overkoepelend waardoor de werkbelasting gespreid werd over meerdere medewerkers, kennis werd gedeeld en men leerde mekaar op deze manier ook beter kennen.

Aanbieden van ondersteunende dienstverlening voor hoteldiensten

De schoonmaakprocessen worden geharmoniseerd op niveau van ZPW. Een eerste stap hierin is het komen tot één productgamma voor heel ZPW. Het huidige gamma aan producten werd geïventariseerd. Na het einde van het lopend contract in Beveren zal er verder gecombineerd worden zodat er één gamma is voor ZPW.

3.3 Projecten facility

Project goederenstroom

Om het voorraadbeheer en de distributie van verbruiksgoederen te optimaliseren werd er een overheidsopdracht uitgeschreven voor een fijnmazige levering van verbruiksgoederen via een externe logistieke partner. Deze opdracht werd in maart 2020 gegund aan Hospital Logistics. Het contract zal effectief ingaan op 01.01.2021 en aflopen op 31.12.2024. In eerste fase werd de implementatie in cluster West gestart aangezien de dienstverlening van het stadsmagazijn Stad Sint-Niklaas tegen 30 juni zou ophouden. Door Corona werd het fysiek afspreken en nakijken van voorraadruimtes op de verschillende afdelingen wel bemoeilijkt. Desalniettemin konden de eerste bestellingen in juli reeds worden geplaatst. Na cluster West maakten WZC Craeyenhof en WZC Wissekerke nog de overschakeling naar Hospital Logistics. De invoering in de Beverse instellingen zal vanaf 2021 gebeuren.

Uitwerken wagenparkbeheer

Het takenpakket van de stadsgarage van Stad Sint-Niklaas voor het onderhoud van de wagens van cluster West werd vanaf 1 januari overgenomen door ZPW: er werden door ZPW tankkaarten voorzien, afspraken m.b.t onderhoud van de wagens gemaakt. De wagens van Beveren werden eerder al overgedragen.

In 2020 werd het wagenpark uitgebreid/vernieuwd met een handicar voor De Bron, 1 wagen voor de dienst thuiszorg, 1 voor de karweidienst en 4 wagens voor de technische diensten.

Telefonie infrastructuur

Het Zorgpunt maakt nog gebruik van de telefooncentrales van de moederbesturen, maar dient tegen 31.12.2021 over een eigen systeem te beschikken. Om na te gaan welk systeem het meest geschikt is werd een werkgroep opgericht bestaande uit medewerkers uit verschillende afdelingen. Vanuit de werkgroep werd het idee gelanceerd om over te schakelen naar smartphones en bellen via Teams. Bij wijze van test zal dit worden toegepast in WZC Het Lindehof. Na evaluatie zal dan bekeken worden of dit systeem voor heel het Zorgpunt kan worden uitgerold.

Softwarepakket Facility

De aankoopdienst van het Zorgpunt werkte al met 3P voor de opvolging van haar overheidsopdrachten, dit doordat de database van OCMW Beveren werd overgenomen. Binnen deze tool is er de module voor opvolging van werkbonden voor de technische diensten. De technische diensten van cluster West werkten al met Facilsyn en kenden reeds een gedigitaliseerde werkwijze. De technische diensten van cluster Oost hadden geen tool. Bij wijze van eerste stap naar digitalisering werd er voor cluster Oost beslist om in te stappen in de gratis module van 3P om de aanvragen tot werkopdrachten reeds digitaal en centraal te laten verlopen. Intussen voerde de aankoopdienst een overheidsopdrachtenprocedure voor het verkrijgen van een softwarepakket Facility; in eerste instantie voor de technische diensten met een mogelijke uitbreiding naar zaalbeheer en overheidsopdrachten.

In november 2020 werd de opdracht gegund aan 3P en kon de start voor verdere implementatie binnen de technische diensten gegeven worden.

ICT op maat van ZPW

In 2019 viel de beslissing om geen eigen datacenter te beheren maar gebruik te maken van Ciport (Cipal). Begin januari was Ciport klaar en kon de migratie van alle software naar Ciport plaatsvinden. De implementatie duurde langer dan voorzien; ze werd in oktober afgerond. Aansluitend gebeurde de oplevering en kon het contract van drie jaar ingaan op 01.12.2020.

We starten met 455 citrix users i.p.v. 650 zoals opgenomen in de prijsvraag. Door het transparante prijzenbeleid van Cipal kon het maandelijkse bedrag makkelijk herberekend en opgevolgd worden: bij het gunningsvoorstel werd een maximaal budget per maand berekend. Daar komen we nu ruimschoots onder: in plaats van 30.174,35 euro per maand komen we uit op 21.627,41 euro per maand. Dit bedrag is excl. btw, excl. telecomlijnen (die we rechtstreeks betalen) excl. uplift 2,4% via raamovereenkomst Real Dolmen.

De prijs per user is 47,53 euro dit is o.b.v. 455 gebruikers zoals bij start van het contract.

Overheidsopdrachten

Aankopen onder de 30.000 euro gebeuren via de budgethouder.

Vanaf 30.000 is een bestek vereist, dergelijke overheidsopdrachten, die een uitgave vergen tot aan het grensbedrag voor nationale publicatie, worden steeds voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur.

De overheidsopdrachten die een uitgave vergen boven het grensbedrag voor nationale bekendmaking worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Dit zijn doorgaans de aankopen die een afdelingsoverkoepelende samenwerking vereisen. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende:

- Aanstellen van de logistieke partner voor het leveren van de verbruiksgoederen op de afdeling is gegund op 24 februari 2020 aan Hospital Logistics
- Levering van koude dranken – gegund op 28 oktober 2020 aan Inbev
- Verzekeringen tbv. ZPW – gegund op 25 november 2020 aan Ethias Verzekeringen en KBC Verzekeringen

- Software voor facility – gegund op 25 november 2020 aan 3P.
- Aardgas – goedkeuring op 28 oktober 2020 om in te stappen in het contract van VEB (en de gevoerde prijsvraag stop te zetten)

VI. Personeelsbeleid

4.1 Vorming en vormingsbrochure

Als werkgever vinden we het belangrijk om te blijven focussen op continue groei van onze medewerkers. Dit realiseren we door jaarlijks vormingen, coaching, werkvloerleren en zoveel meer aan te bieden. Bij de opstart van ZPW werd in eerste instantie gekozen om de werkwijzen van de vier moederbesturen over te nemen gedurende het eerste jaar. Hierdoor kon dit belangrijke proces blijven doorgaan. Niettemin was het essentieel om een uniform opleidingsbeleid uit te werken. In 2020 werd door een werkgroep gedurende ruim een half jaar het nieuwe opleidingsbeleid uitgestippeld. Hierbij werden accenten gelegd en thema's gekozen waarrond het komende jaar binnen de organisatie kan gewerkt worden. Voor elke functiecategorie werden een aantal functie-specifieke opleidingen voorzien. Daarnaast werden er heel wat opleidingen rond welzijn, veiligheid en softwaretoepassingen georganiseerd die toegankelijk zijn voor alle medewerkers. Het ganse opleidingsaanbod werd opgenomen in een vormingsbrochure. Uit deze brochure kunnen medewerkers een opleiding kiezen die zij wensen te volgen. Gezien er binnen onze organisatie heel wat kennis op de werkvloer is, was het eveneens een belangrijke doelstelling om zo veel als mogelijk te werken met interne lesgevers. Enerzijds bieden zij een grotere inhoudelijke bijdrage en anderzijds is deze keuze budgetvriendelijker. In 2021 volgt een globale evaluatie en wordt er bijgestuurd waar nodig. Daarnaast worden ook de klemtonen en opleidingen bepaald voor 2022.

4.2 Implementatie tijdsregistratie Syntegro

In 2020 werd het tijdsregistratieprogramma Syntegro over het volledige Zorgpunt uitgerold. Dit levert niet alleen een veel coherenter geheel aan historische personeelsdata op, maar bespaart ook aanzienlijk veel (dubbel) input- en rekenwerk, vermindert het risico op foute registraties en verhoogt de objectiviteit en transparantie voor alle medewerkers. Van de tweede jaarhelft werd tevens gebruik gemaakt om voor de thuiszorgdiensten de link naar de eigen thuiszorgtoepassing RostarCas volledig voor te bereiden. Daarvan kon de uitrol intussen plaatsvinden in februari-maart 2021.

4.3 Evolutie personeelsbestand

Onderstaand geven we alvast graag enig cijfermateriaal mee met betrekking tot onze personeelsequipe.

Evolutie personeelsbestand	Gemiddelde 2019	Gemiddelde 2020
Totaal tewerkgestelde personen koppen Zorgpunt Waasland (totaal)	1.526,25	1.546,00
VTE Zorgpunt Waasland (totaal)	1.252,25	1.273,72
% tijdelijken en contractuelen	64,77%	66,51%
% vastbenoemden	35,23%	33,50%
VTE tijdelijken en contractuelen	811,09	847,20
VTE vastbenoemden	441,16	426,69
VTE administratie	98,30	101,86
Gemiddelde leeftijd ZPW Personeel (totaal)	44,99	45,30
Gemiddelde leeftijd ZPW Personeel (tijdelijken en contractuelen)	42,63	42,77
Gemiddelde leeftijd ZPW Personeel (vastbenoemden)	50,45	51,01

Aantal vakantiewerkers

Ingevolge Corona werden er ter extra jobstudenten ter ondersteuning van ons personeel ingezet in de verschillende voorzieningen. Dit zien we vertaald in de stijging van het aantal gepresteerde uren door jobstudenten in de zorg tegenover vorig jaar. In totaal steeg de bezoldiging in 2020 met 48.000 euro. Eveneens was er een verschuiving van het aantal studenten per kwartaal.

Tijdens deze perioden werd ook meer beroep gedaan op interim-arbeid. Bovendien werden medewerkers uit onze thuiszorgdiensten ingeschakeld in onze woonzorgcentra. In het algemeen daalden ook de bewonersaantallen omwille van corona waardoor de normale bezettingsgraad van medewerkers lager was.

Verloningscategorie:

Categorie	Basisloon	Bedrag MC	Uurloon
<18j	9,41 euro	0,78 euro	10,19 euro
>18j	11,76 euro	0,78 euro	12,58 euro
houder visum zorgkundige	12,02 euro	0,78 euro	12,80 euro

Op deze basis werd voor 2020 voor een totaal bedrag van € 689.793,16 (tov. € 641.961,06 in 2019) aan bezoldigingen voor jobstudenten uitbetaald.

Aantal jobstudenten per voorziening in koppen:

Voorziening	Aantal jobstudenten 2019	Aantal jobstudenten 2020
Cluster West	87	95
Centrale keuken Sint-Niklaas	2	5
WZC De Gerda	14	18
WZC De Spoele	29	29
WZC Het Lindehof	16	15
WZC Populierenhof	12	13
WZC De Plataan	12	15
Dagverzorgingscentrum De Sprankel	1	/
't Punt cluster West	1	/
Cluster Oost	267	244
Centrale keuken Beveren	/	1
Dienstencentrum Houtmere	8	7
Dienstencentrum De Beuken	/	1
De Bron	24	23
Dagverzorgingscentrum De Sloester	/	1
WZC Boeyé-Van Landeghem	19	16
WZC Briels	43	43
WZC Craeyenhof	42	35
WZC De Linde	19	10
WZC De Notelaar	59	49
WZC St.-Elisabeth	5	13
WZC Wissekerke	46	42
Gezins hulp cluster Oost	2	2
Thuiszorgdiensten cluster Oost	/	1
Personeelsdienst en vorming	1	2
Algemeen totaal	355	341

Aantal voltijds equivalent vakantiewerkers per kwartaal:

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal	Gemiddeld per kwartaal
Aantal vakantiewerkers (# VTE) 2019	6,87	12,81	68,59	9,33	97,60	24,40
Aantal vakantiewerkers (# VTE) 2020	7,26	9,20	66,29	11,86	94,61	23,65

Vrijwilligerswerking

In 2020 ging de vrijwilligerscoördinator van cluster West in pensioen en werd hij vervangen door een nieuwe vrijwilligerscoördinator die de functie halftijds (50%) voor haar rekening neemt. Ook in Cluster Oost werd deze functie van halftijdse vrijwilligerscoördinator in de formatie voorzien.



Gedurende het werkingsjaar 2020 werd vooral gewerkt naar het tot stand brengen van een uniform vrijwilligersbeleid voor Zorgpunt Waasland. Er werd een stuurgroep opgericht waarin verschillende afgevaardigden van cluster Oost en cluster West vertegenwoordigd waren. Aansluitend werd een werkgroep opgericht, eveneens met vertegenwoordiging vanuit beide clusters. Via beide overlegorganen heeft men geprobeerd om tot een overkoepelende vrijwilligerswerking te komen. Er werd een solide basis gelegd die geïmplementeerd zal worden in 2021 en naar de toekomst toe verder zal worden uitgewerkt en uitgebouwd.

Naast een overkoepelend vrijwilligersbeleid werd ook een overkoepelend waarderingsbeleid uitgewerkt, zodat voor alle vrijwilligers van ZPW de vergoeding en waardering hetzelfde is.

Binnen cluster West zijn heel wat vrijwilligers actief. De voorzieningen kunnen rekenen op :

Voorziening	Aantal actieve vrijwilligers 2019	Aantal actieve vrijwilligers 2020
Dienstencentrum De Schutterij	6	8
Dienstencentrum Den Aftrap	16	14
Dienstencentrum 't Lammeken	23	12
WZC De Gerda	15	15
WZC De Spoele	17	11
WZC Het Lindehof	32	27
WZC Populierenhof	31	27
WZC De Plataan	22	21
Dagverzorgingscentrum De Sprankel	1	/
Centrale Keuken magazijn	1	1
Telefoonster	2	2
Totaal cluster West	166	138
Dienstencentrum Houtmere	22	21
Dienstencentrum De Beuken	10	10
WZC Briels	27	27
WZC Boeyé Van Landeghem	20	16
WZC Craeyenhof	35	29
WZC Wissekerke/dagopvang	76	97
WZC De Notelaar	60	60
WZC De Linde	8	12
WZC Sint-Elisabeth	5	5
Totaal cluster Oost	263	277
Algemeen totaal	429	415

4.4 Aanpassingen rechtspositieregeling en arbeidsreglement

Omdat reeds behoorlijk wat aanvullingen aan rechtspositieregeling en arbeidsreglement zich opdrongen, werd een eerste volledige revisie van deze documenten goedgekeurd. De nieuwe versies zijn van toepassing met ingang van 1 januari 2021 en terug te vinden op het intranet.

4.5 Selectieprocedures

In 2020 werden in het totaal 35 selectieprocedures georganiseerd door de personeelsdienst. Daarnaast werden de selecties voor verpleegkundigen, zorgkundigen, poetshulpen thuiszorg en medewerkers hoteldiensten om de 14 dagen gepland. Op deze manier werd het risico dat kandidaten

voor deze knelpuntfuncties sneller elders konden starten sterk verlaagd. In het algemeen hebben 1337 kandidaten zich geregistreerd voor een functie bij ZPW.

Met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van het selectiebeleid werd in 2020 ingezet op klantgerichtheid en objectivering. Zo werden de doorlooptijden voor kandidaten van algemene procedures gereduceerd tot maximaal 6 weken. Ook het aantal contactmomenten werd beperkt. Bovendien werd er ook meer ingezet op thuisopdrachten en digitale tools.

Om de objectiviteit van de beoordelingen te verhogen werd het competentiegericht selecteren ingevoerd. Op basis van vooraf bepaalde competenties worden kandidaten beoordeeld. Tevens wordt voor elke functie getracht om te werken met een vaste selectiejury (intern en extern). Hierbij is het voordeel dat deze juryleden meer inzicht en ervaring krijgen in de specifieke aspecten van een functie. Ook werden voor een aantal functies gestandaardiseerde testen opgenomen die de objectiviteit eveneens verhogen.

Om het beleid verder te verfijnen wordt in 2021 gestart met een systematische bevraging van alle sollicitanten. Op basis van deze input kan er gericht bijgestuurd worden.



Procedures	functie	aantal kandidaten
1	kinesitherapeut	17
2	preventieadviseur	7
3	teamverantwoordelijke wonen en leven	14
4	teamverantwoordelijke/hoofdverpleegkundige	8
5	ergotherapeut/opvoeder	21
6	deskundige buurtzorg	5
7	zorgkundige thuiszorg avonddiensten	10
8	deskundige personeel	3
9	deskundige personeel	3
10	technisch specialist	8
11	ergotherapeut WZC	3
12	keukenmedewerker	16
13	administratief medewerker	85
14	teamverantwoordelijke thuiszorg (MW)	9
15	directeur woonzorg	15
16	teamcoach thuiszorg (HMW)	10
17	Diëtist	18
18	dagelijks verantwoordelijke WZC	15
19	ergotherapeut WZC	14
20	teamcoach thuiszorg (HMW)	18
21	teamverantwoordelijke thuiszorg	21
22	deskundige personeel	11
23	teamverantwoordelijke wonen en leven	20
24	preventieadviseur	3
25	financieel directeur	4
26	deskundige buurtzorg	13
27	teamverantwoordelijke/hoofdverpleegkundige	9
28	deskundige buurtzorg	9
29	teamverantwoordelijke/ hoofdverpleegkundige	5
30	teamverantwoordelijke wonen en leven	5
31	ploegverantwoordelijke onderhoud	7
32	woongroepbegeleider/ logistiek medewerker	32
33	teamverantwoordelijke thuiszorg	10
34	technisch specialist	1
35	financieel directeur	11
selectie 2x/maand	zorgkundige - verpleegkundige 2020	192
selectie 2x/maand	medewerker hoteldienst/poetshulp 2020	319
	spontane sollicitaties 2020	366

V. Duurzaamheid

Zorgzaamheid is voor ZPW een belangrijke waarde. De organisatie wil zorg dragen voor elkaar, de klant en haar middelen. Deze zorgzaamheid trekt zich door in een duurzaam beleid op verschillende vlakken. De organisatie wil binnen haar gebouwenbeheer duurzaamheid centraal stellen. Dit door te focussen op een goed onderhoud en een degelijk energiemangement. ZPW wil tevens inzetten op duurzaam omgaan met werkmiddelen, veilige werkomstandigheden creëren en het welzijn van de medewerkers bevorderen. In 2020 werden hiervoor acties ondernomen.

5.1 Aandacht voor duurzaamheid in aankoopdossiers

Duurzaamheid is geen trend maar een standaard geworden binnen aankoopdossiers. Bij elke overheidsopdracht wordt er gekeken of sociale en/of milieucriteria mogelijk zijn: niet elk dossier leent er zich toe, maar de afweging wordt steeds gemaakt. In 2020 hadden we nog geen dossiers die in aanmerking kwamen om bv. voor te behouden aan de sociale economie, zoals voorzien in de wetgeving overheidsopdrachten, maar zorgen we wel dat ze kunnen meedingen als de opdracht ook binnen hun dienstverlening past.

Uiteraard zetten we ook in op circulariteit. Dit houdt in dat je huurt in plaats van koopt, dat je de volledige kost van gebruik/eigenaarschap in rekening brengt, dat je het goed degelijk onderhoudt, dat je werkt aan een partnership met de leverancier voor degelijke ondersteuning, etc. Binnen Facilitair beheer zijn we ons daar sterk van bewust: bij aankopen die ook een onderhoud vergen spreken we meteen bij de aanschaf ook een onderhoudscontract af bv. tilliften; bij de aankoop van een nieuwe applicatie bv. tijdsregistratie vragen we meteen prijzen op voor opleiding, updates, koppelingen, ... en houden we rekening met de kostprijs op meerdere jaren. Lokaal aankopen is eveneens een voorbeeld van duurzaam aankopen: omwille van de grootte van sommige dossiers is het niet steeds mogelijk dat lokale handelaars erop zullen inzetten maar we zullen er steeds voor zorgen dat deelname aan de overheidsopdracht mogelijk is zodat ze van ons uit dezelfde kansen krijgen, bv. groendonderhoud, onderhoud van groene daken, levering van dranken.

Op die manier zetten we ons duurzaam in voor mens, milieu én maatschappij.



Lokale handelaars kunnen deelnemen aan levering van dranken in cafetaria's - bewoners nemen deel aan proeverij

5.2 Energiebesparende maatregelen

Via het VEB - Vlaams Energie Bedrijf - werden gratis **potentieelscans** uitgevoerd. Met deze scans wordt er een beeld gegeven van de mogelijkheden op vlak van verminderen uitstoot van broeikasgassen en het terugdringen van de energiefactuur door een verlaging van de energiekosten. Dit gebeurde intussen voor 12 gebouwen (ouder dan 2015) en leverde 106 energiebesparende maatregelen op, waarvan 100 met een terugverdientijd > 5 jaar.

Van die 106 maatregelen komen er 65 in aanmerking voor subsidie (niet geldig voor maatregelen die je zelf uitvoert, zonnepanelen, relighting). Het Zorgpunt Waasland ging in op de 6^{de} oproep van het VIPA Klimaatfonds om in aanmerking te komen voor een subsidie. Deze werd toegekend op 22.12.2020. In totaal kreeg het Zorgpunt 503.618 euro subsidie van het VIPA Klimaatfonds toegekend, dit is voor 20 maatregelen.

Bijkomende subsidie voor de overige maatregelen is mogelijk via de uitgebreide procedure via het VIPA Klimaatfonds al is dit dan slechts tot 30% van de geraamde investering.

	aantal	Besparing in kWh per jaar	Besparing in ton CO ₂ -uitstoot per jaar	Besparing in euro per jaar	Investering in euro	Max. mogelijke subsidie
Komen in aanmerking voor subsidie	65	3.565.388	676,31	165.232	2.314.028	1.077.635
Maatregelen met verkregen subsidie	20	1.025.928	133,42	61.425	1.008.015	503.618 toegekend 22/12/2020

Omwille van het resultaat van de potentieelscans werd beslist om ook op onze nieuwere gebouwen (WZC Briels, WZC Craeyenhof, De Stroom en WZC De Gerda) **regeltechnische energiescans** te laten uitvoeren. Dit leverde 16 maatregelen op waarvan 2 m.b.t. isoleren van leidingen, 4 m.b.t. relighting en 10 regeltechnische aanpassingen.

	aantal	Besparing in kWh per jaar	Besparing in ton CO ₂ -uitstoot per jaar	Besparing in euro per jaar	Investering in euro
<u>Relighting</u>	4	50.938	19,51	5.348	87.450
Isolatie	2	28.600	5,22	769	4.700
Regeltechnische maatregelen	10	153.550	24,35	4.915	3.220

Naast de potentieelscans en de regeltechnische scans werden er eveneens via het VEB haalbaarheidsstudies voor zonnepanelen uitgevoerd. Dit gebeurde voor de volgende

voorzieningen: WZC De Notelaar, De Bron, WZC Briels, WZC Craeyenhof, WZC Boeyé-Van Landeghem, WZC Het Lindehof, WZC De Spoele, SF De Priesteragie, WZC De Gerda. De plaatsing van zonnepanelen zal in 2021 gebeuren.



	aantal	Besparing in ton CO ₂ - uitstoot per jaar	Besparing in euro per jaar	Investering in euro
haalbaarheidsstudies	9	893,06	84.400*	893.259,23

* Incl. theoretische kosten lening, incl. premies

Samengevat zijn er dankzij de verschillende studies 90 maatregelen die een kader bieden om in de komende jaren aan duurzaam gebouwenbeheer te werken.

	Aantal EBM	Besparing in kWh per jaar	Besparing in ton CO ₂ - uitstoot per jaar	Besparing in euro per jaar	Investering in euro
potentieelscans	65	3.565.388	676,31	165.232	2.314.028
regeltechnische scans	16	28.600	5,22	769	4.700
zonnepanelen	9	/	893,06	84.400*	893.259,23

* Incl. theoretische kosten lening, incl. premies

5.3 Welzijn en preventie

- *Arbeidsongevallen*

Aantal arbeidsongevallen	Totaal 2019	Totaal 2020
Aantal ongevallen op het werk	33	43
Aantal ongevallen van en naar het werk	27	14
Aantal dagen arbeidsongeschikt ten gevolge van arbeidsongeval	1.284	785

Het grootste aantal ongevallen (18) zowel op als van en naar het werk, in totaal prevaleert in de verzorging.

Wat betreft het aantal dagen afwezigheid ten gevolge van ongevallen op het werk is het hoogste aantal vast te stellen bij de hoteldienst (409).

Het grootste aantal dagen afwezigheid ten gevolge van ongevallen van en naar het werk is vast te stellen in de thuiszorg (132).

Zowel wat betreft de aantallen ongevallen als het aantal dagen afwezigheid, blijkt het vallen met fietsen en bromfietsen de belangrijkste oorzaak van ongevallen.

- *Arbeidsveiligheid*

Voor WZC Briels werd een eerste aanzet gegeven tot update van de noodplanning bij brand en andere majeure calamiteiten. Voor de regio Beveren werden de risicoanalyses elektriciteit opgemaakt en/of aangevuld.

- *ZPW zet in op een actief griepbeleid*

In 2020 is er gekozen om extra in te zetten op de promotie van het griepvaccin. Alle medewerkers die zich hebben laten vaccineren, namen automatisch deel aan een tombola vol leuke prijzen voor een totaal budget van +/- 3500 euro. Dit budget is gelijkaardig aan de kost die gemaakt wordt indien 1 voltijds medewerker 2 weken ziek wordt door de griep.

Naast de tombola werden ook de bewoners betrokken in de promotie. Een aantal bewoners uit WZC Craeyenhof heeft zelf een scenario uitgeschreven en hier rond een ludiek filmpje opgezet dat we ook deelden op onze facebookpagina om zo ook onze bezoekers te motiveren zich te vaccineren.



Al deze promotie heeft er voor gezorgd dat dit jaar maar liefst 74,1% van alle medewerkers zich heeft laten vaccineren en ruim 60% van al onze vrijwilligers.

- Negen van onze voorzieningen hadden een vaccinatiegraad tussen 70% en 80%
- Drie van onze voorzieningen hadden een vaccinatiegraad tussen 80% en 90% en
- maar liefst vijf van onze voorzieningen hadden een vaccinatiegraad van meer dan 90%.



- *Happy@Work*



Vorig jaar hebben we voor de personeelsvoordelen een nieuw logo met 1 benaming ontwikkeld voor alle personeelsvoordelen: Happy@Work. Zorgpunt Waasland draagt zorg voor elkaar én ook voor u.

Samen gaan we voor blije, gezonde en fitte medewerkers op de werkvloer en daarom startten we met 'Happy@Work'. Om Happy@Work te lanceren werd er een grootse welzijnsdag gepland op 24 april met verschillende workshops zoals yoga, gezonde lunch, ecologische producten zelf maken, als slapen niet lukt, ... Helaas hebben we deze dag moeten annuleren omwille van corona.

Maar.. door corona werd er veel aandacht aan de zorg gegeven en hebben veel leveranciers gratis producten geschonken aan het ZPW. Met deze producten werden goodiebags samengesteld voor alle medewerkers met allerlei lekkers en verzorgingsproducten.

In de zomermaanden van juni tot september worden alle locaties van vers fruit voorzien. Op het diensthoofdenoverleg van oktober hebben de diensthoofden via Teams kennisgemaakt met Griet Deca– gelukspersoonlijkheid van het jaar 2019, zij kwam spreken over 'werken aan werkgeluk in de zorgsector'.

Daarnaast werden via Happy@Work extra attenties verdeeld om de medewerkers te bedanken voor hun inzet: zo kreeg iedereen een handcrème van OPI, werd gezorgd voor een leuk zakje met paaseieren rond Pasen, een handzeepje 'blij dat ik in goede handen was' op de dag van de zorgkundige in oktober, chocolade van Sinterklaas en als afsluiter kreeg elke medewerker een eindejaarsgeschenk met wat lekkers en een gepersonaliseerd pennenbakje van ZPW.





BELEIDSEVALUATIE

I.	Doelstellingenrealisatie 2020.....	p.83
II.	Beleidsvaluatie	p.118

Doelstellingenrealisatie met rekeningcijfers



Periode: 2020

Zorgpunt Waasland (0696.715.960)

Oude Zandstraat(BEV) 92 - 9120 Beveren

Algemeen directeur: Tjeu Van Diessen

Prioritair Beleid

Beleidsdoelstelling: BD1: ZPW bevordert de sociale cohesie in de buurt.

Het zorg- en welzijnslandschap in Vlaanderen staat voor ingrijpende veranderingen. Alle betrokken overheden en dienstverleners staan voor grote uitdagingen. Het begrip buurtgerichte zorg wordt als oplossingsstrategie naar voor geschoven.

Buurtgerichte zorg is een toekomstmodel voor de organisatie van het ondersteunings-, hulp- en zorgaanbod in Vlaanderen, om zo de hulp en zorg voor iedereen bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar te houden. Het beoogt een samenhangende én buurtgerichte aanpak van wonen, zorg en welzijn en ook het welzijn van alle buurtbewoners en het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Een buurt waar het aangenaam wonen is, waar er genoeg ontmoetingsplaatsen zijn, waar minder mobiele mensen zich kunnen bewegen, waar voldoende zorgvoorzieningen zijn, waar de hulpverlening dicht bij de burger staat, zorgt automatisch voor meer samenhang.

Een zorgzame buurt wordt gezien als het verlengde van een warme thuisomgeving. Het is een entiteit waar nabijheid, ontmoeting, samenhang en solidariteit evident hun plaats krijgen. Waar mensen als vanzelfsprekend aandacht, en zorg dragen voor elkaar en waar ook zorgbehoevende personen een volwaardige plaats krijgen. ZPW wil actief mee vorm geven aan deze zorgzame buurten en buurtgerichte zorg mee ontwikkelen. ZPW heeft hiervoor als sterke troef haar lokale verankering via de verschillende besturen die haar opgericht hebben. De voeling met de lokale omgeving maakt dat ZPW een strategisch voordeel heeft om verder gerichte initiatieven buurtzorg te ontwikkelen en ondersteunen. De organisatie wil ook verder inzetten op een gebiedsdekkende aanwezigheid van lokale dienstencentra, zorgsites en antennepunten.

Actieplan: AP1.03: In kaart brengen van doelgroepen (buurtanalyses).

Lokale dienstencentra gaan toekomstgericht meer inzetten op preventie, sociale cohesie en buurtgerichte zorg. Buurtanalyses zijn een middel om de buurt beter te leren kennen, zicht te krijgen op de wensen en behoeften van de burgers en te onderzoeken welke initiatieven nodig zijn om buurtgerichte zorg te organiseren. Je krijgt zicht op de dynamieken van een buurt. Een buurtanalyse moet uitmaken tot welke doelgroep het lokaal dienstencentrum zich prioritair zal richten naast ouderen en mantelzorgers en aan welke knelpunten in de buurt moet gewerkt worden. Een buurtanalyse bevat zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens over de buurt, de bewoners, de actoren, de beleving, de sterktes en hiaten en maakt hierbij gebruik van analyses en beleidsprioriteiten in het kader van het lokaal sociaal beleid over het realiseren van zorgzame buurten. De buurtanalyse bepaalt de reikwijdte en prioritering van de opdrachten op maat van de buurt en vormt de basis voor een meerjarenplan. Om de doeltreffendheid en de duurzaamheid van de acties voortvloeiend uit de buurtanalyse te toetsen is een impactmeting wenselijk.

Actie: 1.03.01: Opmaken van een buurtanalyse

Evaluatie:

De centrumleiders werken de buurtanalyse verder uit. De buurt werd afgebakend, er worden kwantitatieve en kwalitatieve gegevens verzameld en besproken.

Actie: 1.03.02: Uitwerken buurtzorg via externe ondersteuning

Het ontwikkelen en uitzetten van buurtzorg is een verder te verkennen terrein. Er zal bekeken worden op welke manier externe expertise kan benut worden om buurtzorg in beide clusters verder te ontwikkelen en versterken.

Evaluatie:

Wegens Covid-19 en de daarmee gepaard gaande sluiting van de dienstencentra werd de buurtanalyse intern opgenomen. Oorspronkelijk wou men hiervoor beroep doen op externe ondersteuning.

Actie: 1.03.03: Opmaken van een meerjarenplan op basis van resultaten buurtanalyse en verder uitbouwen buurtzorg

Erkende dienstencentra moeten - in navolging van het nieuwe woonzorgdecreet - een meerjarenplan opmaken voor telkens 3 jaar. Dit meerjarenplan zal vastleggen welke acties het dienstencentrum zal ondernemen op vlak van buurtzorg en omvat een verplichte buurtanalyse, een omschrijving van de prioritaire doelgroepen en opdrachten/acties, een plan van aanpak, de nodige

samenwerkingsverbanden en een participatief traject.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart, wordt opgenomen na afronding buurtanalyse.

Totalen bij actieplan AP1.03: In kaart brengen van doelgroepen (buurtanalyses).

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	0,00	35.000,00	35.000,00
	Saldo	0,00	-35.000,00	-35.000,00

Beleidsdoelstelling: BD2: ZPW zorgt dat iedereen zo goed mogelijk zelfstandig thuis kan wonen.

Om zo goed mogelijk zelfstandig thuis te wonen en de levenskwaliteit en autonomie van de zorgvrager te borgen, is een integrale en geïntegreerde benadering van de zorgvraag vereist. Hierbij gaat ZPW uit van een doorgedreven interne en externe samenwerking. De diensten thuiszorg hanteren hierbij de principes van maatschappelijk verantwoorde zorg en empowerment van de zorgvrager. Er wordt ingezet op efficiënte en effectieve werkprocessen en de deskundigheid van de medewerkers. De thuisdiensten hebben hierbij oog voor ontwikkeling van ontbrekende zorgschakels bij informele en formele zorgverlening. Om dit te realiseren worden verschillende methodieken gehanteerd. Dit houdt onder meer in: informatie en advies, sensibiliseren en preventie, multidisciplinair overleg, casemanagement en participatie van de zorgvragers, professionele medewerkers en mantelzorgers, vrijwilligers, De thuiszorg van ZPW streeft naar een maximale samenwerking en afstemming tussen Cluster West en Cluster Oost en het waarborgen van de lokale eigenheid.

Actieplan: AP2.01: Garanderen en verder uitbouwen van kwaliteitsvolle dienstverlening aan huis.

ZPW volgt de wettelijk opgelegde normen inzake kwaliteitszorg binnen de regionale dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg op. ZPW neemt deel aan de regionale en lokale ontwikkelingen in het kader van de acties via oa. het project chronisch zieken.

Bij de oprichting van het Zorgpunt Waasland werd al gesproken over het integreren van de klusjesdienst 'Sociale Economie Beveren' die de gemeente Beveren had. De dienst is een VZW die vanaf 1 januari 2021 zal inkantelen. In eerste instantie gebeurt de aansturing dan vanuit de technische dienst.

Het is de bedoeling de komende twee jaar te gebruiken om te komen tot één overkoepelende werkwijze voor het aanbieden van klusjes- en karweien bij mensen thuis (en eventueel onderhoud in en rond onze gebouwen als 'back-up').

Actie: 2.01.01: Verder uitwerken regionale dienst gezinszorg naar medewerkers (vorming, wijkwerking, vervoerregeling, ...)

Binnen de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg worden diverse procedures gestroomlijnd in het kader van een uniforme werkwijze over beide clusters heen.

Evaluatie:

Zowel naar vorming als vervoersregeling werden uniforme regelingen uitgewerkt over de clusters heen. Voor cluster Oost werd een intern reorganisatieplan van sectoren en wijken uitgewerkt. De uitrol zal verder voorzien worden in 2021.

Actie: 2.01.02: Intern reorganiseren van sectoren en wijken

De wijkwerking wordt zodanig gereorganiseerd dat een grotere efficiëntie en effectiviteit in de werking wordt bereikt. Hierbij wordt gewaakt over de toegankelijkheid en bereikbaarheid ervan voor de gebruikers.

Evaluatie:

De oefening werd uitgevoerd. De uitwerking zal in 2021 verder gezet worden.

Actie: 2.01.03: Implementeren wijkwerking

Het wijkoverleg wordt geïmplementeerd. Dit is gericht op informatieoverdracht en dossierbespreking.

Evaluatie:

De groepen teams zijn herverdeeld. Gedurende 2021 wordt dit verder gezet (is groeipad).

Actie: 2.01.04: Implementeren nieuwe werkprocessen (belRAI, casemanagement, doelstellingsgericht werken, enz.)

Medewerkers worden gevormd in het toepassen van de BelRAI screener. Het werken met de BelRAI screener wordt

geïmplementeerd in de werking. Medewerkers worden gevormd in het doelstellingsgericht werken waardoor gebruikers ondersteund worden in hun eigen regie. Medewerkers worden gevormd inzake casemanagement en deze methodiek wordt geïmplementeerd binnen de dagdagelijkse werking.

Evaluatie:

Casemanagement en zorgeducator (plan chronisch zieken) zijn uitgeklaard. Concrete uitwerking zal ook in 2021 verder gezet worden. Wat betreft de Belraiscreener zal er in 2021 vooral moeten geleerd worden om met de nieuwe applicatie te werken. Doelstellingsgericht werken moet nog verder geïmplementeerd worden.

Actie: 2.01.05: Uitwerken samenwerking verschillende referenten op clusterniveau

ZPW zet in op het opleiden van specialisten per vakdomein. De doelstelling is om de werking clusteroverschrijdend zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.

Evaluatie:

Er werden reeds eerste afspraken gemaakt voor WG palliatieve zorg en dementiezorg. Er is ook digitale uitwisseling mogelijk van info via office 365.

Actie: 2.01.06: Inkanteling klusjesdienst SEB

De inkanteling van de Sociale Economie Beveren is zowel voor de VZW SEB als voor het ZPW een uitstekende zaak, omdat daarmee een belangrijke basisdienstverlening in het hele werkingsgebied kan worden aangeboden. Door de relatieve schaalvergroting wordt de kwetsbaarheid voor incidenten (zoals ziekte van personeelsleden) kleiner. Door de link met de thuiszorg verkort de lijn naar de doelgroep, die daarmee makkelijker bereikt kan worden.

Op dit moment is er een klusjesdienst in Zwijndrecht en een karweidienst in Sint-Niklaas, die beiden onder de thuiszorg vallen. Met de inkanteling van de Sociale Economie Beveren (die op het grondgebied van Beveren, Kruibeke en Zwijndrecht actief is) kan er nagedacht worden over een harmonisering van taken, aansturing en tarifiering binnen de klusjesdiensten. Die harmonisering zal er ten vroegste eind 2021 zijn, want de werking en de aansturing in Zwijndrecht, Beveren en Sint-Niklaas verschilt nog teveel om op korte termijn tot een eenvormigheid te komen. Die eenvormigheid in het aanbod en tarifiering – in aansluiting met het bestaande aanbod in de regio – wordt wel als doel gesteld.

Evaluatie:

Er werd een werkgroep opgericht om de verdere visie rond de klusjesdienst vorm te geven.

Totale bij actieplan AP2.01: Garanderen en verder uitbouwen van kwaliteitsvolle dienstverlening aan huis.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	0,00	17.100,00	0,00
	Saldo	0,00	-17.100,00	0,00

Beleidsdoelstelling: BD3: ZPW ondersteunt de cliënt en zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen.

ZPW wil de zorgverlening zo dicht mogelijk bij de zorgvrager en zijn netwerk positioneren. Om hen zo goed mogelijk te ondersteunen in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen, wil ZPW blijvend aandacht hebben voor de geïntegreerde en integrale aspecten van de zorgverlening. ZPW heeft bijzondere aandacht voor het zorgcontinuüm en bewaakt de naadloze overgang tussen zorgvormen. Hierbij wordt ingezet op verbindende samenwerking tussen de betrokken actoren met respect voor de zelfregie van de zorgvrager. ZPW heeft oog voor maatschappelijke evoluties en tracht hierop in te gaan.

Actieplan: AP3.01: Streven naar dienstverlening zo dicht mogelijk bij de burger.

ZPW wil zijn organisatie van zorg zo dicht mogelijk bij de burger realiseren en inzetten op de mobiliteit voor haar gebruikers. ZPW wil zoveel mogelijk aanwezig zijn in de verschillende deelgemeenten. Er wordt gestreefd naar een naadloze overgang tussen de verschillende dienstverlenings- en woonvormen.

Actie: 3.01.01: Onderzoeken mogelijkheden naar betaalbaar vervoer voor diverse sites en cliënten

Goed afgestemd vervoer binnen de organisatie kan een belangrijke toekomstige troef zijn voor de organisatie. Daarom zal de mobiliteit en het vervoer naar de sites geëvalueerd worden en waar nodig bijgestuurd. De verschillende mogelijkheden zullen

onderzocht en afgewogen worden: in eigen beheer/leasing/uitbesteding van gewone wagens, aangepaste wagens en bussen, andere vervoersmiddelen, onderzoek naar mogelijke kortingen, De behoeften en mobiliteitsproblematiek specifiek voor centra voor dagopvang, dagverzorging en dienstencentra zullen ook in kaart gebracht worden.

Het vervoer voor de verschillende diensten en voorzieningen dient zo goed mogelijk op elkaar te worden afgestemd. Bussen en personenwagens moeten zo optimaal mogelijk worden ingezet. Specifiek voor WZC Boeyé Van Landeghem zal bekeken worden hoe er betere toegankelijkheid van en naar de voorziening kan gerealiseerd worden. Gezien de ligging wordt bereikbaarheid momenteel als problematisch ervaren.

Evaluatie:

Actie is nog niet gestart.

Actie: 3.01.02: Aanstellen coördinator dagverzorgingscentrum De Waterlelie Kruibeke

ZPW stelt een coördinator voor DVC De Waterlelie aan.

Evaluatie:

April '20: aanstelling coördinator dagopvang.

Actie: 3.01.03: Uitbouwen van intensere samenwerking tussen kortverblijf, thuiszorg, dagverzorging, lerende uit oriënterend kortverblijf

WZC Craeyenhof heeft een voorafgaande vergunning voor oriënterend kortverblijf en wil van daaruit ervaringen opdoen om noden en behoeften vast te stellen en in kaart te brengen om hierop de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen. Op basis van deze noden en behoeften wil ZPW de verdere zorgstrategie bijsturen.

Evaluatie:

Actie nog op te starten.

Actie: 3.01.04: Aanbieden kortverblijf aan assistentiewoningen Hof ter Noten Beveren

ZPW wil bewoners van de assistentiewoningen "Hof ter Noten" de mogelijkheid bieden om van het kortverblijf van WZC De Notelaar gebruik te maken vanuit hun eigen woning. De bewoner blijft tijdens zijn kortverblijf in de eigen woning wonen, en ontvangt daar de zorg- en dienstverlening vanuit het WZC.

Evaluatie:

Actie nog op te starten.

Actie: 3.01.05: Voldoen aan de erkenningsnormen van het nieuwe woonzorgdecreet

De assistentiewoningen 't Glazen Huis zijn momenteel enkel aangemeld. Het principe van aanmelding verdwijnt in het nieuwe woonzorgdecreet. ZPW zal een erkenning moeten aanvragen voor de GAW 't Glazen Huis. Om te voldoen aan de nieuwe erkenningsvoorwaarden zullen er enkele infrastructurele aanpassingen moeten gebeuren in de assistentiewoningen (extra handgrepen sanitair, aangepaste zonnepanelen, extra drukknop oproepsysteem in sanitair).

De huidige erkenning van de serviceflats 't Lam loopt tot 30/09/2023. Hiervoor zal het ZPW tijdig een verlenging van de erkenning moeten aanvragen.

Evaluatie:

Werkgroep brengt nodige aanpassingen in kaart. Er wordt fasering van aanpassingen uitgewerkt.

Voor de GAW Glazen Huis werd een nota opgemaakt voor het bestuur. Er wordt een nieuwe piste bekeken met de sociale huisvestingsmaatschappij.

Actie: 3.01.06: Onderzoeken behoud erkenning assistentiewoningen De Beuken

In het licht van nieuwe wetgeving (zowel brandveiligheidsnormen als erkenningsnormen), zal onderzocht worden of het opportuun is De Beuken blijvend te laten erkennen als assistentiewoningen dan wel terug om te schakelen naar verhuringen.

Evaluatie:

Er werd beslist de erkenning van GAW De Beuken te behouden. Er wordt verder onderzocht wat hiervoor in orde moet gebracht worden (brandveiligheid, infrastructuurnormen).

Actie: 3.01.07: Bekijken invulling functie woonassistent

De rol van woonassistent wordt herbekeken en aanzienlijk uitgebreid in het nieuwe Woonzorgdecreet. ZPW zal dit verder bekijken en onderzoeken op welke manier dit kan geïmplementeerd worden.

Evaluatie:

Ieder erkend serviceflatgebouw moet in principe een woonassistent hebben. Binnen cluster Oost moet dit nog verder vorm krijgen (bepalen visie, functieomschrijving en werving). Hiervoor is een nota met info beschikbaar van cluster West. In cluster West is er een woonassistent voorzien in SF De Priesteragie en De Goudbloem.

Totalen bij actieplan AP3.01: Streven naar dienstverlening zo dicht mogelijk bij de burger.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	0,00	0,00	0,00
	Saldo	0,00	0,00	0,00
Investerings	Uitgaven	0,00	0,00	0,00
	Saldo	0,00	0,00	0,00

Beleidsdoelstelling: BD4: ZPW biedt moderne dienstverlening voor een aangenaam woon-, zorg- en leefklimaat.

ZPW biedt een kwaliteitsvolle, betaalbare zorg aan de bewoners van het woonzorgcentrum. Naast de zorg gaat er ook bijzondere aandacht naar het leven en wonen van de bewoner. Het bestaande sociale netwerk wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en nieuwe sociale contacten worden gelegd. Het woonzorgcentrum tracht zoveel mogelijk een thuis te creëren voor de bewoner, met respect voor de eigenheid en de gewoonten van de bewoner.

Actieplan: AP4.01: Garanderen van kwaliteitsvolle dienstverlening.

Voor het realiseren van kwaliteitsvolle dienstverlening wil ZPW inzetten op een aantal deelaspecten. Enerzijds wil de organisatie inzetten op de competenties en het potentieel van het personeel om kwaliteitsvolle zorg te leveren. Hiervoor wordt beroep gedaan op de expertise en specialisaties van het personeel, afgestemd op de verschillende en veranderende doelgroepen aanwezig binnen ZPW. Dit kan via een overkoepelende referenten/expertisewerking en een multidisciplinaire benadering. Anderzijds is het een vereiste om over de juiste materialen te beschikken, dit om in te zetten op zowel curatieve en preventieve zorg. Omwille van de schaarste van het personeel is het bovendien noodzakelijk om te investeren in (innovatieve) hulpmiddelen die de werking ondersteunen. Alle voorgaande aspecten willen we meenemen om te komen tot een gecoördineerd en afgestemd kwaliteitsbeleid binnen de woonzorgcentra.

Actie: 4.01.01: Uitwerken samenwerking verschillende referenten op clusterniveau

ZPW zet in op het opleiden van specialisten per vakdomein. De doelstelling is om de werking clusteroverschrijdend zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Daarnaast zal onder andere in Wissekerke een specialist in domein dementie worden aangesteld.

Evaluatie:

Palliatieve en dementie zorg opgestart als piloot voor overkoepelend overleg. Infectie- en preventiebeleid wordt overkoepelend met het ziekenhuis opgevolgd. Info in het kader van diabetes wordt overkoepelend besteld en verdeeld.

Actie: 4.01.02: Begeleiding WZC's door preventiecoaches

Voorzieningen kunnen beroep doen op 'preventiecoaches' om hun preventieve gezondheidsbeleid vorm te geven en hierdoor de kwaliteit van zorg en leven voor de bewoners verbeteren. De coaches geven de voorzieningen begeleiding en advies bij het preventief werken aan de mondgezondheid, valrisico's, ondervoeding en gebruik van psychofarmaca (geneesmiddelen tegen angst en depressie, slaap en kalmeermiddelen) bij bewoners.

Evaluatie:

Er zijn verschillende werkgroepen actief rond de thema's ondervoeding, psychofarmaca, mondzorg. Er zal bekeken worden hoe dit verder uit te rollen in andere WZC's.

Actie: 4.01.03: Implementeren van de individuele medicatie voorbereiding

De voorzieningen in Beveren zorgen momenteel nog zelf manueel voor de medicatie voorbereiding. Vanaf februari 2020 zal dit overgenomen worden door de leverende apotheker naar analogie met de andere voorzieningen van het ZPW, die reeds met robotmedicatie werken.

Evaluatie:

Is overall geïmplementeerd.

Actie: 4.01.04: Optimalisatie mond- en tandzorg

Verdere uitrol van mond- en tandzorg in de verschillende voorzieningen

Evaluatie:

Deze actie wordt opgenomen via de begeleiding door preventiecoaches thema mondzorg.

Actie: 4.01.05: Afstemmen kwaliteitsbeleid binnen ZPW

Het kwaliteitsbeleid wordt afgestemd op het nieuwe woonzorgdecreet.

Evaluatie:

In uitvoering zie BD 5, AP 5.02

Actie: 4.01.06: Verder uitwerken van een gezamenlijk opnamebeleid en wachtlijstbeheer

ZPW werkt een uniform opnamebeleid uit voor de verschillende dienstverleningen. In 2020 zal de verdere uitrol van het opnamebeleid gebeuren.

Evaluatie:

uniform opnamebeleid werd uitgewerkt voor WZC's. Opnamebeleid voor SF is in uitwerking. Kortverblijf volgt.

Actie: 4.01.07: Uitwerken medisch farmaceutisch overleg

ZPW zal in de verschillende woonzorgcentra opstarten met een multidisciplinair farmaceutisch overleg met als doelstelling het medicatiebeleid van de bewoners op punt te stellen en het aantal medicijnen te beperken.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 4.01.08: Project onderhandelende zorg

ZPW organiseert op regelmatige basis een multidisciplinair overleg, een bewonersbespreking, een palliatief overleg, ... met als doelstelling de zorg in overleg met de bewoners af te stemmen.

Evaluatie:

tijdelijk on hold wegens covid-19. Er werd wel gebruik gemaakt van digitale alternatieven.

Actie: 4.01.09: Optimaliseren van de werking van de verschillende coördinerende raadgevende artsen

ZPW streeft naar een samenwerking tussen de verschillende CRA's met als doelstelling de werking zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.

Evaluatie:

Het overleg werd nog niet in een structuur gegoten maar wel gezamenlijk overleg in functie van beheersing corona. De reguliere werking CRA werd hierdoor even on hold gezet. In Zwijndrecht en Kruibeke werden nieuwe CRA's aangesteld.

Actie: 4.01.10: Inzetten op verpleegkundige permanentie en aanwerven personeel

De functie van verpleegkundigen is een knelpuntberoep. Het is een uitdaging om te voorzien in voldoende verpleegkundigen passend binnen de visie van de organisatie. De komende jaren wil ZPW onderzoeken en verder concretiseren hoe de juiste persoon op de juiste plaats kan aangeworven worden.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Er werd een systeem van verkorte procedures afgewerkt. Er vindt permanente bijsturing van de rekrutering plaats.

Actie: 4.01.11: Aantrekkelijk maken en houden van de job als verpleegkundige

Wegens de schaarste aan verpleegkundigen is het van belang om de job zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Hiervoor zal een plan van aanpak uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 4.01.12: Verpleegkundigen, zorgkundigen en andere disciplines maximaal inzetten volgens hun takenpakket en competenties.

De bedoeling is om te zoeken naar manieren om de werkdruk op geschikte medewerkers te verlagen en kwaliteit van zorg te verhogen.

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 4.01.13: Maximale ondersteuning naar bewoners en personeel toe door de coaches

Verschillende disciplines op basis van hun expertise inzetten en een multidisciplinaire samenwerking bewerkstelligen. Om in te zetten op een optimale werking van de paramedische disciplines, kan specifiek aangepast materiaal aangekocht worden. Dit met het oog op het bevorderen van de autonomie van de bewoners.

Evaluatie:

on hold wegens covid-19.

Actie: 4.01.14: (Her)evalueren en bijsturen kleine teamwerking in kader van de (verhuis naar) nieuwbouw

De huidige werking met kleine teams wordt herbekeken en bijgestuurd naar nieuwe setting.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 4.01.15: Voorzien in benodigde en vernieuwende materialen voor de werking

Het voorzien van tilmateriaal, fixatiemateriaal, matrassen, medicatie- en verzorgingskarren, vernieuwing meubilair.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP4.01: Garanderen van kwaliteitsvolle dienstverlening.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Investerings	Uitgaven	328.573,69	676.874,45	567.610,00
	Ontvangsten	328.573,69	0,00	0,00
	Saldo	0,00	-676.874,45	-567.610,00

Beleidsdoelstelling: BD5: ZPW is een efficiënte, kostenbewuste en effectieve organisatie.

ZPW is een jonge organisatie samengesteld uit verschillende onderdelen die reeds een lange historiek kennen. De integratie van deze verschillende onderdelen, en de daarbij horende cultuur en werkwijzen is een belangrijk werkpunt in de komende periode. ZPW zal actief bouwen aan één sterke organisatie. ZPW wil zo de slagkracht van de organisatie verhogen (interne focus) en anderzijds de visie realiseren (als sterke referentie worden gezien). Om deze ambitie te realiseren wordt verder gebouwd aan een performante organisatie.

ZPW wil haar infrastructuur, expertise en kwaliteit op peil houden. ZPW zal hier hiervoor inzetten op innovatie via een vooruitstrevende zorgstrategie en door een continue bewaking en borging van kwaliteit. Een kostenbewuste organisatie willen we bereiken door het garanderen van een duurzaam gebouwenbeheer, het bewust omgaan met en inzetten van middelen en het uitbouwen van een pro-actief contract- en leveranciersbeheer. Om tot een sterke organisatie te komen zal ingezet worden op een centrale dienst catering en hoteldienst.

Naast aandacht voor interne identiteit, vertrouwdeheid, optimale infrastructuur en kwaliteit betekent het komen tot een performante organisatie ook aandacht hebben voor communicatie. Het vlot delen van informatie en communicatie is essentieel voor een goede dienstverlening en een optimale interne ondersteuning. Via een doorgedreven inzet op digitalisering willen we een moderne organisatie zijn waar informatie vlot kan gedeeld en processen zoveel mogelijk gedigitaliseerd worden. Een belangrijke focus in deze eerste jaren zal tevens gericht zijn op de transitie en verdere ontwikkeling van de organisatie.

ZPW kiest voor een goede samenwerking met andere organisaties en in het bijzonder met de moederbesturen die haar opgericht hebben. ZPW zal hiervoor actief een stakeholdersmanagement uitbouwen.

Actieplan: AP5.01: De zorgstrategie vooruitstrevend houden en permanent toewerken naar de Vlaamse kwantitatieve norm.

ZPW wil inzetten op innovatie via een vooruitstrevende zorgstrategie en door een continue bewaking en borging van kwaliteit. Hierbij zal toegewerkt worden naar de programmatienormen zoals bepaald door de Vlaamse overheid. ZPW heeft de ambitie om een kwalitatief en gevarieerd zorgaanbod te realiseren, afgestemd op de huidige maatschappelijke evoluties en met aandacht voor het netwerk van de gebruikers (omgeving, mantelzorg, familie, vrijwilligers, ...).

Actie: 5.01.01: Uitbouwen kwalitatieve nieuwe zorgsites en lokale dienstencentra

ZPW wil op de nieuwe zorgsites en LDC's een kwalitatieve dienstverlening realiseren.

Evaluatie:

Sites De Linde en Sint-Elisabeth worden verder uitgebreid.

Nieuwe zorgsite Craeyenhof wordt onderzocht.

Actie: 5.01.02: Onderzoeken en aanvragen erkenningen/voorafgaande vergunningen dienstencentra en antennepunten

ZPW onderzoekt de mogelijkheden om bijkomende dienstencentra en bijhorende antennepunten te realiseren en deze al dan niet te laten erkennen.

Evaluatie:

LDC De Beuken: 05/2020 start met ophijsting van voorwaarden en wat nodig is.

LDC Populierenhof: voorafgaande vergunning ligt klaar.

Voor Belsele zal nog bekeken worden of antennepunt behouden blijft of er een volwaardig LDC van gemaakt zal worden.

Antennepunt Craeyenhof: 04/2020 ophijsting van voorwaarden.

Actie: 5.01.03: Aanwerven noodzakelijk personeel voor nieuwe dienstencentra en antennepunten

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.01.04: Ontwikkelen beleid rond informele zorg (mantelzorgers, vrijwilligers, ..)

ZPW ontwikkelt een visie rond medewerkers die als vrijwilliger, mantelzorger, ... aan de slag zijn binnen de organisatie.

Evaluatie:

Nota rond vrijwilligersbeleid werd goedgekeurd. De uitrol en aanstelling vrijwilligerscoördinator cluster Oost wordt voorzien in 2021.

Actie: 5.01.05: Verder uitbouwen integrale cliëntbenadering

ZPW wil centrale intake in beide clusters realiseren.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.01.06: Opvolgen projectoproepen

Wanneer er interessante oproepen verschijnen die passen binnen de missie en visie, via afweging kosten/baten beslissen om er op in te gaan.

Evaluatie:

Wordt opgevolgd.

Actie: 5.01.07: Opzetten vernieuwende projecten in de zorg: Uitbouwen nachtopvang

ZPW onderzoekt bijkomende mogelijkheden nachtopvang

Evaluatie:

Actie nog niet gestart, kadert in nieuw zorgstrategisch plan.

Actie: 5.01.08: Opzetten vernieuwende projecten in de zorg: Onderzoeken oprichting centrum voor dagopvang

ZPW onderzoekt bijkomende mogelijkheden centra voor dagopvang

Evaluatie:

Actie is nog niet gestart, kadert in nieuw zorgstrategisch plan.

Actie: 5.01.09: Opzetten vernieuwende projecten in de zorg: Onderzoeken ergo aan huis

ZPW onderzoekt bijkomende mogelijkheden voor ergo aan huis

Evaluatie:

Actie is nog niet gestart, kadert in nieuw zorgstrategisch plan.

Actie: 5.01.10: Onderzoeken vervangingsniewbouw WZC De Plataan

Vervangingsnieuwbouw is noodzakelijk. Onderzoek naar beschikbare financiële middelen.

Evaluatie:

Actie on hold.

Actie: 5.01.11: Onvoorzienigheden nieuwbouw Populierenhof

Deze nieuwbouw is in Design Build finance Maintenance (DBFM) formule. Er wordt financiële buffer voorzien voor onvoorzienigheden.

Evaluatie:

Bouwdossier in DBFM formule vordert. Er zijn tot op heden weinig onvoorzienigheden. Mogelijks bij de ingebruikname nieuwbouw?

Actie: 5.01.12: Uniformiseren opnamebeleid voor alle dienstverleningen

ZPW werkt een uniform opnamebeleid uit voor de verschillende dienstverleningsvormen. In de loop van 2020 wordt dit verder uitgerold in de organisatie.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.01.13: Onderzoeken bijzondere doelgroepen (korsacov, kortopvang, jong dementie, personen met een beperking)

ZPW onderzoekt of het opportuun is een aanbod te ontwikkelen naar specifieke doelgroepen binnen de woonzorgcentra dit in het licht van de bijzondere budgetten zorgstrategie.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart, kadert in nieuw zorgstrategisch plan.

Actie: 5.01.14: Afstemmen van kortverblijf op nieuwe behoeften

Bij het uitrollen van het oriënterend kortverblijf dient ook de huidige werking en visie van de reguliere kortverblijven geëvalueerd en bijgestuurd te worden.

Evaluatie:

Actie is in voorbereiding.

Actie: 5.01.15: Opmaken van een nieuw zorgstrategisch plan

Er wordt een zorgstrategisch plan opgemaakt voor de uitbouw van dienstverlening op lange termijn.

Evaluatie:

Actie is in voorbereiding, er werd projectfiche uitgewerkt.

Actie: 5.01.16: Herwerken dagprijzenbeleid van voorzieningen nav. verbeteringen in infrastructuur

Er wordt een dagprijzendossier uitgewerkt. Dit kunnen verbeteringen in infrastructuur zijn zoals plaasten airco, extra papiercontainer voor AW,

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP5.01: De zorgstrategie vooruitstrevend houden en permanent toewerken naar de Vlaamse kwantitatieve norm.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	62.805,10	133.110,00	140.190,00
	Saldo	-62.805,10	-133.110,00	-140.190,00

Overig Beleid

Actieplan: GBB: Verrichtingen zonder beleidsdoelstelling

Aangezien we een éénjarig meerjarenplan opmaken, leggen we de volledige focus op slechts 1 prioritaire beleidsdoelstelling namelijk de opstart van het Zorgpunt Waasland. De rest van het beleid houden we in deze eerste fase gelijkblijvend. In een latere fase zal de oefening naar een verdere optimalisatie en uniformisering van de werking worden gemaakt.

Totalen bij actieplan GBB: Verrichtingen zonder beleidsdoelstelling

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	89.606.314,01	88.384.612,39	76.916.993,38
	Ontvangsten	95.679.143,81	91.371.327,74	80.093.334,50
	Saldo	6.072.829,80	2.986.715,35	3.176.341,12
Financiering	Uitgaven	2.780.236,84	3.594.793,56	4.081.263,75
	Ontvangsten	12.325,00	10.200,00	3.500,00
	Saldo	-2.767.911,84	-3.584.593,56	-4.077.763,75
Investerings	Uitgaven	0,00	0,00	24.000,00
	Ontvangsten	2.832.018,24	6.135.214,47	5.959.723,75
	Saldo	2.832.018,24	6.135.214,47	5.935.723,75

Beleidsdoelstelling: BD1: ZPW bevordert de sociale cohesie in de buurt.

Het zorg- en welzijnslandschap in Vlaanderen staat voor ingrijpende veranderingen. Alle betrokken overheden en dienstverleners staan voor grote uitdagingen. Het begrip buurtgerichte zorg wordt als oplossingsstrategie naar voor geschoven.

Buurtgerichte zorg is een toekomstmodel voor de organisatie van het ondersteunings-, hulp- en zorgaanbod in Vlaanderen, om zo de hulp en zorg voor iedereen bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar te houden. Het beoogt een samenhangende én buurtgerichte aanpak van wonen, zorg en welzijn en ook het welzijn van alle buurtbewoners en het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Een buurt waar het aangenaam wonen is, waar er genoeg ontmoetingsplaatsen zijn, waar minder mobiele mensen zich kunnen bewegen, waar voldoende zorgvoorzieningen zijn, waar de hulpverlening dicht bij de burger staat, zorgt automatisch voor meer samenhang.

Een zorgzame buurt wordt gezien als het verlengde van een warme thuisomgeving. Het is een entiteit waar nabijheid, ontmoeting, samenhang en solidariteit evident hun plaats krijgen. Waar mensen als vanzelfsprekend aandacht, en zorg dragen voor elkaar en waar ook zorgbehoevende personen een volwaardige plaats krijgen. ZPW wil actief mee vorm geven aan deze zorgzame buurten en buurtgerichte zorg mee ontwikkelen. ZPW heeft hiervoor als sterke troef haar lokale verankering via de verschillende besturen die haar opgericht hebben. De voeling met de lokale omgeving maakt dat ZPW een strategisch voordeel heeft om verder gerichte initiatieven buurtzorg te ontwikkelen en ondersteunen. De organisatie wil ook verder inzetten op een gebiedsdekkende aanwezigheid van lokale dienstencentra, zorgsites en antennepunten.

Actieplan: AP1.01: Garanderen van kwaliteitsvolle dienstencentra en buurtzorg.

ZPW wordt gewaardeerd voor haar kwalitatieve dienstverlening en de faciliteiten die zij aanbiedt. Om deze sterkte ook voor de toekomst te vrijwaren wil ZPW pionieren in maatschappelijke trends om de juiste dienstverlening te blijven aanbieden. Van elke woonzorgvoorziening mag verwacht worden dat het een buurtgerichte werking ontplooit. Deze buurtgerichte werking wordt de kernopdracht van het lokaal dienstencentrum. Het lokaal dienstencentrum is hierbij de draaischijf tussen de gebruikers, de diensten en de zorgactoren en is bijgevolg de verbindende factor in de buurt. Het is laagdrempelig en lokaal ingebed.

Buurtgerichte zorg wil de sociale cohesie versterken, vragen naar zorg en ondersteuning uit de buurt opvangen, gebruikers indien nodig toeleiden naar gepaste zorg en ondersteuning of deze zelf opnemen maar ook de buurt actief betrekken bij de werking van de voorziening door het uitbouwen van een actieve samenwerking op lokaal vlak. Buurtgerichte zorg richt zich op alle inwoners van de buurt, zet in op preventie, sensibilisering en interventie en zorgt ervoor dat elke zorgvraag beantwoord wordt.

Actie: 1.01.01: Vorm geven aan de werking van de nieuwe antennepunten

Bij opening van de nieuwe sites, kan de concrete werking opgestart worden.

Evaluatie:

Wegens problemen met betonkernactivering zijn de bouwprojecten in Vrasene en Haasdonk vertraagd.

Actie: 1.01.02: Uitbreiden werking antennepunt Nieuwkerken onder andere door nieuwe infrastructuur

ZPW zal in Nieuwkerken een volwaardig erkend dienstencentrum openen bij de opening van het nieuw woonzorgcentrum in plaats van de huidige antennewerking. Zo wordt een ruimere dienstverlening aangeboden.

Evaluatie:

De bouwwerken zijn gestart. De opening wordt voorzien eind 2021.

Actie: 1.01.03: Voldoen aan de erkenningsnormen van het nieuwe woonzorgdecreet

Erkende dienstencentra moeten uiterlijk 31 december 2022 voldoen aan alle voorwaarden van het nieuwe woonzorgdecreet. Dit houdt onder meer het opmaken van een buurtanalyse en meerjarenplan in. Op basis van de buurtanalyse zullen de erkende dienstencentra hun opdrachten invullen en acties vastleggen.

Evaluatie:

De aanpassingen zijn in kaart gebracht. Er is een werkgroep bezig met de fasering/uitwerking van de nodige aanpassingen. Voor LDC Houtmere werd een actieplan opgemaakt voor 2020. Dit betreft eveneens het voldoen aan de nieuwe regelgeving inzake brandveiligheid. 05/2020 zal gestart worden met uitvoering van het actieplan.

Actie: 1.01.04: Opstarten nieuw LDC De Wilg

Na de verbouwingen van dienstencentrum De Wilg wil het dienstencentrum zijn inhoudelijke werking herzien en aanpassen aan de nieuwe wetgeving en de maatschappelijke tendensen. Het dienstencentrum wordt een plaats voor iedereen waar ontmoeting centraal staat. Een hechte samenwerking met het sociaal restaurant zorgt voor opportuniteiten. Net als de ontwikkeling van de wijk

met zorgwoningen, ingebed achter het dienstencentrum.

Evaluatie:

Nieuwbouw werd in januari in gebruik genomen. Er startte een nieuwe centrumleider op 13 januari '20.

Actie: 1.01.05: Ontwikkelen van een visie over Buurtzorg binnen ZPW en stapsgewijze uitrol van die visie

Clusteroverschrijdend binnen ZPW een gedragen visie en missie uitwerken met betrekking tot het concept buurtzorg rekening houdend met de lokale eigenheden en verankering van de voorzieningen.

Evaluatie:

Er startte een werkgroep Buurtzorg. Deze werkte een overkoepelende missie en visie Buurtzorg uit, overkoepelend voor het hele Zorgpunt. Deze werd ter goedkeuring voorgelegd op de RVB van 3 juni. Op 5/03 was er een overleg met HR en Buurtzorg om nieuwe competentieprofielen 'Teamverantwoordelijke dienstencentrum' en 'Deskundige buurtzorg' op te stellen. Deze werden intussen afgewerkt.

Totalen bij actieplan AP1.01: Garanderen van kwaliteitsvolle dienstencentra en buurtzorg.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	187.604,13	274.435,98	323.827,37
	Ontvangsten	35.551,56	108.412,11	99.550,00
	Saldo	-152.052,57	-166.023,87	-224.277,37
Investerings	Uitgaven	36.677,32	45.338,94	32.500,00
	Ontvangsten	36.677,32	0,00	0,00
	Saldo	0,00	-45.338,94	-32.500,00

Actieplan: AP1.02: Streven naar gebiedsdekkende aanwezigheid binnen 5 jaar.

ZPW is een grote organisatie met een sterke lokale verankering via de besturen die haar hebben opgericht. Deze lokale verankering is een sterke kracht om de vermaatschappelijking van de zorg actief vorm te geven. De voeling met de lokale omgeving biedt een strategisch voordeel om de maatschappij te activeren in haar rol in het opnemen van zorgtaken. Vernieuwend voor de lokale dienstencentra is de mogelijkheid van een antennewerking. Waar vroeger alles zoveel mogelijk centraal in het dienstencentrum zelf werd gedaan krijgt het lokaal dienstencentrum nu de kans om in verschillende buurten aan de slag te gaan. ZPW engageert zich ertoe om binnen de 5 jaar voldoende dienstencentra en antennewerkingen te voorzien binnen haar werkingsgebied.

Actie: 1.02.01: Gebiedsdekkende aanwezigheid in kader van het LEADER project (Vrasene, Kallo, Kieldrecht)

Met 'Buren zonder muren' wenst ZPW een dienstverleningsproject uit te bouwen in moeilijker bereikbare plattelandsregio's (Vrasene, Kieldrecht en Kallo). Het project wil het wegtrekken van het dienstverlening- en activiteitenaanbod een halt toe roepen door een netwerk van samenwerkingsverbanden op te richten en activiteiten te organiseren gericht op de noden van kwetsbare groepen. Het heeft als doel de sociale cohesie en zelfredzaamheid van mensen in (kans)armoede, ouderen, mensen met een handicap, vereenzaamde mensen en psychisch kwetsbare personen te bevorderen.

Evaluatie:

Er is op regelmatige basis overleg tussen de samenwerkingspartners. Op 4/05 startte een nieuwe medewerker die ingezet wordt op het vorm geven van dit project.

Totalen bij actieplan AP1.02: Streven naar gebiedsdekkende aanwezigheid binnen 5 jaar.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	16.558,77	14.897,25	13.997,25
	Ontvangsten	4.320,44	40.000,00	40.000,00
	Saldo	-12.238,33	25.102,75	26.002,75

Actieplan: AP1.04: Stimuleren van informele zorg.

Onze samenleving is in verandering, net als het zorglandschap. Mensen blijven langer gezond en wonen langer thuis in hun vertrouwde omgeving. Dit legt extra druk op de organisatie van de zorg terwijl er minder professionele krachten beschikbaar zijn om al die zorgvragen op te vangen. Buurtgerichte zorg leidt tot een nieuwe manier van werken. Niet enkel professionele zorgverstrekkers en welzijnsorganisaties worden betrokken maar ook de mensen met een

ondersteuningsnood, de mantelzorgers, de buren, vrijwilligers, de lokale verenigingen, de school... . Het engagement van vrijwilligers en mantelzorgers is van grote waarde. Voor de cliënt zijn zij even onmisbaar als professionele hulp- en zorgverleners. De overheid rekent steeds meer op de inzet van buren, vrijwilligers en mantelzorgers (vermaatschappelijking van de zorg). Hun rol is cruciaal in de hulp- en zorgverlening van de toekomst. ZPW beschouwt de informele zorgverlener als een evenwaardige partner.

Actie: 1.04.01: Activeren en stimuleren van burenhulp

ZPW wil kleinschalige, kortstondige of spontane informele zorg en ondersteuning voor en door bewoners in de buurt of wijk verder stimuleren en faciliteren.

Evaluatie:

Het project psycho educatie bestendigen. Dit werd opgestart maar wegens coronacrisis uitgesteld naar 09/2020.

Actieplan: AP1.05: Interne en externe samenwerkingsverbanden organiseren.

Samenwerking en afstemming staan centraal in het hele verhaal van Buurtgerichte Zorg. Lokale samenwerking met alle partners is een prioriteit. De stijgende vraag naar hulp en zorg kan enkel beantwoord worden als alle betrokkenen in een buurt actief samenwerken: gezinsleden, buren, vrijwilligers, mantelzorgers, lokale verenigingen, dienstverleners, voorzieningen, welzijnsorganisaties... en als ze in de buurt een complementair aanbod ontwikkelen dat voor iedereen toegankelijk is. Professionele hulp- en zorgverleners moeten in hun buurt leren samenwerken met informele zorgverstrekkers, binnen de eigen organisatie (assistentiewoningen/woonzorgcentra), over de organisatie heen met de thuiszorg, dienstencentra..., over de sectoren heen (ouderenzorg, buurtwerk, kansarmenwerking...) en over de concurrentie heen (tussen de zuilen, privé en openbare diensten...). Die samenwerking is de ruggengraat van buurtgerichte zorg. Samenwerking staat ook centraal in het lokaal dienstencentrum dat hier een verbindende rol heeft. Activiteiten en doelstellingen komen tot stand via een participatief traject met alle betrokken actoren.

Actie: 1.05.01: Opstarten digitale hulpverlening in samenwerking met Vormingsplus

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 1.05.02: Werven van nieuwe 65-jarigen door uitbouwen van een netwerk

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 1.05.03: Opstarten samenwerkingen op basis van buurtanalyses

Evaluatie:

Actie start na afronden buurtanalyses.

Actie: 1.05.04: Aangaan van samenwerkingsverbanden met interne en externe partners

Samenwerking is essentieel om buurtgerichte zorg te kunnen realiseren. ZPW wil actief samenwerken met de verschillende lokale partners, zowel formele als informele zorgverstrekkers om deze buurtgerichte zorg vorm te geven. Hiertoe wil het officiële samenwerkingsverbanden met deze partners aangaan.

Evaluatie:

De Bron onderzocht mogelijkheden voor een verkoopshoekje van zelfgemaakte producten in bestaande winkel en opstart webshop. Enkele projecten werden voorgesteld zoals toekomstig project Ups and downs (optreden gekoppeld aan vormingsmoment gericht naar lagere en middelbare scholen. Er werd een try-out gepland op kunst-art-festival in oktober maar dit werd wegens Covid-19 geannuleerd. Er was een afspraak voor een gelijkaardig optreden in het najaar in ter Vesten. Dit werd wegens Covid-19 eveneens geannuleerd. De voorbereiding gebeurde voor de heropstart van het 3de seizoen 'Orangerie Hortus Ter Saksen', dat in april opnieuw zou openen.

Actieplan: AP1.06: Informeren over zorg in de breedst mogelijke zin.

Digitalisering van de dienstverlening leidt ertoe dat sommige mensen de weg ernaartoe niet meer vinden. Steeds meer dienstverlening wordt gecentraliseerd waardoor het aantal mensen met een beperkte mobiliteit die niet tot bij het loket geraken, toeneemt.

Met de huidige versnippering in het zorglandschap is het lokaal dienstencentrum een welkom neutraal punt waar de gebruiker terecht kan met al zijn zorgvragen.

Het lokaal dienstencentrum heeft reeds een sterke preventieve werking verwezenlijkt door de lokale inbedding, de laagdrempeligheid, de unieke brug tussen welzijn en thuiszorg, de functie van eerste aanspreekpunt, de signaalfunctie, de aandacht voor zelfredzaamheid, de ontmoetingsfunctie, de participatie van de gebruiker en de detectiefunctie. De komende jaren wil ZPW deze functies bestendigen en daar waar mogelijk verder uitbreiden en stimuleren.

Actie: 1.06.01: Verspreiden nieuwe kanalen, activiteiten en diensten

Evaluatie:

In WZC Briels werd er een zitdag georganiseerd van een maatschappelijk assistent waarbij bezoekers terecht kunnen met hun hulpvragen. Vanaf maart werd dit echter on hold gezet wegens Covid-19.

Totalen bij actieplan AP1.06: Informeren over zorg in de breedst mogelijke zin.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Investerings	Uitgaven	1.264,46	0,00	0,00
	Ontvangsten	1.264,46	0,00	0,00
	Saldo	0,00	0,00	0,00

Beleidsdoelstelling: BD2: ZPW zorgt dat iedereen zo goed mogelijk zelfstandig thuis kan wonen.

Om zo goed mogelijk zelfstandig thuis te wonen en de levenskwaliteit en autonomie van de zorgvrager te borgen, is een integrale en geïntegreerde benadering van de zorgvraag vereist. Hierbij gaat ZPW uit van een doorgedreven interne en externe samenwerking. De diensten thuiszorg hanteren hierbij de principes van maatschappelijk verantwoorde zorg en empowerment van de zorgvrager. Er wordt ingezet op efficiënte en effectieve werkprocessen en de deskundigheid van de medewerkers. De thuisdiensten hebben hierbij oog voor ontwikkeling van ontbrekende zorgschakels bij informele en formele zorgverlening. Om dit te realiseren worden verschillende methodieken gehanteerd. Dit houdt onder meer in: informatie en advies, sensibiliseren en preventie, multidisciplinair overleg, casemanagement en participatie van de zorgvragers, professionele medewerkers en mantelzorgers, vrijwilligers, De thuiszorg van ZPW streeft naar een maximale samenwerking en afstemming tussen Cluster West en Cluster Oost en het waarborgen van de lokale eigenheid.

Actieplan: AP2.02: Ontwikkelen en stimuleren nieuwe initiatieven.

ZPW benut mogelijkheden om nieuwe initiatieven te ontwikkelen zoals het zoeken naar de connectie met buurtzorg initiatieven en het ontwikkelen van een dagverzorgingscentrum binnen het werkingsgebied.

Actie: 2.02.01: Onderzoeken noodzaak, mogelijkheden en opstart nieuwe ondersteuningsvormen vanuit de Bron

Onderzoeken of het opportuun is om in te zetten op nieuwe ondersteuningsvormen zoals bijvoorbeeld het uitbouwen van psychosociale begeleiding in de thuissituatie, outreach naar collega voorzieningen of diensten zoals thuiszorg en externe diensten, nieuwe woonvormen...

Evaluatie:

Actie werd nog niet gestart

Actie: 2.02.02: Verder uitwerken visie Thuiszorg binnen ZPW

ZPW ontwikkelt een toekomstgerichte visie annex organisatiemodel voor de thuiszorg vanuit een integrale en geïntegreerde insteek.

Evaluatie:

Er is een missie, visie thuiszorg uitgewerkt. Hiervoor moet structurele verankering worden voorzien en er moet blijvend aan gewerkt worden.

Actie: 2.02.03: Verder uitwerken regionale dienst gezinszorg naar dienstverlening (avondzorg, ...)

ZPW werkt de éénmaking van de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg in al zijn facetten verder uit en ent deze op de innovatieve ontwikkelingen in de regio.

Evaluatie:

Avondzorg on hold door corona. Tot hiertoe is er weinig doorstroom van aanvragen via thuisverpleging. Is er bij hen voldoende reflex aanwezig om door te verwijzen?

In de plaats is er wel Cohortzorg uitgewerkt. Evaluatie wordt nog voorzien met partners.

Actie: 2.02.04: Onderzoeken mogelijkheden ergo aan huis en woningaanpassing

ZPW onderzoekt de wenselijkheid van het ontwikkelen van ergo aan huis door reeds lopende ervaringen te evalueren en de mogelijke rol van de karweidienst hierin te benutten.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 2.02.05: Onderzoeken personen alarmsystemen thuiszorg

Inventariseren van bestaande systemen en samenwerkingen, verkenning van het marktaanbod.

Evaluatie:

Er vonden reeds verkennende gesprekken plaats met samenwerkingspartners. Voor thuiszorg wordt bekeken of dit nog aangeboden moet worden of eerder evolutie naar adviesverlening?

Actie: 2.02.06: Onderzoeken digitale optimalisatie huisbezoeken thuiszorg

ZPW zet in op radicaal digitaal binnen de thuiszorg. Bereiken van efficiëntie en effectiviteit in de zorgorganisatie, de vlotte informatiedoorstroming en het elektronisch zorgdossier zijn de doelstellingen.

Evaluatie:

Cot wordt geïmplementeerd in Oost, er is beslissing om iedere medewerker gezinszorg een smartphone te geven. Medewerkers kunnen via Syntegro digitaal verlof ed. aanvragen.

Actieplan: AP2.03: Interne en externe samenwerkingsverbanden organiseren.

ZPW zal de bestaande samenwerkingsverbanden evalueren en borgen. Geïntegreerde zorg veronderstelt afstemming en samenwerking zowel op cliënt als organisatieniveau.

Actie: 2.03.01: Bestendigen van bestaande netwerken (project avondzorg, dementiecoaches, ..)

ZPW blijft participeren aan reeds ontwikkelde acties binnen de samenwerkingsverbanden door de interne werkorganisatie hierop aan te passen.

Evaluatie:

Multidisciplinair overleg wordt verder bestendigd. Dit is reguliere werking.

Actie: 2.03.02: Bestendigen van horizontale samenwerkingsverbanden en verdere ontschotting tussen de diensten voorkomen

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Beleidsdoelstelling: BD3: ZPW ondersteunt de cliënt en zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen.

ZPW wil de zorgverlening zo dicht mogelijk bij de zorgvrager en zijn netwerk positioneren. Om hen zo goed mogelijk te ondersteunen in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen, wil ZPW blijvend aandacht hebben voor de geïntegreerde en integrale aspecten van de zorgverlening. ZPW heeft bijzondere aandacht voor het zorgcontinuüm en bewaakt de naadloze overgang tussen zorgvormen. Hierbij wordt ingezet op verbindende samenwerking tussen de betrokken actoren met respect voor de zelfregie van de zorgvrager. ZPW heeft oog voor maatschappelijke evoluties en tracht hierop in te gaan.

Actieplan: AP3.02: Ontwikkelen en stimuleren nieuwe initiatieven.

ZPW wil de vinger aan de pols houden voor maatschappelijke tendensen en wil inzetten op het ontwikkelen van nieuwe initiatieven en participeren aan innovatieve projecten in partnership.

Actie: 3.02.01: Inzetten op buurtgerichte werking

Het nieuwe woonzorgdecreet vereist een buurtgerichte werking binnen op te zetten. Eind 2022 dient aan alle voorwaarden van het nieuwe woonzorgdecreet te worden voldaan. Er zal onderzoek gebeuren naar de rol van buurtgerichte werking binnen de dagverzorgingscentra en centra voor kortverblijven.

Evaluatie:

Dit wordt bestendig in reguliere werking (zie ook AP 1.01.05)

Actie: 3.02.02: Verder vorm geven aan mantelzorgwoongelegenheden in De Linde en Sint-Elisabeth

In beide WZC zullen twee woongelegenheden gerealiseerd worden waarbij de mantelzorgers mee kan inwonen bij de zorgbehoevende. De zorgbehoevende wordt opgenomen in het WZC en de mantelzorger/partner wordt woongelegenheden aangeboden.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 3.02.03: Verder uitwerken aanwezigheid zorgkundige in serviceflats en assistentiewoningen

Mensen in flats die (acute) noden hebben (bv. naar apotheker gaan ed.) kunnen geholpen worden door thuiszorg. Het gaat om kortdurende zorg in de serviceflats. Als deze aanvragen worden geclusterd kan een zorgkundige uit de thuiszorg worden ingeschakeld. In Cluster West is een proefproject lopend.

Evaluatie:

Dit is lopend in SF Priesteragie. In SF De Goudbloem is hier momenteel geen extra nood aan.

Actieplan: AP3.03: Uitbreiden van doelgroepenwerking.

De ontschotting van de zorg, de toenemende groep ouderen en de verhoging van de zorgtegraad verhogen de nood aan specifieke deskundigheden. ZPW wil inzetten op vorming voor specifieke functies en mogelijke infrastructurele en organisatorische aanpassingen om nieuwe doelgroepen van professionele hulpverlening te kunnen voorzien.

Actie: 3.03.01: Toegankelijker maken van bovenverdieping De Bron om mogelijkheden opvang te vergroten

Door deze infrastructurele aanpassing in De Bron is een uitbreiding kortverblijf of extra leefgroep met minder intensieve ondersteuningsnood ten opzichte van andere leefgroepen mogelijk.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 3.03.02: Optimaliseren opnamebeleid in functie van financiële optimalisatie en invulling F-forfaits (zwaar zorgbehoevenden)

Momenteel is er een onderbezetting in de centra voor dagverzorging. ZPW wil onderzoeken op welke doelgroepen en zorgnoden de dagverzorging zich in de toekomst best richt. De mogelijkheden moeten onderzocht worden rekening houdend met de bestaande infrastructuur.

Evaluatie:

Er werd een overleg gestart met SD ZPW en gemeente om toeleiding naar DVC De Waterlelie te optimaliseren. De doelgroep van gebruikers wordt in vraag gesteld.

Totalen bij actieplan AP3.03: Uitbreiden van doelgroepenwerking.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Investerings	Uitgaven	0,00	0,00	0,00
	Saldo	0,00	0,00	0,00

Actieplan: AP3.04: Empowerment van de cliënt en zijn netwerk.

Empowerment is een basisattitude doorheen het hele zorgproces. ZPW wil ook bij toenemende zorgnood inzetten op de eigen verantwoordelijkheid en zelfregie van de cliënt rekening houdend met diens mogelijkheden en beperkingen.

Actie: 3.04.01: Uitbouwen cliëntgerichte zorg, zorg op maat door competente medewerkers

Ontwikkelen visie integrale cliëntbenadering

Evaluatie:

Door Corona is de daginvulling in De Bron gereorganiseerd en dit zal nog een periode zo verder moeten lopen. De themaweken konden bijgevolg niet worden uitgewerkt, de atelier werking kon niet worden verfijnd.

Beleidsdoelstelling: BD4: ZPW biedt moderne dienstverlening voor een aangenaam woon-, zorg- en leefklimaat.

ZPW biedt een kwaliteitsvolle, betaalbare zorg aan de bewoners van het woonzorgcentrum. Naast de zorg gaat er ook bijzondere aandacht naar het leven en wonen van de bewoner. Het bestaande sociale netwerk wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en nieuwe sociale contacten worden gelegd. Het woonzorgcentrum tracht zoveel mogelijk een thuis te creëren voor de bewoner, met respect voor de eigenheid en de gewoonten van de bewoner.

Actieplan: AP4.02: Creëren van een thuis voor elke cliënt.

Binnen de woonzorgcentra wordt reeds enkele jaren meer aangeboden dan louter verzorging. Het belang van het wonen en het leven wordt centraal gesteld, naast het zorgaspect. Dit wordt eveneens onderstreept in het nieuwe woonzorgdecreet. ZPW engageert zich ervoor om voor elke bewoner in het woonzorgcentrum een woon-leefplan op te maken. Dit plan kan enkel gerealiseerd worden door een intensieve samenwerking tussen zorgverlener, bewoner en mantelzorger. Om de huiselijke sfeer in het woonzorgcentrum te creëren, is het wenselijk een aantal infrastructurele aanpassingen doen. In dit kader zullen ook een aantal bewonersgerichte initiatieven zoals kleinschalig genormaliseerd wonen, leefgroepwerking, etc worden uitgewerkt.

Actie: 4.02.01: Opstellen van een geactualiseerd woonleefplan voor iedere bewoner

ZPW stelt per bewoner een up to date zorgplan op met bijzondere aandacht voor de wensen en noden rond leven, wonen en zorg. Dit wordt regelmatig geactualiseerd en bijgestuurd.

Evaluatie:

Actie loopt vertraagd. Praktische uitwerking wordt in de voorzieningen opgevolgd.

Actie: 4.02.02: Creëren huiselijke omgeving

Inzetten op huiselijkheid door een gezellige sfeer te creëren binnen de voorzieningen dit kan door te voorzien in plantjes, aangepaste verlichting, tafelkleedjes, aantrekkelijk aanbieden van maaltijden,

Evaluatie:

Vertraging werkzaamheden in WZC Boeyé Van Landeghem

Actie: 4.02.03: Maximaal inzetten op inrichting van de flat volgens smaak en gewoonte van de bewoner

De bewoner mee inspraak geven in de keuze van klein meubilair bv. antieke nachtkastje, rustieke TV kast, Op het moment dat er voldoende meubilair in de nieuwe voorzieningen aanwezig is, zal dit gaan over het slechts af en toe vervangen van een versleten meubel.

Evaluatie:

Er is vertraging van de bouwwerken.

Totalen bij actieplan AP4.02: Creëren van een thuis voor elke cliënt.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Investerings	Uitgaven	0,00	7.000,00	7.000,00
	Saldo	0,00	-7.000,00	-7.000,00

Actieplan: AP4.03: Garanderen van betaalbare zorg (financiering).

Om zorg op maat te bieden binnen de woonzorgcentra is het noodzakelijk om een gezond financieel beheer op te zetten. ZPW zet in op optimalisatie van de financiële tegemoetkomingen, het uniformiseren van de facturatiestromen, het streven naar één dagprijzenbeleid binnen ZPW. Een noodzakelijke voorwaarde hiervoor is om de kennis bij de leidinggevenden rond economische stromen, budgetten te vergroten. Hiervoor moeten de tools en de middelen ter beschikking gesteld worden. Door een gezond financieel beleid te voeren, willen we betaalbare zorg garanderen voor iedereen, inclusief de kwetsbare doelgroepen. Om dit in de toekomst ook te kunnen blijven garanderen, wil ZPW maximaal voorbereid zijn op de persoonsvolgende financiering en de implementatie van de BelRAI.

Actie: 4.03.01: Optimaliseren en professionaliseren kennis rond persoonsvolgende financiering

De wetgeving verder opvolgen, erin verdiepen en de financiering van de organisatie optimaliseren.

Evaluatie:

Er werd een nieuwe personeelspuntenpot berekend waarna personeelskader van De Bron opnieuw werd bekeken. Er werden nieuwe vacatures voor ergo en opvoeder gepuliceerd. In november werden deze aanwervingen afgerond.

Actie: 4.03.02: Implementeren van persoonsvolgende financiering

ZPW zal zich voorbereiden op de implementatie van de persoonsvolgende financiering in de ouderen- en thuiszorg. Vanuit de aanwezige kennis en ervaring met de persoonsvolgende financiering in de De Bron, zal de introductie en implementatie ervan in de WZC en andere ouderen- en thuiszorgvoorzieningen, stapsgewijs voorbereid en ingevoerd worden, rekening houdend met de regelgeving en timing die de Vlaamse Overheid zal opleggen.

Evaluatie:

De eerste noodzakelijke stap van elektronische facturatie VSB is achter de rug. ZPW werkt conform de nieuwe wetgeving. Afhankelijk van evolutie in de wetgeving zullen noodzakelijke acties ondernomen worden.

Actie: 4.03.03: Uniformiseren en financieel optimaliseren dagprijzenbeleid ZPW

Evaluatie:

Uniforme prijsbepaling AW-SF is opgemaakt. Dagprijzen zullen nog bekeken worden.

Actie: 4.03.04: Benutten en optimaliseren financieringsmogelijkheden (Vlaamse sociale bescherming/projectsubsidie)

ZPW zet de middelen zo in dat de subsidiemogelijkheden via de Vlaamse Sociale Bescherming en eventuele projectsubsidies, optimaal benut worden.

Evaluatie:

VIPA subsidies De Linde en Sint-Elisabeth zijn aangevraagd. Er werd opleiding gevolgd mbt. wetgeving en optimalisering RAAS

Actie: 4.03.05: Optimaliseren facturatiestromen ZPW

ZPW zal het facturatieproces voor de verschillende vormen van dienstverlening onderzoeken en reorganiseren met het oog op een zo effectief en efficiënt mogelijke én klantgerichte werkwijze.

Evaluatie:

eWZCfin wordt intussen voor cluster Oost overkoepelend opgevolgd. Supplementen worden aangerekend via verblijfsfactuur waardoor cashflow aanzienlijk is verminderd. Het voorzien van bancontact, witte kassa's in cafetaria's wordt nog verder uitgewerkt.

Actieplan: AP4.04: Ontwikkelen en bestendigen van het opgebouwd sociaal netwerk.

De woonzorgcentra willen katalysator zijn in het ontwikkelen en bestendigen van het sociaal netwerk voor de bewoners en het personeel. Het interne netwerk binnen ZPW wordt verder opgebouwd waardoor een wisselwerking van expertise en deskundigheid mogelijk wordt. Er wordt actief samengewerkt met externe partners zoals scholen, ziekenhuizen, verenigingen, expertisecentrum dementie, palliatief netwerk, vrijwilligers,... . Deze netwerken bevorderen voor de bewoners het aangenaam wonen en leven binnen de woonzorgcentra. Verder willen de woonzorgcentra van ZPW het sociale netwerk van de bewoners behouden en verruimen. De familie en de mantelzorgers worden hierin erkend en betrokken. Om de sociale cohesie te bevorderen wordt ingezet op buurtgerichte werking, gebruik van sociale media, aankoop van innovatieve materialen, samenwerking dienstencentra,...

Actie: 4.04.01: Uitbouwen professioneel netwerk met scholen, verenigingen, ...

Evaluatie:

Dit wordt verder opgevolgd in reguliere werking.

Actie: 4.04.02: Verder uitbouwen netwerk om deskundigheid te vergroten (bv. Liga Parkinson)

Evaluatie:

Zorgraden zijn samengesteld. Door corona is er een tijdje minder actief samengekomen.

Actie: 4.04.03: Interactie bevorderen tussen alle zorgpartners vanuit een gelijkwaardigheidsprincipe

ZPW zorgt ervoor dat iedere partner in de zorg (bewoner, familie, zorgverstrekker, mantelzorger, andere zorgorganisaties,...) een belangrijke, evenwaardige stem heeft in het bepalen van de noden en de zorgen aan de bewoner.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 4.04.04: Uitbouwen netwerk met familie, mantelzorgers en buurt

ZPW wil mantelzorgers, familie, ,... een duidelijke rol geven in het woonzorgcentrum. Dit kan bestaan uit het betrekken bij de zorg, activiteiten,... . Tevens wil ZPW de buurt betrekken in allerlei activiteiten zowel binnen als buiten het woonzorgcentrum.

Evaluatie:

Uitgesteld omwille van corona.

Actie: 4.04.05: Aankopen van ondersteunende innovatieve materialen ter bevordering van het sociaal netwerk binnen het WZC

ZPW koopt op regelmatige basis vernieuwende therapeutische middelen ter bevordering van het sociaal netwerk van de bewoners zoals bijvoorbeeld tovertafel, rolstoelfiets, robot zohra, ...

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 4.04.06: Uitbouwen sociaal netwerk via innovatieve, digitale communicatie bewoner- sociaal netwerk

ZPW wil bewoners laten communiceren via nieuwe technologieën met familie, netwerken. Er wordt een proefproject uitgewerkt.

Evaluatie:

Actie nog niet opgestart.

Totalen bij actieplan AP4.04: Ontwikkelen en bestendigen van het opgebouwd sociaal netwerk.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	0,00	0,00	0,00
	Saldo	0,00	0,00	0,00
Investerings	Uitgaven	0,00	8.000,00	8.000,00
	Saldo	0,00	-8.000,00	-8.000,00

Beleidsdoelstelling: BD5: ZPW is een efficiënte, kostenbewuste en effectieve organisatie.

ZPW is een jonge organisatie samengesteld uit verschillende onderdelen die reeds een lange historiek kennen. De integratie van deze verschillende onderdelen, en de daarbij horende cultuur en werkwijzen is een belangrijk werkpunt in de komende periode. ZPW zal actief bouwen aan één sterke organisatie. ZPW wil zo de slagkracht van de organisatie verhogen (interne focus) en anderzijds de visie realiseren (als sterke referentie worden gezien). Om deze ambitie te realiseren wordt verder gebouwd aan een performante organisatie.

ZPW wil haar infrastructuur, expertise en kwaliteit op peil houden. ZPW zal hier hiervoor inzetten op innovatie via een vooruitstrevende zorgstrategie en door een continue bewaking en borging van kwaliteit. Een kostenbewuste organisatie willen we bereiken door het garanderen van een duurzaam gebouwenbeheer, het bewust omgaan met en inzetten van middelen en het uitbouwen van een pro-actief contract- en leveranciersbeheer. Om tot een sterke organisatie te komen zal ingezet worden op een centrale dienst catering en hoteldienst.

Naast aandacht voor interne identiteit, vertrouwdeheid, optimale infrastructuur en kwaliteit betekent het komen tot een performante organisatie ook aandacht hebben voor communicatie. Het vlot delen van informatie en communicatie is essentieel voor een goede dienstverlening en een optimale interne ondersteuning. Via een doorgedreven inzet op digitalisering willen we een moderne organisatie zijn waar informatie vlot kan gedeeld en processen zoveel mogelijk gedigitaliseerd worden. Een belangrijke focus in deze eerste jaren zal tevens gericht zijn op de transitie en verdere ontwikkeling van de organisatie.

ZPW kiest voor een goede samenwerking met andere organisaties en in het bijzonder met de moederbesturen die haar opgericht hebben. ZPW zal hiervoor actief een stakeholdersmanagement uitbouwen.

Actieplan: AP5.02: Kwaliteit bewaken en borgen.

ZPW biedt zorg en ondersteuning die moet voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen (cfr. de vigerende wetgeving). Samen met de verwachtingen en eisen van alle betrokken partijen is het de taak van ZPW om deze op een kwalitatieve manier te bewaken en te borgen. De kwaliteit van de diensten, de zorg en de ondersteuning krijgt gestalte binnen alle domeinen van het ZPW. Via een uitgewerkt kwaliteitssysteem dienen werkwijzen en processen met duidelijke vermelding van de verantwoordelijkheden op een eenvoudige manier uitgewerkt te worden en zichtbaar te zijn voor alle betrokken partijen. Vanuit dit systeem wordt systematisch geëvalueerd en bekeken in welke mate er verbeteringen ingevoerd kunnen worden in de reguliere werking. Een goede communicatie- en overlegstructuur is een voorwaarde

voor het borgen van dit systeem.

Actie: 5.02.01: Hervormen van de structuur en organisatie van de kwaliteitswerking

ZPW wil de structuur en organisatie van de kwaliteitswerking op een eenvoudige manier uitwerken. Komende van vier verschillende structuren wordt gewerkt naar een nieuwe overkoepelende structuur en organisatie van de kwaliteitswerking.

Evaluatie:

Er vindt regelmatig overleg plaats per thema en aan te pakken punten.

Actie: 5.02.02: Up to date houden van het kwaliteitshandboek van de voorzieningen

Het up to date houden omvat eveneens een hervorming naar een overkoepelend kwaliteitshandboek dat zal gebruikt worden binnen alle voorzieningen van ZPW.

Evaluatie:

In maart werd een overkoepelende structuur uitgewerkt voor de kwaliteitshandboeken. In april werden alle procedures gebundeld op één plaats. Hierna volgt verdere inventarisatie.

Actie: 5.02.03: Uitwerken uniforme gebruikersparticipatie/metingen voor alle voorzieningen

ZPW wil meer inzetten op gebruikersparticipatie vanuit alle voorzieningen. Hiervoor worden uniforme procedures uitgewerkt over alle locaties heen. Dit omvat o.a. de klachtenprocedure, tevredenheidsmetingen en bevestigingen, opvolging van (verplichte) kwaliteitsindicatoren, omgaan met info vanuit de gebruikersraden,...

Evaluatie:

Dagzorg: opstart en opvolging tevredenheden De Bron en De Stroom. In maart werden tevredenheden voor 95% afgenomen. Dit diende on hold te worden gezet wegens Covid-19.

Kortverblijf: voorbereiding gebundeld om zicht te krijgen op het volledig kader. Verder overleg werd on hold gezet door Covid-19. Dit wordt verder gezet in KW2.

Klachtenprocedure: uitrol van de uniforme klachtenprocedure. Deze werd toegelicht op 21/02 tijdens het diensthoofdenoverleg. Rapportering kwaliteitsindicatoren: In februari werd de info gebundeld. Deze wordt nog voorgelegd aan het bestuur na ontvangst van de definitieve rapporten in april.

Actie: 5.02.04: Opzetten van een uniform kwaliteitssysteem

ZPW onderzoekt de verschillende mogelijkheden naar automatiseren van de processen en uitwerking van het kwaliteitssysteem, dit op een eenvoudige wijze.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 5.02.05: Uitwerken uniforme zelfevaluatieprocedure (cycli 3 jaar) als beleidsinstrument

Elke voorziening moet zijn werking op een regelmatige basis evalueren. Dit gebeurt via een zelfevaluatiecyclus. Het samengaan binnen het ZPW vereist een nieuwe uniforme werking voor deze zelfevaluatie, afgestemd op de nieuwe organisatie in zijn geheel.

Evaluatie:

Actie is in voorbereiding.

Actie: 5.02.06: Afstemmen kwaliteitsbeleid binnen ZPW

Het kwaliteitsbeleid wordt afgestemd op het nieuwe woonzorgdecreet.

Evaluatie:

Actie wordt uitgewerkt.

Actieplan: AP5.03: Duurzaam omgaan met werkmiddelen.

Werkmiddelen dienen goed en tijdig onderhouden te worden om de levensduur te verlengen maar ook om te garanderen dat ze voldoende veilig zijn in gebruik. Als werkgever dient ZPW hierop toe te zien maar kan er tevens ingezet worden op bewustwording onder de medewerkers. Die bewustwording geldt ook op vlak van (verbruiks) goederen: verbruik beperken door te monitoren, komen tot een catalogo van producten, een soort van standaard gamma voor elk wzc, en inzetten op betere kennis en gebruik, maar tevens betere prijzen verkrijgen door gamma te comprimeren en minder te differentiëren waar mogelijk.

Actie: 5.03.01: Inrichten werkposten

Voorzien in ergonomisch aangepast materiaal voor inrichting bureauruimtes zoals bureaustoelen, vergadertafel,

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.03.02: Voorzien van werkkledij en onderhoud

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.03.03: Optimaliseren voorraadbeheer en -distributie: project goederenstroom

In cluster West werkt men met beleving vanuit het stadsmagazijn. Dit wordt in 2020 afgebouwd. In cluster Oost gebeurt de levering rechtstreeks in de WZC's. De ene heeft veel stockeerruimte, de andere minder. Beleving is afhankelijk van de stockeerruimte. Vaak worden, indien mogelijk, grote hoeveelheden besteld om schaalvoordeel te bedingen. Door te kiezen voor één logistieke partner die belevt tot op de afdeling (fijnmazige distributie) wil ZPW gaan voor een optimalisering van het leverproces, kostenbesparing door opmaak van één centraal contract, wat op zijn beurt dan weer benchmarking tussen WZC's en zelfs afdelingen mogelijk maakt. Tevens zal er door alle contracten samen te voegen schaalvoordeel kunnen worden gerealiseerd: niet alleen op prijs maar ook op werklust aangezien het bestelproces voor verbruiksgoederen aanzienlijk zal worden vereenvoudigd.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.03.04: Inventariseren roerend werkmateriaal en opmaak overzicht uitleenmogelijkheden

Inventarisatie van materiaal om te voorzien dat onderhoud (tijdig) gebeurt, keuringen indien nodig worden uitgevoerd, met het oog op het verlengen van de levensduur en het verzekeren dat werkmateriaal veilig is voor gebruik maar ook het kunnen voeren van een proactief aankoopbeleid.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.03.05: Beheren wagenpark

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.03.06: Beheren fietspark

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP5.03: Duurzaam omgaan met werkmiddelen.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	263.935,39	305.380,00	300.560,00
	Saldo	-263.935,39	-305.380,00	-300.560,00
Investerings	Uitgaven	121.047,36	144.439,29	95.500,00
	Ontvangsten	133.891,16	0,00	0,00
	Saldo	12.843,80	-144.439,29	-95.500,00

Actieplan: AP5.04: Pro-actief contract- en leveranciersbeheer.

De aankoopdienst van ZPW wil de referentie worden binnen haar vakgebied en past daartoe een strategisch aankoopbeleid toe. De aankoopdienst doet aan contractbeheer en start tijdig nieuwe overheidsopdrachten om continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Er wordt ingezet op deskundigheid: betrekken van collega's, aankopers informeren zich over nieuwigheden op de markt en zetten actief in op een breed netwerk. Contracten worden open gesteld voor andere besturen die hierop willen afnemen. De dienst zet in op partnerschappen met leveranciers en laat hen niet los maar stimuleert hen om samen te verbeteren.

Actie: 5.04.01: Ontwikkelen van een strategisch aankoopbeleid

Een strategisch aankoopbeleid is een plan op lange termijn waarbij rekening gehouden wordt met de evolutie van de markt en de noden van de eigen organisatie. Hierbij wordt voor een integrale aanpak gegaan; er wordt rekening gehouden met verschillende facetten zoals wetgeving, noden van de organisatie, doelstellingen, leveranciers,

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.04.02: Centraal registreren van contracten

De contracten van ZPW zijn duidelijk, transparant en controleerbaar. Bestaande raamovereenkomsten van andere besturen met mogelijkheid tot afname door ZPW zijn gekend.

Evaluatie:

Er is een centraal systeem uitgewerkt via 3P, wordt verder gezet in reguliere werking.

Actie: 5.04.03: Opzetten van een (pro-)actief contractmanagement

Contracten worden opgevolg, gemonitord en geëvalueerd. Overheidsopdrachtenprocedures worden tijdig opgestart zodat de continuïteit gewaarborgd blijft.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.04.04: Centraal registreren van leveranciers

De leveranciers zijn gekend, info is transparant en wordt gedeeld.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.04.05: Opzetten van een samenwerkingsgericht leveranciersmanagement

ZPW wil werk maken van leveranciersbeoordelingen, zelf referenties opmaken en een prijs voor beste leverancier ZPW uitreiken.

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 5.04.06: Inzetten op een strategisch en tactisch aankoopteam

Er zijn drie soorten van aankopers: operationele, tactische en strategische. Een operationele aankoper is iemand die de bestaande contracten in zijn organisatie kent en er weet op af te nemen, te bestellen. Een tactische aankoper gaat een niveau verder: hij/zij kiest niet voor een copy/paste van een eerder dossier maar denkt na over de beste aanpak zowel op vlak van keuze gunningswijze, gunningscriteria als onderhandelingstactieken voor de opmaak van een nieuwe overheidsopdracht. Hij/zij behoudt voeling met de markt, met de leveranciers en is op de hoogte van nieuwe producten. De strategische aankoper heeft een zicht op het aanbod van andere contracten op de markt, heeft een breed netwerk en weet een integrale langetermijnvisie te ontwikkelen waarbij rekening gehouden wordt met verschillende facetten binnen en buiten de organisatie om een antwoord te bieden op de noden van de organisatie.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actieplan: AP5.05: Duurzaam gebouwenbeheer

De moederbesturen ondertekenden het klimaatplan (cfr. Burgermeestersconvenant) waarbij als doelstelling het verminderen van CO2-uitstoot voorop stond (Sint-Niklaas, Zwijndrecht en Beveren willen tegen 2020 20% halen, Kruibeke zelfs 40% tegen 2030). Die doelstelling kan en wil ZPW ondersteunen door binnen het team gebouwenbeheer duurzaamheid centraal te zetten. ZPW staat in voor de uitbating en het onderhoud van de gebouwen, niet de nieuwbouw zelf. Er wordt gefocust op een goed onderhoud en een degelijk energiemanagement. Vooral in nieuwe gebouwen dient dit regeltechnisch opgevolgd te worden. Via energiescans wordt er tot een voorstel gekomen van energiebesparende maatregelen. ZPW wil ervoor ijveren om op dergelijke maatregelen in te gaan door de coördinatie van de uitvoering op zich te nemen. Kortom, ZPW zet een energiebeleid uit, maakt een planning op, zorgt voor de coördinatie van implementatie en uitvoering, volgt de resultaten op en stuurt bij indien nodig.

Actie: 5.05.01: Opzetten van een centrale technische dienst

De technische diensten van cluster Oost worden overgedragen aan ZPW. Samen met de technische dienst van cluster West wordt

ingezet op een technische dienst als één geheel voor ZPW.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.05.02: Organiseren groenaanleg en -onderhoud

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.05.03: Uitvoeren energiebesparende maatregelen

Energie speelt een belangrijke rol in een duurzaamheidsstrategie en -doelstellingen. ZPW wil het energieverbruik in de diverse gebouwen die ze beheert, omlaag halen en de klimaatverandering helpen tegen te gaan door een verminderde uitstoot van broeikasgassen en de energiefactuur terug te dringen door een verlaging van de energiekosten. Dit gebeurt aan de hand van de energiebesparende maatregelen die worden voorgesteld aan de hand van de energiescans op gebouwen.

Evaluatie:

Actie is in voorbereiding.

Actie: 5.05.04: Herstellingen gebouwen (onvoorzien)

Evaluatie:

Actie in uitvoering, is reguliere werking.

Actie: 5.05.05: Verbeterwerken gebouwen (nominatief voorzien)

De komende jaren dienen enkele aanpassingen of vernieuwingen in huidige voorzieningen te gebeuren. Met de verbeterwerken wil ZPW blijven voldoen aan de huidige (en toekomstige) noden van de gebruiker op het vlak van infrastructuur en accommodatie tevens wil het ook inspelen op veranderende zorgnoden. Er wordt een aparte toelichting voorzien met betrekking tot de grote bouwprojecten binnen ZPW.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.05.06: Onderhoudscontracten (bestaande en nieuwe)

Op elkaar afstemmen en optimaliseren van onderhoudscontracten.

Evaluatie:

Visie werd uitgewerkt. Inventarisatie loopt. Er wordt gekeken waar betere voorwaarden kunnen bekomen worden.

Actie: 5.05.07: Vervangen van toestellen, machines

Evaluatie:

Actie is reguliere werking.

Actie: 5.05.08: Onderzoeken mogelijke nieuwe investeringsprojecten naar haalbaarheid

ZPW onderzoekt enkele mogelijke nieuwe investeringsprojecten en koppelt hierover terug naar de moederbesturen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering

Totalen bij actieplan AP5.05: Duurzaam gebouwenbeheer

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	869.292,88	864.925,00	1.010.770,00
	Saldo	-869.292,88	-864.925,00	-1.010.770,00
Investerings	Uitgaven	228.429,71	1.150.238,24	855.750,00
	Ontvangsten	228.429,71	0,00	0,00
	Saldo	0,00	-1.150.238,24	-855.750,00

Actieplan: AP5.06: Ontwikkelen en beheersen van de organisatie.

De doelstelling is te komen tot een verdere ontwikkeling en beheersing van de organisatie. Er werd een zelfevaluatieoefening gehouden waaruit een aantal acties naar voor kwamen om verder mee aan de slag te gaan binnen ZPW. Deze zullen de komende periode verder uitgewerkt worden.

Actie: 5.06.01: Opmaken afsprakennota's

De opdrachten tussen administratie en diverse organen en hun onderlinge relatie duidelijk vorm geven via een afsprakennota.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 5.06.02: Uitdragen missie, visie en waarden

ZPW werkte een missie/visie en waarden uit. Deze missie/visie en waarden wil ZPW doen leven in heel de organisatie zodat medewerkers weten wat de toekomstfocus is en zodat ze hiernaar handelen.

Evaluatie:

In werkgroep werd campagne uitgewerkt om oproep te doen aan medewerkers om mee te werken aan het uitdragen van de missie, visie en waarden. Via 2 filmpjes en snoepotten werden kandidaten hiervoor warm gemaakt. Wegens Covid-19 is dit noodgedwongen stilgelegd.

Actie: 5.06.03: Opmaken deontologische codes en uitdragen

Evaluatie:

Actie nog niet gestart.

Actie: 5.06.04: Bevorderen kennis en gedragenheid meerjarenplan

Het is belangrijk dat iedere dienst, afdeling en medewerker zicht heeft op de doelstellingen waaraan hij/zij een bijdrage moet leveren om het meerjarenplan te realiseren.

Evaluatie:

Er was toelichtingsmoment aan directies cluster Oost ivm budgetopvolging. Er werd een evaluatie opgemaakt betreffende de opmaak van het meerjarenplan. Opmaak en evaluatie jaarplannen is lopend.

Actie: 5.06.05: Uitrollen procesmanagement

Een organisatie moet zicht hebben op al haar processen om deze te kunnen optimaliseren. In eerste instantie is het dus van belang om cruciale ondersteunende processen in kaart te brengen en een methodiek te implementeren om deze te optimaliseren.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.06.06: Uitwerken en opvolgen kwartaalrapportering

Via kwartaalrapportering wil ZPW haar doelstellingen en resultaten opvolgen en meten. Hiervoor is het noodzakelijk een kwaliteitsvol meet- en rapportage instrument te ontwikkelen. Door een accurate opvolging kan de organisatie haar dienstverlening waar nodig bijsturen en aanpassen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Jaarplannen en stuurkaarten worden opgevolgd.

Actie: 5.06.07: Uitrollen projectwerking

Een organisatie die continu haar werking wil optimaliseren, gebruikt hiervoor het best een duidelijke methodiek. ZPW wil haar projectwerking harmoniseren en in de organisatie inbedden.

Evaluatie:

Er is een uniforme projectfiche voor ZPW uitgewerkt. Deze wordt door de verschillende diensten gehanteerd.

Actie: 5.06.08: Optimaliseren informatiebeheer

De implementatie van office 365 zal ervoor zorgen dat één gemeenschappelijk platform wordt ontwikkeld waar alle documenten beschikbaar zijn.

Evaluatie:

Er werd een eerste afsprakenkader voor het gebruik van Teams opgesteld. De intranetpagina's werden al grotendeels uitgewerkt door de verschillende diensten. Er werden twee van de vier opleidingsdagen mbt. office 365 uitgesteld wegens Covid-19.

Actie: 5.06.09: Onderzoeken vergadercultuur, uitwerking kader experimentele vergadertechnieken

Verschillende overlegstructuren binnen ZPW in kaart brengen en daar waar nodig optimaliseren en de nodige kaders aanreiken. Met de implementatie van office 365 ontstaan nieuwe mogelijkheden als video calls, een handig instrument om te benutten aangezien ZPW verspreid zit over diverse sites.

Evaluatie:

Actie werd nog niet gestart.

Actie: 5.06.10: Evalueren en optimaliseren organisatiestructuur

De organisatiestructuur moet regelmatig en afhankelijk van interne of externe wijzigingen in vraag worden gesteld en geoptimaliseerd.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Er werd een traject doorlopen met het Dircom onder externe begeleiding, nieuw organogram is in voorbereiding.

Actie: 5.06.11: Transparantie creëren in beslissingsbevoegdheden en snelle besluitvorming

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.06.12: Vorm geven en stroomlijnen transitie binnen ZPW

ZPW is een jonge organisatie die nog verder dient te worden uitgebouwd tot één geïntegreerde organisatie. Het ontwikkelen van strategisch management zal hierbij een belangrijke focus zijn.

Evaluatie:

Aanstelling van een externe partner (Legatus) voor begeleiding van de transitie en organisatieontwikkeling.

Actie: 5.06.13: Verder uitwerken informatieveiligheidsbeleid

Er dienen voldoende informatieveiligheidsmaatregelen genomen te worden om beschikbare persoonsgegevens te beschermen. Persoonsgegevens worden meer en meer geautomatiseerd verwerkt en er is steeds meer digitale communicatie hierdoor is een geïntegreerd veiligheidsbeleid noodzakelijk. Hiermee worden deze beschikbare gegevens beschermd tegen bedreigingen, die schade kunnen veroorzaken, dienstverlening vestoren en goede werking verhinderen. ZPW werkt voor de opvolging van de informatieveiligheid samen met een externe partner.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.06.14: Organiseren van denkdagen met directie comité

Het directie comité is een belangrijke entiteit waar de strategie moet worden uitgedacht en vorm gegeven.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.06.15: Reorganiseren balie/administratieve medewerkers cluster Oost

Reorganiseren en herverdeling van de takenpakketten van de administratief medewerkers en de onthaalmedewerkers in de diverse voorzieningen van cluster Oost, met het oog op een optimale, klantgerichte dienstverlening.

Evaluatie:

Een werkgroep bekijkt hoe onthaal en administratie moeten georganiseerd worden als het sociaal huis verhuist.

Actie: 5.06.16: Uitrollen en opvolgen Vlaamse Sociale Bescherming (e WZCfin, veranderen Riziv facturatie)

Verder implementeren van de omschakeling van papieren RIZIV-facturatie naar de elektronische VSB-facturatie voor de woonzorgcentra en dagverzorgingscentra, en optimaliseren van het hierbij horende administratieve proces van opnames en kennisgevingen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP5.06: Ontwikkelen en beheersen van de organisatie.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	13.505,51	57.500,00	70.000,00
	Saldo	-13.505,51	-57.500,00	-70.000,00

Actieplan: AP5.07: Garanderen van een gezond en transparant financieel beleid.

Financieel management is het plannen, efficiënt uitvoeren, rapporteren, evalueren en eventueel bijsturen van de waardestromen binnen de organisatie. Via het voorzien van een liquiditeitsbuffer, duidelijke financiële rapporten, processen en procedures wil ZPW hieraan vorm geven.

Actie: 5.07.01: Opbouwen buffer liquiditeiten

Er werd een studie gedaan naar de financiële haalbaarheid van ZPW alvorens de organisatie werd opgericht. Deze studie werd gedaan vanuit een budgettair oogpunt. Er werd bij de opstart geen liquiditeitsbuffer voorzien. Openstaande vorderingen werden niet overgedragen, en er werd geen werkkapitaal voorzien. Het is de intentie om uit de werking een liquiditeitsbuffer op te bouwen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering, op piekmomenten kan kaskrediet aangewend worden.

Actie: 5.07.02: Uitwerken managementrapportering

In 2019 zijn al een aantal financiële rapporten ontwikkeld: budgetrapportering per kwartaal, debiteurenrapportering half jaarlijks en een maandelijks liquiditeitsrapport. Naast een inhoudelijke verbetering van deze rapporten is het de intentie de informatie beter af te stemmen op de verschillende gebruikers en om de rapporteren meer te gebruiken voor management- en beleidsbeslissingen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Rapportering zal uitgewerkt worden via PowerBI.

Actie: 5.07.03: Zakgeld, systeem-i en kasstromen

In 2019 werd een stand van zaken opgemaakt. Samen met Probis wordt de 'to be' verder uitgewerkt en uitgerold.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.07.04: Uitwerken waarborgregeling

In 2020 wil de financiële dienst een waarborgregeling uitwerken (overdracht bestaande en nieuwe waarborgen).

Evaluatie:

Inventarisatie verschillende intakeprocessen per moederbestuur is gebeurd (waarborg, voorschotfactuur, borgstelling,...). Inventarisatie van de waarborgregelingen (verblijf & huur) moet nog gebeuren.

Actie: 5.07.05: Ontwikkelen kennis en correct toepassen aankoopproces en opmaken begroting

Evaluatie:

Actie dient nog te worden opgestart.

Actie: 5.07.06: Centraliseren facturatie woonzorgcentra en assistentiewoningen cluster Oost

Het hele facturatieproces binnen cluster Oost wordt gecentraliseerd in functie van een efficiënte en effectieve werking.

Evaluatie:

Facturatie Riziv/zakgeldbeheer centraal. Wegens coronacrisis geen cash zakgeld meer.

Actie: 5.07.07: Implementeren partnerplan voor WZC Craeyenhof

Naar analogie met de andere WZC's wordt de software partnerplan geïmplementeerd voor WZC Craeyenhof zodat ook hier de VSB

subsidies accuraat kunnen opgevolgd en geoptimaliseerd worden.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.07.08: Invoeren duidelijke procedures met betrekking tot gunning ed.

De bestel- en gunningsprocedures zullen verder uitgewerkt en geoptimaliseerd worden.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.07.09: Uitwerken van een degelijk en eenvormig prijsbeleid in de cafetaria's en voorzieningen (digitaal kassasysteem)

Daar waar het beheer van de kassa's nog niet werd geautomatiseerd zullen digitale kassasystemen worden geïmplementeerd. Dit maakt dat er meer controle en opvolging over de kassa's mogelijk wordt.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP5.07: Garanderen van een gezond en transparant financieel beleid.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	6.104,45	25.000,00	25.000,00
	Saldo	-6.104,45	-25.000,00	-25.000,00
Investerings	Uitgaven	0,00	0,00	0,00
	Saldo	0,00	0,00	0,00

Actieplan: AP5.08: Aanbieden van ondersteunende dienstverlening voor catering.

ZPW wil komen tot een centrale dienst catering die de verschillende keukens in de clusters aanstuurt en ondersteunt en ook een strategie ontwikkelt rond de catering in de organisatie.

Actie: 5.08.01: Ontwikkelen visie en strategie voor catering in functie van overkoepelende werking

Evaluatie:

Actie nog niet gestart. Eerst moet inventarisatieronde keukens Oost en West afgerond worden.

Actie: 5.08.02: Opzetten van een centrale dienst catering binnen Facility voor de inhoudelijke expertise

Evaluatie:

Actie is nog niet opgestart.

Actie: 5.08.03: Onderzoeken en evalueren aan huis geleverde maaltijden

Onderzoeken en evalueren van de bestaande werking van thuisbedeelde maaltijden. Onderzoek naar nieuwe tendenzen op de markt.

Evaluatie:

Actie nog niet gestart. Contract thuisgeleverde maaltijden loopt nog tot januari '22. Hangt sterk af van uitrol visie catering.

Actie: 5.08.04: Inzetten op vakkennis van keukenpersoneel

Evaluatie:

Opleiding door leveranciers (Meteos voor keukentoestellen - Ecolab voor onderhoud). Uitgevoerd in 2020.

Actie: 5.08.05: Alert zijn voor groeimogelijkheden keukens

Continue alertheid tonen voor het vergroten van de afzetmarkt van de keukens bv. maaltijden voor externe partners in de centrale keukens bereiden voor zover daar ruimte voor is.

Evaluatie:

Samenwerking met 'De Klokke' is ondertussen opgenomen binnen de werking van de centrale keuken. Er zijn geen andere projecten

in het vooruitzicht.

Actie: 5.08.06: Optimaliseren van kookprocessen

Evaluatie:

Actie is gestart met interdisciplinair traject logo en diëtisten. Verdere uitrol naar zorg is in 2021 voorzien.

Actie: 5.08.07: Onderzoeken heroriëntering maaltijdgebeuren naar kleinschalig genormaliseerd wonen

Projecten zoals WZC populierenhof, De Linde en St-Elisabeth maken dat residenten in kleinere groepen gaan samen wonen. De dienst catering dient te bekijken hoe zij op deze trend gaan inspelen en eventueel hun aanbod hierop afstemmen.

Evaluatie:

Actie is opgestart, loopt verder in 2021.

Actie: 5.08.08: Aanbod afstemmen op zorgzwaarte

De zorgzwaarte verhoogt en bewoners kunnen moeilijker zelfstandig eten. De dienst catering wil de mogelijkheden verder onderzoeken om het aanbod af te stemmen op de behoeften van de bewoners.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.08.09: Vernieuwen/vervangen materiaal ter ondersteuning van de werking

Evaluatie:

Actie loopt, is reguliere werking.

Actie: 5.08.10: Onderzoeken overkoepelend drinkwatersysteem

Momenteel bestelt elke voorziening apart drinkwater. Er zal onderzocht worden of het opportuun is om een overkoepelend systeem voor ZPW te voorzien.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Gunning van het bestek wordt voorzien begin '21.

Totalen bij actieplan AP5.08: Aanbieden van ondersteunende dienstverlening voor catering.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Investerings	Uitgaven	32.028,37	124.500,00	155.500,00
	Ontvangsten	32.028,37	0,00	0,00
	Saldo	0,00	-124.500,00	-155.500,00

Actieplan: AP5.09: Aanbieden van ondersteunende dienstverlening voor hoteldiensten.

ZPW wil komen tot een centrale dienst schoonmaak die als klankbord dient voor de verscheidene schoonmaakteams op de verschillende locaties. Er wordt ingezet op deskundigheid, standaardisatie van schoonmaakproducten, aanleren van de juiste schoonmaaktechnieken, ondersteuning bij de opmaak van werkplanningen en advies rond inzet schoonmaakploeg.

Actie: 5.09.01: Ontwikkelen visie en strategie voor hoteldiensten in functie van overkoepelende werking

Evaluatie:

In het najaar werd een eerste informele inventarisatie binnen cluster Oost gestart. Er vond een rondgang met Salubris plaats. Er werd projectfiche opgesteld en goedgekeurd. In november/december werd verdere projectplanning opgemaakt.

Actie: 5.09.02: Opzetten van een centrale dienst schoonmaak binnen Facility

ZPW wil een centrale dienst schoonmaak voor inhoudelijke expertise naar gebruik van schoonmaakproducten, -materialen en werkplanningen.

Evaluatie:

Actie werd nog niet gestart.

Actie: 5.09.03: Harmoniseren van de schoonmaakprocessen op niveau van het ZPW (West en Oost)

Evaluatie:

Salubris werd geselecteerd als leverancier. Het productengamma werd afgestemd. Beveren heeft nog een lopende aanbesteding tot 31/12/2020 en zal daarna ook overgaan op het nieuwe productengamma.

Actie: 5.09.04: Bewaken van de continuïteit en inzet medewerkers hoteldienst

Zorgen voor voldoende instroom van hotelmedewerkers. Deze medewerkers voldoende ondersteuning aanbieden via peter/meterschap en aanleren van schoonmaaktechnieken. Het verzuim opvolgen en gepaste maatregelen nemen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.09.05: Onderzoeken optimalisatie van het kwaliteitsproces

Evaluatie:

Actie wordt opgestart in 2021.

Actie: 5.09.06: Heroriënteren van het schoonmaakgebeuren naar kleinschalig genormaliseerd wonen

Projecten zoals WZC Populierenhof, De Linde en St.- Elisabeth maken dat residenten in kleinere groepen gaan samen wonen. De schoonmaak zal hierop afgestemd moeten worden.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.09.07: Vernieuwen en vervangen materiaal ter ondersteuning van de werking

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP5.09: Aanbieden van ondersteunende dienstverlening voor hoteldiensten.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Investerings	Uitgaven	65.148,79	43.249,16	26.000,00
	Ontvangsten	41.916,79	0,00	0,00
	Saldo	-23.232,00	-43.249,16	-26.000,00

Actieplan: AP5.10: Garanderen van een beleid om te komen tot competente, performante en tevreden personeelsleden.

In zijn ondersteunende werking moet de personeelsdienst zorg dragen voor medewerkers die hun missie, visie en waarden op een deskundige en verantwoorde manier kunnen uitdragen. Hiervoor worden actieplannen voorgesteld voor het team lonen & wedden (loonmotor op punt, globale personeelsformatie, personeelsbeheerssysteem) en voor het team HRM (selectiebeleid, onthaal nieuwe medewerkers, vorming-, trainings- en opleidingsbeleid, feedbacksysteem, competentiegerichte functiebeschrijvingen en tewerkstellingsplaatsen, ziekteverzuimbeleid, zorg- en welzijnsbeleid voor medewerkers, meting personeelstevredenheid, loopbaangesprekken). Tal van vormen moeten deze uitwerking verder vorm geven, in combinatie met een duidelijke communicatie rond bevoegdheden en ondersteunende dienstverlening. Er wordt ingezet op preventie door oa. het uitwerken van een hitteplan.

Actie: 5.10.01: Op punt zetten van loonmotor (personeelsbeheerssysteem Lima) zodat loonadministratie perfect verloopt

Evaluatie:

Er vonden overlegmomenten met Cipa Schaubroeck plaats met overdracht naar eigen beheer. Timing kon net niet gerespecteerd worden (momenteel voorzien 1/02/21).

Actie: 5.10.02: Opmaken en maandelijks opvolgen globale personeelsformatie

Evaluatie:

Actie werd uitgevoerd.

Actie: 5.10.03: Uitvoeren innovatief selectiebeleid

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.10.04: Ontwikkelen visie, harmoniseren en uitvoeren vormings-, trainings- en opleidingsbeleid

Evaluatie:

Visie op VTO is uitgewerkt. Het harmoniseren van het VTO is lopend.

Actie: 5.10.05: Ontwikkelen en implementeren feedbacksysteem

ZPW wil in 2020 overgaan naar een uniform feedbacksysteem, in navolging van de vroegere functionerings- en evaluatiegesprekken. Het feedbacksysteem, volgens de methodiek van 'positieve en dagelijkse feedback' waarbij zonder scores wordt gewerkt, wil aan alle partijen een eenvoudige en zinvolle overlegtool aanreiken. Na het uitwerken van de principes en het stappenplan, zal aan iedereen de nodige toelichting/vorming worden verstrekt zodat eind 2020 iedereen minimaal een feedbackgesprek kreeg.

Evaluatie:

Actie is uitgevoerd.

Actie: 5.10.06: Uitwerken loopbaanopvolging van bij aanwerving tot pensionering

ZPW wil op een professionele manier de volledige carrière van elke medewerker opvolgen en ondersteunen. Hiertoe worden alle kritische loopbaanmomenten in kaart gebracht, en wordt in diverse werkgroepen bekeken waaraan medewerkers specifiek nood hebben. Op basis van die noden, zullen de geschikte tools stap voor stap worden uitgewerkt, gespreid over een drietal jaren, volgens het PDCA-principe.

Evaluatie:

Er worden, wanneer ze de revue passeren, competentiegerichte functiebeschrijvingen en tewerkstellingsplaatsen uitgewerkt. Het onthaal van medewerkers wordt gestroomlijnd. Daarvoor worden procedures en onthaaldagen uitgewerkt. Door covid-19 is dit stilgevallen.

De continuïteit naar inzet van medewerkers wordt zorgvuldig opgevolgd.

De werkgroep rond het uitwerken van een proactief ziekteverzuimbeleid wordt heropgestart in juni.

Actie: 5.10.07: Uitwerken jaarlijks vormingsplan

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.10.08: Uitwerken vormingsplan voor referenten en expertiscellen

ZPW maakt een vormingsplan op voor de verschillende zorgdomeinen zodanig dat de kennis van de specialisten up to date kan blijven en nieuwe specialisten kunnen opgeleid worden.

Evaluatie:

Het vormingsplan werd uitgewerkt.

Actie: 5.10.09: Meten van de personeelstevredenheid

Evaluatie:

Opstart via welzijnswijzer is gebeurd in 2020. Verdere uitwerking en bevraging in 2021.

Actie: 5.10.10: Uitwerken hitteplan ZPW met aankoop noodzakelijke materialen

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 5.10.11: Voorzien in een preventieplan en aankoop noodzakelijke materialen

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Totalen bij actieplan AP5.10: Garanderen van een beleid om te komen tot competente, performante en tevreden personeelsleden.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	913.606,37	854.095,00	434.795,00
	Ontvangsten	335.851,08	335.400,00	0,00
	Saldo	-577.755,29	-518.695,00	-434.795,00
Investerings	Uitgaven	23.623,16	34.000,00	10.000,00
	Ontvangsten	23.623,16	0,00	0,00
	Saldo	0,00	-34.000,00	-10.000,00

Actieplan: AP5.11: Doeltreffende en efficiënte communicatie.

ZPW informeert de medewerkers pro-actief en houdt ze betrokken via een vlotte interne communicatiedoorstroming. Zo kan ZPW dé referentie zijn in de zorg voor haar medewerkers. Daarom zal er een beknopt en werkbaar intern communicatieplan worden gemaakt, uitgevoerd en opgevolgd via tussentijdse metingen en bijsturing waar nodig. Quick-wins zoals het toegankelijk maken van organisatiebrede documenten via Office 365 dragen daartoe bij. Interne communicatie draagt op deze manier ook bij tot een efficiënte en doeltreffende externe communicatie.

ZPW zet als nieuwe zorgspeler extra in op de profilering van 'wie we zijn' en 'wat we kunnen betekenen' voor onze doelgroepen en potentiële klanten. Daarnaast wil ZPW zich ook profileren als een aantrekkelijke werkgever in de regio. Dat zal gebeuren door onder meer het uitdragen van onze huisstijl en uitbouw van eigen communicatiekanalen zoals de website en campagnes. ZPW garandeert dat alle inwoners en haar doelgroepen vlot toegang hebben tot informatie over onze dienstverlening. De openbare besturen vormen daarbij belangrijke partners.

Actie: 5.11.01: Opzetten van minimum één publieksevenement per jaar met één of meerdere voorzieningen in elke cluster en elke gemeente in ons werkingsgebied

Evaluatie:

Deelname aan dag van de zorg op 15 maart 2020 werd voorzien met twee voorzieningen: dienstencentrum De Beuken en dienstencentrum 't Lammeken. Dag van de zorg werd volledig voorbereid maar moest helaas geannuleerd worden door covid.

Actie: 5.11.02: ZPW toont zich in het straatbeeld en profileert zich als zorgspeler in het Waasland on- en offline

De opmaak van een beknopt extern communicatieplan draagt hiertoe bij.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Inventaris huidige aan te passen belettering werd opgemaakt. Nieuwe stickers ZPW werden verspreid. Emailbanners voor facebookgroepen thuiszorg, ZPW werden aangemaakt. Er werden nieuwe facebookpagina's aangemaakt voor enkele voorzieningen. De vacaturepagina werd bijgewerkt. Er werden fietstassen voor medewerkers van de thuiszorg aangekocht.

Actie: 5.11.03: ZPW profileert zich als een aantrekkelijke werkgever in de zorg via diverse kanalen via onder meer sociale media, jobhappenings

Evaluatie:

De vacaturepagina op de website ZPW werd bijgestuurd zodat vacatures meer in het oog springen. Er werden wervingsvideo's geplaatst op you tube kanaal zpw. Afhankelijk van de noden bij rekrutering worden er infomomenten georganiseerd voor bepaalde functies waar weinig respons op komt. Er werd grootformaat wervingsstickers aan de locaties verspreid.

Actie: 5.11.04: Pro-actief informeren en betrokken houden van de medewerkers

De medewerkers pro-actief informeren door middel van de opmaak, uitvoering en bijsturing van een beknopt intern communicatieplan op maat van de medewerkers en de voorzieningen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Personeel werd geïnformeerd via Nieuwsflitsen. Er werd een personeelsbeleidkanaal aangemaakt met te consulteren info rond bv. opvolging personeelsformatie, griepvaccinatie, publicatie selectieplanning. Met de bedoeling dat diensten transparanter en gemakkelijker aan gegevens kunnen.

Actie: 5.11.05: ZPW draagt zijn huisstijl uit in alle online en offline publicaties

Om de huisstijl van ZPW uit te dragen in alle publicaties, is het noodzakelijk dat medewerkers decentraal courante publicaties kunnen opmaken in de huisstijl. Daartoe investeren we in een sjablonensoftware, een tool waarmee medewerkers zelf aan de hand van sjablonen hun publicaties kunnen vormgeven in de huisstijl. Publicaties opgemaakt in de huisstijl dragen bij aan de uitstraling

van ZPW en zorgen voor herkenning en vertrouwen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.11.06: Reguliere werking dienst communicatie en public-relations, protocol

ZPW is en blijft een openbare zorgspeler met een nauwe band met de moederbesturen. Vanuit ZPW is het aangewezen om met de moederbesturen te overleggen van welke communicatiekanalen ZPW kosteloos gebruik kan maken om haar openbare dienstverlening kenbaar te maken bij de inwoners.

Evaluatie:

Aankoop totebags, aankoop balpennen voor klanten (om overdracht besmetting te vermijden bij ondertekening overeenkomsten). Communicatieplan start en opening DC 't Lammeken werd uitgevoerd (aanmaak dubbele deurhanger, persconferentie, infofolder, website, facebook, stadskroniek, ...).

Actie: 5.11.07: Onderzoeken kader communicatie dienst

Momenteel bestaat de dienst communicatie uit 1 voltijdse medewerker voor een organisatiegrootte van 1550 medewerkers. De communicatietaken gaan van strategie tot uitvoering inclusief lay-out en administratieve taken, kortom het hele plaatje van A-Z. Communicatie bestaat uit een communicatiemix en is dus een verhaal van én-én en niet van of-of. Digitaal komen er steeds nieuwe kanalen bij en er wordt verwacht dat ZPW hierop actief wordt om ZPW als nieuwe openbare zorgorganisatie te profileren en onze doelgroepen te bereiken. Daarom is het aangewezen om na te gaan of de huidige bezetting voldoende is en of een uitbreiding aangewezen is.

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 5.11.08: Realiseren continue laagdrempelige bekendmaking en zichtbaarheid

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Brochure 'Van thuis tot woonzorg' is opgemaakt en werd verspreid.

Actie: 5.11.09: Efficiënte informatiedoorstroming vanuit verschillende diensten naar WZC (traject onderhandelde zorg)

ZPW garandeert een continue informatiedoorstroming tussen de verschillende dienstverleningen voor en tijdens de opname. De reeds gekende informatie uit bijvoorbeeld thuiszorg wordt overgedragen naar het woonzorgcentrum voor opname.

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Totalen bij actieplan AP5.11: Doeltreffende en efficiënte communicatie.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	42.333,20	103.330,00	115.844,00
	Saldo	-42.333,20	-103.330,00	-115.844,00

Actieplan: AP5.12: Inzetten op digitalisering.

ZPW wil inzetten op technologische innovaties en digitalisering om haar efficiëntie en effectiviteit te verhogen. De komende jaren staan hiervoor een aantal grote projecten te realiseren. Zo is er de implementatie van een overkoepelend systeem voor tijdsregistratie, telefonie en het migreren naar één datacenter. Om tot één sterke organisatie te komen is het belangrijk in te zetten op vlot werkende geïnformatiseerde processen. Om efficiënt te kunnen werken en een goede dienstverlening met optimale interne ondersteuning verder uit te bouwen, is het van belang vlot informatie en communicatie te kunnen delen. Om te komen tot een moderne, eengemaakte infrastructuur dienen er enkele grote projecten gerealiseerd te worden die het actief werken naar één sterke organisatie krachtig ondersteunen. De organisatie wil de digitale mogelijkheden gebruiken om zowel het personeel als de gebruikers zoveel mogelijk te ondersteunen.

Actie: 5.12.01: Office 365-licenties

De aankoop van deze licenties is gebeurd. De verdere implementatie van office 365 wordt uitgewerkt in diverse werkgroepen.

Evaluatie:

Afname op overheidsopdracht van Vo is gebeurd, medewerkers hebben een O365-licentie.

Actie: 5.12.02: Software tijdsregistratie

De aankoop van een overkoepelend tijdsregistratiesysteem voor ZPW is lopend. De verdere uitrol zal uitgewerkt worden.

Evaluatie:

Actie is uitgevoerd.

Actie: 5.12.03: Software e-zorgdossier

Momenteel worden er binnen ZPW drie verschillende softwarepakketten (geracc, caresolutions, rbs) gebruikt voor het zorgdossier. De bedoeling is om toe te werken naar het gebruik van één pakket.

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 5.12.04: Optimaliseren andere bestaande software

Evaluatie:

Wordt toegepast waar nodig.

Actie: 5.12.05: Implementeren nieuwe software

Evaluatie:

Implementatie kassasystemen, OO softwarepakket Facility, implementatie Belrai, Rostar Cas.

Actie: 5.12.06: Updates omwille van wettelijke verplichtingen

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Is reguliere werking.

Actie: 5.12.07: ICT infrastructuur: datacenter

Het migratieproject is volop in uitvoering. Dit is een contract van 36 maanden, maw binnen 2 jaar zal ZPW opnieuw kunnen nadenken over hoe het nieuwe bestek er zal uit zien en welke richting er wordt uit gegaan.

Evaluatie:

Actie is uitgevoerd.

Actie: 5.12.08: ICT infrastructuur: telefonie

Gsm-abonnementen zullen worden overgezet naar contract van de Vo. Door alles onder één contract te steken worden abonnementen goedkoper (nummers in eenzelfde contract bellen goedkoper naar mekaar). Daarnaast dient een keuze gemaakt te worden voor vaste telefonie: via centrales, via cloud, Dit is een zware oefening met heel wat impact op de huidige werking en werkingsmiddelen.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering. Er gebeurde een marktverkenning. Via proefopstelling in het Llindehof zal er getest worden met smartphones. Verdere uitwerking in 2021.

Actie: 5.12.09: ICT infrastructuur: gsm-abonnementen

Evaluatie:

Omzetting naar één contract voor heel ZPW is gebeurd.

Actie: 5.12.10: ICT infrastructuur: printers en copiers

Evaluatie:

Printers en copiers zijn geïnstalleerd. Nieuw contract is ingegaan op 01/12/2019.

Actie: 5.12.11: ICT infrastructuur: andere

Evaluatie:

wordt opgevolgd.

Actie: 5.12.12: Vernieuwen/vervangen hardware

Evaluatie:

Actie is in uitvoering (bv. installatie thin clients).

Totalen bij actieplan AP5.12: Inzetten op digitalisering.

		Jaarrekening	Eindbudget	Initieel budget
Exploitatie	Uitgaven	771.016,28	753.520,00	834.936,00
	Saldo	-771.016,28	-753.520,00	-834.936,00
Investerings	Uitgaven	188.986,62	254.999,43	96.600,00
	Ontvangsten	174.889,27	0,00	0,00
	Saldo	-14.097,35	-254.999,43	-96.600,00

Actieplan: AP5.13: Stakeholdersmanagement uitbouwen.

ZPW wil dé referentie zijn als het gaat om zorg voor mens en maatschappij en engageert zich om op gelijkwaardige basis in overleg te gaan met haar voornaamste stakeholders met het oog op een win-winsituatie voor alle betrokkenen en onze beoogde doelgroepen. ZPW zet in op een gerichte en aangepaste communicatie naar stakeholders. Er wordt ingezet op het ontwikkelen en participeren aan netwerken en samenwerkingsverbanden.

Actie: 5.13.01: Ontwikkelen en participatie netwerken

Evaluatie:

Actie wordt nog opgestart.

Actie: 5.13.02: Aangaan samenwerkingsverbanden

ZPW bekijkt waar samenwerkingsverbanden effectief kunnen bijdragen tot het optimaliseren van de eigen werking.

Evaluatie:

Actie wordt opgevolgd (bv. afsluiten samenwerkingsovereenkomst geïntegreerde zorg).

Actie: 5.13.03: Optimaliseren samenwerking met diverse stakeholders

ZPW streeft naar een positieve samenwerking met de politieke mandatarissen. Via verschillende overlegkanalen wil ZPW inzetten op een goede verstandhouding met de moederbesturen. Zo heeft de directie minimaal twee keer per jaar een overleg met de algemene directeuren en de financieel directeuren van de moederbesturen. Daarnaast zijn er regelmatig bilaterale gesprekken met de moederbesturen over specifieke thema's. Via de CRA's is er minstens een keer per jaar een event voor huisartsen, waarbij zowel een inhoudelijk als een ontmoetingsaspect een rol spelen. Vanuit facility is er een beleid naar leveranciers. Daarnaast is er minstens één keer per jaar een gesprek tussen de financiële dienst, de personeelsdienst en de zorgsector met hun voornaamste software leveranciers (Cipal, Cevi, Syntegro, CerusaFin, tijdsregistratie). In elk woonzorgcentrum, dienstencentrum en groep van assistentiewoningen is een regelmatig overleg met de bewoners (en hun familie). Minstens één keer per jaar is er een evenement voor de vrijwilligers.

Evaluatie:

Dit is een continu proces.

Actie: 5.13.04: Deelname en optimalisering vertegenwoordiging in ontwikkeling eerstelijnszones

Eerstelijnszones zijn opgericht om het werk van lokale overheden, zorg- en hulpverleners beter op elkaar af te stemmen. Het doel is om een effectieve en kwalitatieve eerste lijn te realiseren waar de burger centraal staat en die toegankelijk is voor iedereen. ZPW neemt effectief engagement op en zorgt voor doeltreffende informatiedoorstroom binnen de organisatie. Via een actieve rol in de Zorgraden werkt ZPW samen met de diverse partners.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.13.05: Optimaliseren betrokkenheid regionale zorgzones

Via de regionale zorgzones worden bepaalde aspecten van zorg en ondersteuning die een zekere schaal grootte nodig hebben om efficiënt te zijn, georganiseerd. ZPW neemt effectief engagement op en zorgt voor doeltreffende informatiedoorstroom binnen de

organisatie.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Actie: 5.13.06: Actueel houden betrokkenheid project chronisch zieken: casemanagement, dementiecoach

Project chronisch zieken (PCZ) is een federaal project. Voor de verdere inclusie binnen PCZ is de belRAI verplicht, zal avondzorg gegeneraliseerd worden over het Waasland, wordt casemanagement geïmplementeerd, ZPW neemt effectief engagement op en zorgt voor doeltreffende informatiedoorstroom binnen de organisatie.

Evaluatie:

Actie is in uitvoering.

Beleidsvaluatie



2020

Journaalvolnummers: JR Budg. 567563 Alg. 110946 / EK Budg. 35460 IK 199138

WZC (0696.715.960)

Algemeen directeur: Tjeu Van Diessen

Oude Zandstraat 92, 9120 Beveren

Financieel directeur: Danny De Roeck

Prioritaire beleidsdoelstelling: BD1: ZPW bevordert de sociale cohesie in de buurt.

Kwalitatieve omschrijving: Het zorg- en welzijnslandschap in Vlaanderen staat voor ingrijpende veranderingen. Alle betrokken overheden en dienstverleners staan voor grote uitdagingen. Het begrip buurtgerichte zorg wordt als oplossingsstrategie naar voor geschoven.

Buurtgerichte zorg is een toekomstmodel voor de organisatie van het ondersteunings-, hulp- en zorgaanbod in Vlaanderen, om zo de hulp en zorg voor iedereen bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar te houden. Het beoogt een samenhangende én buurtgerichte aanpak van wonen, zorg en welzijn en ook het welzijn van alle buurtbewoners en het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Een buurt waar het aangenaam wonen is, waar er genoeg ontmoetingsplaatsen zijn, waar minder mobiele mensen zich kunnen bewegen, waar voldoende zorgvoorzieningen zijn, waar de hulpverlening dicht bij de burger staat, zorgt automatisch voor meer samenhang.

Een zorgzame buurt wordt gezien als het verlengde van een warme thuisomgeving. Het is een entiteit waar nabijheid, ontmoeting, samenhang en solidariteit evident hun plaats krijgen. Waar mensen als vanzelfsprekend aandacht, en zorg dragen voor elkaar en waar ook zorgbehoevende personen een volwaardige plaats krijgen. ZPW wil actief mee vorm geven aan deze zorgzame buurten en buurtgerichte zorg mee ontwikkelen. ZPW heeft hiervoor als sterke troef haar lokale verankering via de verschillende besturen die haar opgericht hebben. De voeling met de lokale omgeving maakt dat ZPW een strategisch voordeel heeft om verder gerichte initiatieven buurtzorg te ontwikkelen en ondersteunen. De organisatie wil ook verder inzetten op een gebiedsdekkende aanwezigheid van lokale dienstencentra, zorgsites en antennepunten.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	204.163	324.333	372.825
Ontvangsten	39.872	148.412	139.550
Saldo	-164.291	-175.921	-233.275
Investerings			
Uitgaven	37.942	45.339	32.500
Ontvangsten	37.942	0	0
Saldo	0	-45.339	-32.500
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritair actieplan: AP1.03: In kaart brengen van doelgroepen (buurtanalyses).

Lokale dienstencentra gaan toekomstgericht meer inzetten op preventie, sociale cohesie en buurtgerichte zorg. Buurtanalyses zijn een middel om de buurt beter te leren kennen, zicht te krijgen op de wensen en behoeften van de burgers en te onderzoeken welke initiatieven nodig zijn om buurtgerichte zorg te organiseren. Je krijgt zicht op de dynamieken van een buurt. Een buurtanalyse moet uitmaken tot welke doelgroep het lokaal dienstencentrum zich prioritair zal richten naast ouderen en mantelzorgers en aan welke knelpunten in de buurt moet gewerkt worden. Een buurtanalyse bevat zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens over de buurt, de bewoners, de actoren, de beleving, de sterktes en hiaten en maakt hierbij gebruik van analyses en beleidsprioriteiten in het kader van het lokaal sociaal beleid over het realiseren van zorgzame buurten. De buurtanalyse bepaalt de reikwijdte en prioritering van de opdrachten op maat van de buurt en vormt de basis voor een meerjarenplan.

Om de doeltreffendheid en de duurzaamheid van de acties voortvloeiend uit de buurtanalyse te toetsen is een impactmeting wenselijk.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

Toelichting evaluatie:

Evaluaties:

Evaluatie 2020: Met de sluiting van de dienstencentra door de Corona uitbraak, hebben de centrumleiders zich gericht op het uitwerken van de buurtanalyse, zoals dit in het nieuwe woonzorgdecreet wordt vereist. Hiervoor worden de nodige kwalitatieve en kwantitatieve gegevens verzameld. Op basis van de buurtanalyses zullen buurtgerichte acties op maat van de buurt uitgewerkt worden.

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	35.000	35.000
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	-35.000	-35.000
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Totaal niet-prioritaire actieplannen:

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	204.163	289.333	337.825
Ontvangsten	39.872	148.412	139.550
Saldo	-164.291	-140.921	-198.275
Investerings			
Uitgaven	37.942	45.339	32.500
Ontvangsten	37.942	0	0
Saldo	0	-45.339	-32.500
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritaire beleidsdoelstelling: BD2: ZPW zorgt dat iedereen zo goed mogelijk zelfstandig thuis kan wonen.

Kwalitatieve omschrijving: Om zo goed mogelijk zelfstandig thuis te wonen en de levenskwaliteit en autonomie van de zorgvrager te borgen, is een integrale en geïntegreerde benadering van de zorgvraag vereist. Hierbij gaat ZPW uit van een doorgedreven interne en externe samenwerking. De diensten thuiszorg hanteren hierbij de principes van maatschappelijk verantwoorde zorg en empowerment van de zorgvrager. Er wordt ingezet op efficiënte en effectieve werkprocessen en de deskundigheid van de medewerkers. De thuisdiensten hebben hierbij oog voor ontwikkeling van ontbrekende zorgschakels bij informele en formele zorgverlening. Om dit te realiseren worden verschillende methodieken gehanteerd. Dit houdt onder meer in: informatie en advies, sensibiliseren en preventie, multidisciplinair overleg, casemanagement en participatie van de zorgvragers, professionele medewerkers en mantelzorgers, vrijwilligers, De thuiszorg van ZPW streeft naar een maximale samenwerking en afstemming tussen Cluster West en Cluster Oost en het waarborgen van de lokale eigenheid.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	17.100	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	-17.100	0
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritair actieplan: AP2.01: Garanderen en verder uitbouwen van kwaliteitsvolle dienstverlening aan huis.

ZPW volgt de wettelijk opgelegde normen inzake kwaliteitszorg binnen de regionale dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg op. ZPW neemt deel aan de regionale en lokale ontwikkelingen in het kader van de acties via oa. het project chronisch zieken.

Bij de oprichting van het Zorgpunt Waasland werd al gesproken over het integreren van de klusjesdienst 'Sociale Economie Beveren' die de gemeente Beveren had. De dienst is een VZW die vanaf 1 januari 2021 zal inkantelen. In eerste instantie gebeurt de aansturing dan vanuit de technische dienst.

Het is de bedoeling de komende twee jaar te gebruiken om te komen tot één overkoepelende werkwijze voor het aanbieden van klusjes- en karweien bij mensen thuis (en eventueel onderhoud in en rond onze gebouwen als 'back-up').

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

Toelichting evaluatie:

Evaluaties:

Evaluatie 2020: Voor het verder uitwerken van de regionale dienst gezinszorg gebeurden volgende stappen:

-Voor 2020 werd er een vormingsplan per cluster opgesteld. In 2021 zal er nog een verdere uniformering voor de hele regionale dienst worden nagestreefd. Wegens Corona zijn er veel vormingen on hold gezet, dit resulteerde in ingrijpende wijzigingen in het vormingsplan. Aangezien de dienst veel belang hecht aan vorming wordt een aangepast vormingsplan voor het najaar uitgewerkt conform de huidige regels om veilig te vergaderen. De dag van de verzorgende, hét ontmoetingsmoment per cluster van alle medewerkers voor de thuiszorg, zal in een aangepaste formule georganiseerd worden.

-De goedgekeurde voorstellen door de RVB naar uniformering in prijzen, doelgroep en taken werden vanaf 1/01/20 in de concrete werking van de diensten geïmplementeerd. Er zijn nog kleine inhoudelijke verschillen in de werking die verder worden opgevolgd en geëvalueerd.

-Wat betreft de vervoersregeling, werd er een voorstel uitgewerkt naar uniforme vergoeding van de vervoersonkosten bij de basised medewerkers. Dit wordt verder afgestemd met de personeelsdienst.

-Binnen cluster Oost wordt de interne werking verder geoptimaliseerd en nagedacht over de verdere uitbouw van de wijkwerking. Deze oefening startte eind 2019 waarbij een takenmatrix opgemaakt werd.

De beRAI-screener werd overal geïmplementeerd. Betreffende de implementatie van casemanagement en doelstellingsgericht werken, werden er begin maart vormingen gepland. Deze dienden echter te worden geannuleerd door Covid-19. Voor de verdere implementatie van zorgeducator/casemanagement worden er nog verdere instructies vanuit de Eerstelijnszones verwacht. Momenteel is er nog onduidelijkheid tussen het Vlaams en federaal niveau.

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	17.100	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	-17.100	0
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Totaal niet-prioritaire actieplannen:

Prioritaire beleidsdoelstelling: BD3: ZPW ondersteunt de cliënt en zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk zelfs

Kwalitatieve omschrijving: ZPW wil de zorgverlening zo dicht mogelijk bij de zorgvrager en zijn netwerk positioneren. Om hen zo goed mogelijk te ondersteunen in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk thuis te kunnen wonen, wil ZPW blijvend aandacht hebben voor de geïntegreerde en integrale aspecten van de zorgverlening. ZPW heeft bijzondere aandacht voor het zorgcontinuüm en bewaakt de naadloze overgang tussen zorgvormen. Hierbij wordt ingezet op verbindende samenwerking tussen de betrokken actoren met respect voor de zelfregie van de zorgvrager. ZPW heeft oog voor maatschappelijke evoluties en tracht hierop in te gaan.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritair actieplan: AP3.01: Streven naar dienstverlening zo dicht mogelijk bij de burger.

ZPW wil zijn organisatie van zorg zo dicht mogelijk bij de burger realiseren en inzetten op de mobiliteit voor haar gebruikers. ZPW wil zoveel mogelijk aanwezig zijn in de verschillende deelgemeenten. Er wordt gestreefd naar een naadloze overgang tussen de verschillende dienstverlenings- en woonvormen.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

Toelichting evaluatie:

Evaluaties:

Evaluatie 2020: In cluster West werd er voor vervoer van- en naar het dagverzorgingscentrum een samenwerking aangegaan met een externe firma. Dit wordt verder geëvalueerd.

Voor de erkenning van GAW Glazen Huis te Zwijndrecht en het behoud van de erkenning assistentiewoningen de Beuken te Beveren, zijn onderzoeken lopend. Voor de assistentiewoningen de Beuken blijken de investeringen naar toegankelijkheid en brandveiligheid zeer groot. Er wordt overwogen om de erkenning terug te geven.

In principe moet ieder erkend service-flatgebouw een woonassistent hebben. Voor cluster West is dit voorzien voor SF De Priesteragie en De Goudbloem. In cluster Oost zijn er twee maatschappelijk werkers deels vrijgesteld om de rol van woonassistent op te nemen. Voor Zwijndrecht voor 't Lam en Het glazen Huis en voor Beveren voor Hof Ter Noten en De Beuken. De rol en taak van woonassistent wordt verder uitgediept in de tweede helft van het jaar. Dit is oa. door corona opgeschoven. Er zijn wel eerste aanzetten gebeurd maar we stellen in cluster Oost nog een sterke verwevenheid van de flats met de dienstcentra vast. Op termijn is het de bedoeling dat de centrumleiders zich toespitsen op het uitwerken van buurtzorg en de sociale dienst woonzorg de functie van woonassistent verder verdiepen.

Er werd een nieuwe coördinator aangesteld voor DVC De Waterlelie in Kruibeke. Het dagverzorgingscentrum bekijkt samen met de gemeente hoe de doelgroep van gebruikers kan aangepast worden en hoe er meer doorstroom van gebruikers kan gerealiseerd worden. Ook in De Waterlelie is er ingezet op het meer betrekken van de ergotherapeuten tijdens overlegmomenten en in functie van nood bij de gebruikers. Hiermee wil men inzetten op het uitbouwen van cliëntgerichte zorg en zorg op maat door competente medewerkers.

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Totaal niet-prioritaire actieplannen:

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritaire beleidsdoelstelling: BD4: ZPW biedt moderne dienstverlening voor een aangenaam woon-, zorg- en leefklimaat.

Kwalitatieve omschrijving: ZPW biedt een kwaliteitsvolle, betaalbare zorg aan de bewoners van het woonzorgcentrum. Naast de zorg gaat er ook bijzondere aandacht naar het leven en wonen van de bewoner. Het bestaande sociale netwerk wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en nieuwe sociale contacten worden gelegd. Het woonzorgcentrum tracht zoveel mogelijk een thuis te creëren voor de bewoner, met respect voor de eigenheid en de gewoonten van de bewoner.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Investerings			
Uitgaven	328.574	691.874	582.610
Ontvangsten	328.574	0	0
Saldo	0	-691.874	-582.610
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritair actieplan: AP4.01: Garanderen van kwaliteitsvolle dienstverlening.

Voor het realiseren van kwaliteitsvolle dienstverlening wil ZPW inzetten op een aantal deelaspecten. Enerzijds wil de organisatie inzetten op de competenties en het potentieel van het personeel om kwaliteitsvolle zorg te leveren. Hiervoor wordt beroep gedaan op de expertise en specialisaties van het personeel, afgestemd op de verschillende en veranderende doelgroepen aanwezig binnen ZPW. Dit kan via een overkoepelende referenten/expertisewerking en een multidisciplinaire benadering. Anderzijds is het een vereiste om over de juiste materialen te beschikken, dit om in te zetten op zowel curatieve en preventieve zorg. Omwille van de schaarste van het personeel is het bovendien noodzakelijk om te investeren in (innovatieve) hulpmiddelen die de werking ondersteunen. Alle voorgaande aspecten willen we meenemen om te komen tot een gecoördineerd en afgestemd kwaliteitsbeleid binnen de woonzorgcentra.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

Toelichting evaluatie:

Evaluaties:

Evaluatie 2020: Er gebeurde een aanzet voor het uitwerken van een samenwerking van verschillende referenten op clusterniveau. In eerste instantie werd ingezet op de thema's palliatieve zorg en dementie. Hierover vond een eerste overleg plaats in januari.

De opgestarte werkgroepen rond ondervoeding en psychofarmaca zijn verder gezet onder begeleiding van externe preventiecoaches. Rond het thema mondzorg is een begeleiding gestart in WZC Wissekerke, normaal was dit ook moeten opstarten in WZC Boeyé Van Landeghem maar dit is wegens het ontbreken van een projectbegeleider door de overheid niet gebeurd.

Binnen het project Odette wordt gestreefd naar een niet medicamenteuze aanpak bij mensen met dementie die symptomen van agitatie of agressie vertonen. Dit project is een samenwerkingstraject tussen Odissee, universiteit Antwerpen en verschillende WZC's binnen Vlaanderen. Een aantal voorzieningen in cluster West nemen deel als controle of placebo groep. De Spoel is gekozen als interventiegroep. Via het project wil men teams ondersteunen om via een gedragsanalyse de onderliggende behoefte van een persoon met dementie te achterhalen. Hiermee wil men het percentage van bewoners die symptomen van agitatie of agressie vertonen, doen dalen. Tijdens de corona crisis zijn helaas enkele bewoners uit de interventie groep overleden. De groepen moeten opnieuw samengesteld worden. Het project zal in september terug starten.

Het systeem van individuele medicatievoorbereiding is geïmplementeerd in alle voorzieningen.

Het gezamenlijk opnamebeleid en wachtlijstbeheer werd verder uitgewerkt. Een eerste voorstel voor de WZC's werd goedgekeurd. In een latere fase komen kortverblijf, dagverzorgingscentra en serviceflats aan bod. Voor de Linde en Sint-Elisabeth moet een apart opnamebeleid worden uitgewerkt omdat deze voorzieningen enkel ROB's opnemen (profielen met een lagere zorggraad).

Wegens vertraging van de bouwwerken, staat dit voorlopig on hold.

Het uitwerken van het medisch farmaceutisch overleg staat eveneens on hold wegens Covid-19.

In WZC Wissekerke wordt ingezet op het project onderhandelde zorg. Dit houdt een verdere opvolging in van het aantal multidisciplinaire overleggen. De CRA wordt hierbij betrokken. Indien nodig is deze aanwezig op dit overleg. Op afdelingsniveau wordt een systematiek eigen gemaakt om MDO's te organiseren. Dit is tijdelijk stilgevallen wegens Covid. Indien nodig werden digitale alternatieven gebruikt.

Er gebeurden aanzetten om de werking van de verschillende CRA's te optimaliseren. Dit heeft nog geen vorm gekregen in een vaste structuur maar wegens Covid-19 is deze samenwerking wel in een stroomversnelling geraakt (regelmatig gezamenlijk overleg).

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Investerings			
Uitgaven	328.574	676.874	567.610
Ontvangsten	328.574	0	0
Saldo	0	-676.874	-567.610
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Totaal niet-prioritaire actieplannen:

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Investerings			
Uitgaven	0	15.000	15.000
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	-15.000	-15.000
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritaire beleidsdoelstelling: BD5: ZPW is een efficiënte, kostenbewuste en effectieve organisatie.

Kwalitatieve omschrijving: ZPW is een jonge organisatie samengesteld uit verschillende onderdelen die reeds een lange historiek kennen. De integratie van deze verschillende onderdelen, en de daarbij horende cultuur en werkwijzen is een belangrijk werkpunt in de komende periode. ZPW zal actief bouwen aan één sterke organisatie. ZPW wil zo de slagkracht van de organisatie verhogen (interne focus) en anderzijds de visie realiseren (als sterke referentie worden gezien). Om deze ambitie te realiseren wordt verder gebouwd aan een performante organisatie.

ZPW wil haar infrastructuur, expertise en kwaliteit op peil houden. ZPW zal hier hiervoor inzetten op innovatie via een vooruitstrevende zorgstrategie en door een continue bewaking en borging van kwaliteit. Een kostenbewuste organisatie willen we bereiken door het garanderen van een duurzaam gebouwenbeheer, het bewust omgaan met en inzetten van middelen en het uitbouwen van een pro-actief contract- en leveranciersbeheer. Om tot een sterke organisatie te komen zal ingezet worden op een centrale dienst catering en hoteldienst.

Naast aandacht voor interne identiteit, vertrouwdeheid, optimale infrastructuur en kwaliteit betekent het komen tot een performante organisatie ook aandacht hebben voor communicatie. Het vlot delen van informatie en communicatie is essentieel voor een goede dienstverlening en een optimale interne ondersteuning. Via een doorgedreven inzet op digitalisering willen we een moderne organisatie zijn waar informatie vlot kan gedeeld en processen zoveel mogelijk gedigitaliseerd worden. Een belangrijke focus in deze eerste jaren zal tevens gericht zijn op de transitie en verdere ontwikkeling van de organisatie. ZPW kiest voor een goede samenwerking met andere organisaties en in het bijzonder met de moederbesturen die haar opgericht hebben. ZPW zal hiervoor actief een stakeholdersmanagement uitbouwen.

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	2.942.599	3.096.860	2.932.095
Ontvangsten	335.851	335.400	0
Saldo	-2.606.748	-2.761.460	-2.932.095
Investerings			
Uitgaven	659.264	1.751.426	1.239.350
Ontvangsten	634.778	0	0
Saldo	-24.486	-1.751.426	-1.239.350
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Prioritair actieplan: AP5.01: De zorgstrategie vooruitstrevend houden en permanent toewerken naar de Vlaamse kwantitatieve norm.

ZPW wil inzetten op innovatie via een vooruitstrevende zorgstrategie en door een continue bewaking en borging van kwaliteit. Hierbij zal toegewerkt worden naar de programmatielenormen zoals bepaald door de Vlaamse overheid. ZPW heeft de ambitie om een kwalitatief en gevarieerd zorgaanbod te realiseren, afgestemd op de huidige maatschappelijke evoluties en met aandacht voor het netwerk van de gebruikers (omgeving, mantelzorg, familie, vrijwilligers, ...).

Van 01/01/2020 tot 31/12/2025

Toelichting evaluatie:

Evaluaties:

Evaluatie 2020: Voor wat betreft het uitbouwen van nieuwe zorgsites en lokale dienstencentra: zie BD 1, AP 1.01.

Het herwerken van het dagprijzenbeleid van voorzieningen is lopend. Dit wordt verder uitgewerkt in een werkgroep.

Er werd een eerste voorstel uitgewerkt betreffende het beleid rond informele zorg (mantelzorgers, vrijwilligers, ...).

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	62.805	133.110	140.190
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	-62.805	-133.110	-140.190
Investerings			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Totaal niet-prioritaire actieplannen:

	2020		
	Jaarrekening	Eindkredieten	Initiële kredieten
Exploitatie			
Uitgaven	2.879.794	2.963.750	2.791.905
Ontvangsten	335.851	335.400	0
Saldo	-2.543.943	-2.628.350	-2.791.905
Investerings			
Uitgaven	659.264	1.751.426	1.239.350
Ontvangsten	634.778	0	0
Saldo	-24.486	-1.751.426	-1.239.350
Financiering			
Uitgaven	0	0	0
Ontvangsten	0	0	0
Saldo	0	0	0

Niet-prioritaire beleidsdoelstellingen

Geen niet-prioritaire beleidsdoelstellingen

Overzicht Doelstellingen, Actieplannen en Acties is te vinden op:
<https://www.beveren.be/bestuur/ocmw/zorgpunt-waasland>

Andere gebruikte dossiers op dit rapport:

MJP eindkrediet:

MJP_HERZIENING_1_BEGINKREDIET_2021 2020: Budg. 35460

MJP initieel krediet:

MJP_ORIGINEEL_BEGINKREDIET_2020 2020: Alg. 199138