



Uit Liefde!

# Kwaliteitsverslag 2022





## Inhoudsopgave

<b>1. Profiel Manna</b>	<b>4</b>
1.1 Visie	4
<b>2. Persoonlijke aandacht door verbinding</b>	<b>7</b>
2.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?	8
<b>3. Creëren van een betekenisvol leven</b>	<b>14</b>
3.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?	14
<b>4. Stimuleren van gezondheid, kwaliteit en veiligheid</b>	<b>18</b>
4.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?	18
<b>5. Zorgen voor een prettige leefomgeving</b>	<b>27</b>
5.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?	27
<b>6. Leiderschap, governance en management</b>	<b>29</b>
6.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?	29
<b>7. Clientervaringen</b>	<b>34</b>
7.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?	36



# 1. Profiel Manna

Manna biedt een totaalpakket van zorg, ondersteuning en persoonlijke aandacht in Twente aan mensen met een ondersteunings- en/of zorgvraag. We doen dit uit liefde, dichtbij, bij de cliënt thuis of in kleinschalige locaties. Onze zorg- en dienstverlening wordt verleend door gepassioneerde collega's en vrijwilligers.

Onze zorg en ondersteuning verlenen we vanuit kleine samensturende teams. De teams zijn slagvaardig en zichtbaar. De verantwoordelijkheid ligt laag. In onze houding willen we al onze cliënten uitdagen in het nemen en benutten van eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden. Manna verbindt en zet het (in-)formeel (christelijk) netwerk rond elke cliënt in. We streven maximale flexibiliteit na. We kijken naar mogelijkheden, niet naar onmogelijkheden.

Verbinding staat centraal bij Manna. Dit komt ook tot uiting in ons logo. We staan om de client heen.

## 1.1 Visie

De visie van Manna is uitgewerkt in een vierluik dat weergeeft wie we zijn, wat we willen en wat we kunnen.

### Opbouw vierluik

Het vierluik is opgebouwd uit vier onderdelen:

**Hoger doel:** Het hoger doel geeft antwoord op de vraag waarom we bestaan. Het is ons fundament.

**Kernwaarden:** Kernwaarden geven aan waar we voor staan en wat wij wenselijk gedrag vinden.

**Gewaagd doel:** Het gewaagd doel is onze stip op de horizon, het maakt duidelijk wat we de komende jaren willen bereiken.

**Kernkwaliteiten:** De kernkwaliteiten geven aan waar we in (willen) uitblinken. De kernkwaliteiten zijn nodig om het gewaagd doel te behalen.

### Ons hoger doel

Ondersteuning en persoonlijke aandacht voor iedereen vanuit een christelijke basis. Wij ondersteunen cliënten waar zij dit nodig hebben. We werken vanuit onze christelijke basis: "Ieder mens is door God de Vader uniek geschapen, gewild en zeer geliefd."

Zo kijken wij naar cliënten. Wij zijn gemaakt om voor elkaar te zorgen. Dat doen we deskundig en met ons hart. Uit Liefde!

### Kernwaarden

**Gelijkwaardig:** We staan naast elkaar en behandelen iedereen gelijk.

**Betrouwbaar:** We zijn eerlijk en transparant. We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

**Verbindend:** We zoeken en onderhouden contact met anderen en staan open voor elkaars ideeën.

**Geloof in wat je doet:** We doen ons werk met passie. Vanuit onze overtuiging leveren we een bijdrage aan het welzijn van anderen.

### Gewaagd doel

Manna in 2022: Bij ons voelt niemand zich eenzaam!

### Kernkwaliteiten

**Luisteren:** We luisteren écht met oog voor de ander en horen wat nodig is.

**Daadkracht:** We zien wat nodig is en voelen ons verantwoordelijk om hiermee aan de slag te gaan.

**Deskundigheid:** We leveren kwaliteit van zorg uit liefde voor ons vak.

**Voortdurend verbeteren:** We blijven ons ontwikkelen, individueel en samen. We geven feedback en werken aan verbeterpunten: elke dag een stapje beter!







## 2. Persoonlijke aandacht door verbinding

De ander zien als uniek en waardevol persoon, horen wat hem of haar bezighoudt, een knipoog, een glimlach. Het zijn vaak de kleine dingen waardoor je aangeeft; ik zie jou waardoor je in verbinding bent met de ander. Daar maken we onze medewerkers bewust van om juist op deze manier de zorg te verlenen. Zorg en ondersteuning met persoonlijke aandacht. Dat geldt voor de zorg die we geven, maar ook aandacht voor elkaar als collega's. Het waarderen van elkaar en goed zorgen voor

jezelf en elkaar. Dat resulteert vaak in meer werkplezier en dat merkt de cliënt ook.

### Wat zouden we doen in 2022?

- We focussen ons op het gewaagde doel: Binnen Manna voelt niemand zich eenzaam in 2022.
- We leren de cliënt en zijn verhaal kennen.
- We zetten in op (keten)samenwerking binnen Manna. Dit houdt in dat we verbinding maken met de verschillende disciplines binnen Manna, zoals huishoudelijke medewerkers met de wijkverpleging.

### Waar verleent Manna zorg?

Manna is actief in Twente en verleent zorg in: Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Dinkelland, Tubbergen, Twenterand, Haaksbergen, Rijssen-Holten, Wierden en in omliggende dorpen/gebieden. Hier leveren we o.a. Huishoudelijke ondersteuning, wijkverpleging en ambulante begeleiding. Daarnaast heeft Manna 2 locaties voor beschermd wonen en 2 locaties voor wonen met zorg. De items uit dit verslag zijn van toepassing op al het zorg- en ondersteuningsaanbod van Manna.





## 2.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?

### Picknick

Na het succes van vorig jaar en de mooie ontmoetingen die zijn ontstaan, organiseerden we dit jaar een Manna Picknick 'on tour'. Dit jaar ging de Manna Picknick naar vier locaties. De picknick heeft als doel om mensen met elkaar in contact te brengen, om ontmoeting en verbinding te creëren tussen cliënten, medewerkers, vrijwilligers, wijk- en stadsgenoten en andere betrokkenen. Komend jaar zijn andere locaties in Twente aan de beurt. De Manna Picknick vond dit jaar gelijk met Burendag plaats. Op deze nationale dag stond ontmoeting centraal. In verbinding zijn met elkaar vinden we belangrijk bij Manna. Daarom werkten we dit jaar meer samen met wijkinitiatieven en boden wij samen een leuk picknickprogramma aan voor cliënten van Manna

en wijkbewoners. Ook is de drempel om vaker naar een buurtcentrum te gaan lager gemaakt en hebben veel cliënten kennisgemaakt met de activiteiten wat ook het welzijn van cliënten kan vergroten en de eenzaamheid kan verminderen. Zo'n 500 cliënten hebben de picknick bezocht. De cliënten kwamen vooral uit de wijken in Enschede-Noord en Zuid, Rijssen en Vriezenveen. In Enschede waren ook de buurtbewoners uit Enschede-Noord en Enschede-Zuid uitgenodigd.

### Wandeling

In de week tegen eenzaamheid maakte de ondersteuning van Manna een wandeling met de cliënten van de Cypressenhof. De cliënten en medewerkers genoten van het samenzijn, het weer en de mooie natuur.





## Maatje

Afgelopen jaar werden ook veel mooie matches gemaakt tussen cliënten en vrijwilligers.

Cliënten zijn enorm blij met hun maatje. Veel hebben gevoelens van eenzaamheid. Nu er structureel een maatje langskomt en ze er een band mee opbouwen, zijn veel cliënten blijer en positiever.

Daarnaast is het niet alleen voor de cliënt een mooie invulling van een deel van de dag, maar ook voor het maatje is het niet alleen geven van tijd, maar ontvangen zij ook veel. Het is mooi dat er in veel gevallen wederkerigheid in de maatjesrelatie ontstaat en allebei de personen zich van betekenis voelen.

Bekijk [hier](#) de video van Maatje Richard en cliënt mevrouw Dragt. Bekijk [hier](#) de video van mevrouw Roozmond over haar maatje.

## Ontmoetingsgroepen

In 2021 zijn we in samenwerking met Stichting Present ontmoetingsgroepen gestart. Inmiddels draait er nog één groep met een gespreksleider. In 2023 is het plan om nog een groep te starten. Cliënten komen eens in de twee weken bij elkaar,

ontmoeten elkaar en delen hun leven. Ze kijken naar elkaar om en zijn verbonden met elkaar.

## Training Eenzaamheid

In het voorjaar van 2022 hebben we 150 medewerkers en vrijwilligers getraind in het signaleren van eenzaamheid. Emmy Davids gaf de training “Eenzaamheid herkennen en bespreken.” Zo’n 100 medewerkers volgden de bewustwordingstraining (1 dagdeel). Dit waren vooral huishoudelijk ondersteuners. Zij leerden voornamelijk hoe je kunt signaleren en hoe je het gesprek kunt aangaan met de cliënt over gevoelens van eenzaamheid. Daarnaast volgden 50 medewerkers (wijkverpleegkundigen en begeleiders) en vrijwilligers de training van drie dagdelen waar meer ingegaan werd in het stimuleren van de cliënt om stappen te zetten uit eenzaamheid.

## Dit ben ik

In de kleinschalige verpleeghuisvorm de Cypressenhof hebben we gestimuleerd om het hoofdstuk “Dit ben ik” met behulp van de naasten in te vullen, te lezen en in gesprekken en activiteiten te gebruiken. Het is mooi om te

zien dat er op die manier meer gerichtere activiteiten aangeboden kunnen worden en er meer stof is voor een gesprek. In 2023 wordt hier vervolg aan gegeven.

## Vorbereiding Dementiezorg thuis

We startten het project Dementiezorg thuis. Het project Dementiezorg thuis hebben we opgezet omdat we merkten dat cliënten met dementie vaak meer hulp thuis nodig hebben dan nu door Manna geboden kan worden. Zorgondersteuning die langere tijd aanwezig is op een dag op tijden waar normaal gesproken de

mantelzorger er is of andere organisaties worden ingezet. We hebben onderzocht of we deze zorg als Manna kunnen bieden en zijn tot de conclusie gekomen dat het kan. De eerste medewerkers zijn intern hiervoor aangenomen.

We zijn dit project gestart omdat we op deze manier de totale zorg bieden vanuit de Wlz- thuisindicatie. Eén aanbieder, waardoor er korte lijnen zijn. Daarnaast kunnen we door deze zorg te bieden verzorgende 3IG’ers en huishoudelijk medewerkers begeleidingsuren bieden waardoor ze meer uren kunnen werken, maar niet nog meer fysiek zwaar werk hoeven te doen. Hierdoor willen we de contracten voor 3IG-er ook aantrekkelijker maken, zodat er meer mensen bij ons blijven werken en komen werken.





### Mantelzorger bedanken voor inzet

In de wijkverpleging bedankten we de mantelzorgers op de dag van de Mantelzorg. Door middel van een persoonlijk kaartje spraken de collega's uit de wijkverpleging hun waardering uit voor de inzet en ondersteuning van de mantelzorger.

### Aandacht voor nieuwe medewerkers

Hoe kom je binnen bij Manna? Word je gezien? Hoe werken de systemen, waar moet je zijn om veranderingen door te geven et cetera. Het afgelopen jaar hebben we de introductiebijeenkomsten voor huishoudelijk ondersteuners weer opgezet. We zien bij de

start de nieuwe medewerkers, kunnen hun beter informeren en zij weten beter de weg binnen Manna. Ook de leerlingen die van intramuraal naar extramuraal gingen, hebben we een introductie gegeven over de wijkverpleging. In 2022 zijn we gestart om het introductieproces te verbeteren, hier gaan we in 2023 mee door.

### Samenwerking huishoudelijke ondersteuning en wijkverpleging

Team Wijkverpleging Oost bezoekt de werkoverleggen van de huishoudelijk ondersteuners in hun wijk zodat ze elkaar leren kennen en de verbinding tussen wijkverpleging en de huishouding sneller gemaakt kan worden.

## 2.2 Conclusie

We kunnen stellen dat we in 2022 veel acties hebben gedaan die verbinding en persoonlijke aandacht hebben opgeleverd. Er zijn waardevolle ontmoetingen en nieuwe inzichten opgedaan. Denk hierbij aan de Picknick, maatjesproject, inloop Walhofplein en training tegen eenzaamheid. Ook zijn er voorbereidingen getroffen waardoor in 2023 nog meer verbinding en betere persoonlijke aandacht gegeven kan worden. Denk aan de samenwerking HO, project Dementiezorg thuis en het invullen van de 'Wie ben ik' vragenlijsten door bewoners of familie.

Ook is er in 2022 aandacht geweest voor onze collega's. Zo is er specifiek aandacht geweest voor de komst van nieuwe collega's bij Manna en was er voor collega's en cliënten een BBQ bij de begeleiding.

We kunnen ook stellen dat het leveren van persoonlijke aandacht in de dagelijkse praktijk nog verder verstevigd kan worden. Dit door de uitkomsten van de 'Wie ben ik' vragenlijsten op te nemen in het zorgplan en hier daadwerkelijk opvolging aan te geven. Uit audits en het bezoek van de IGJ bleek dat dit een aandachtspunt is, daarom is dit punt ook meegenomen in het kwaliteitsplan 2023.





### 3. Creëren van een betekenisvol leven

Van betekenis zijn en voelen dat doet ieder mens goed. Samen zinvol bezig zijn en werken aan een concreet doel geeft een dag extra waarde. Maar als je steeds meer beperkingen hebt, je meer gaat terugkijken op je leven, wanneer je weet dat dit de laatste fase, brengt dat andere gesprekken, andere vragen. Daar hebben we aandacht en middelen voor binnen Manna.

#### Wat zouden we doen in 2022?

- In de Cypressenhof zetten we het project “Het kwetsbare brein” voort
- In de Wingerd willen we betekenisvolle ontmoetingen creëren door de eerste stappen te maken richting een buurtfunctie
- Binnen de begeleiding zal dit een onderwerp worden van de interviews om hier nog bewuster aan te werken

- Binnen de wijkverpleging zetten we in op het onderwerp samen beslissen, ook in de laatste levensfase

#### 3.1 Hoe hebben we hier 2022 vorm aan gegeven?

##### Het kwetsbare brein binnen de Cypressenhof

Binnen de Cypressenhof is in kaart gebracht wat de visie van (dementie)zorg is en hoe dit kan bijdragen aan het voorkomen van onvrijwillige zorg. Het uitgangspunt hierbij is als je meer kennis hebt en beter begrijpt hoe een brein met dementie werkt kan je beter omgaan met mensen met dementie. Hierbij is ook gekeken naar dag structurering, aanbod van activiteiten de combinatie met rust.

##### Inrichting buurtfunctie en creëren waardevolle ontmoetingen

Om te komen tot een buurtfunctie van de Wingerd is eerst de huidige ontmoetingsplek en setting onder de loep genomen. Hieruit kwamen veel aandachtspunten uit naar voren. Daar is in 2022 volop aan gewerkt door verschillende werkgroepen. Zo ook de werkgroep de Regenboog. Voor nu is besloten dat een buurtfunctie (nog) niet gecreëerd kan en zal worden. Binnen de Wingerd werken we eerst aan de basis op orde.

##### Intervisie begeleiding

In 2022 zijn binnen de Begeleiding verschillende intervisie bijeenkomsten geweest. Hierin zijn vooral veel casussen besproken waarbij collega's advies vroegen van hun mede collega's. Er is niet specifiek aandacht geweest voor het creëren van een betekenisvol leven tijdens interviews. Begeleiders proberen hun cliënten zoveel mogelijk te ondersteunen om een betekenisvol

leven te creëren door o.a. het zoeken naar passende dagbesteding, het bieden van een luisterend oor en te ondersteunen in hun weg naar zelfredzaamheid. De klankbordgroep Begeleiding geeft aan dat er veel eenzaamheid is in vooral de avonden, weekenden en feestdagen. We moeten blijven kijken naar wat passend is voor deze cliënten.

##### Palliatieve zorg

Het is voor cliënten erg belangrijk om ook zeker in de laatste levensfase mee te kunnen beslissen over de zorg die ontvangen. Palliatieve zorg binnen Manna heeft zich in 2022 verder geprofessionaliseerd. Er is een beleidsplan opgesteld en de werkafspraken zijn verder ingebed in de dagelijkse praktijk. Collega's binnen Manna weten de verpleegkundige palliatieve zorg goed te vinden. Ook is er eind 2022 een vakgroep palliatieve zorg opgericht. In 2023 worden de vakgroepleden getraind.

##### Activiteiten voor cliënten begeleiding

Binnen de Begeleiding zijn we meer activiteiten gaan organiseren met als doel de cliënten een zinvolle dagbesteding te geven. Cliënten koken regelmatig samen in de kookclub, cliënten helpen bij de afdeling Facilitair bij verhuizingen en het vervoer van spullen binnen Manna.





### Box vol Liefde

Samen met Memento Uitvaartzorg ontwikkelde Manna de 'Box vol Liefde'. Deze box kan worden ingezet bij cliënten die zich in de laatste levensfase bevinden.

De Box vol Liefde is een box met een warme uitstraling door de prachtige afbeelding en een waardevolle inhoud. De inhoud speelt in op de vijf zintuigen van de stervende cliënt en de naasten die waken: horen, zien, voelen, ruiken en proeven. Van de inhoud van de box kunnen de betrokkenen gebruik maken tijdens het waken. Er zijn vijf boxen gemaakt. Drie voor de Wingerd en twee voor de Cypressenhof.

Binnen Manna is er ook veel ruimte voor religie, identiteit en levensbeschouwing. Dit blijkt onder andere uit onderstaande activiteiten:

#### Herdenkingsbijeenkomsten

Na de coronapandemie konden we afgelopen jaar ook weer herdenkingsbijeenkomsten organiseren voor familie van overleden bewoners. Zowel in de Cypressenhof als de Wingerd vonden weer herdenkingsbijeenkomsten plaats.

#### Weekopeningen

Ook de weekopeningen en -sluitingen in de Wingerd konden weer plaatsvinden zoals voor de coronatijd. Veel bewoners genieten van deze activiteit. In de weekopening en weeksluiting kunnen we specifiek aandacht geven aan onze christelijke identiteit.



Mevrouw Bellers woont in verzorgingshuis de Wingerd van Manna: "Ik vind het heel mooi en fijn om hier te wonen. Ik woon hier in november alweer twee jaar, dus nog niet zo heel lang hoor. Maar de tijd gaat zo snel. Ik zit nu aan het Franse Buffet in het restaurant De Regenboog. Heerlijk! Het is hier zo'n leuke groep bij elkaar. Dat is fijn."

### 3.2 Conclusie

Zingeving en zinvolle dagbesteding waren ook afgelopen jaar geborgd. We deden dit door naar mogelijkheden te kijken en deze optimaal te benutten. Bijvoorbeeld door het inzetten van collega's uit de ondersteuning tijdens de perioden waarin veel collega's uit de zorg ziek waren vanwege corona. En door oog te hebben voor elkaar.







## 4. Stimuleren van gezondheid, kwaliteit en veiligheid

Binnen Manna zijn we continue aan het verbeteren. We leren van fouten die zijn gemaakt. We stimuleren gezondheid onder medewerkers en de zelfredzaamheid van onze cliënten. De kwaliteit van zorg zijn we continue aan het monitoren en waar nodig aan het verbeteren. Veiligheid in praktisch opzicht, maar ook het veilig voelen als cliënt en medewerker heeft volop onze aandacht.

### Wat zouden we doen in 2022?

In de teamkata's moest aandacht zijn voor het

onderwerp gezondheid, kwaliteit of veiligheid. Denk hierbij aan deskundigheidsbevordering, zelfredzaamheid, eten en drinken, mond- en wondzorg, methodisch werken et cetera.

### 4.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?

#### Kata

De kata's zijn in alle teams weer opgestart om zo doelgericht en stapje voor stapje aan teamdoelen te werken onder begeleiding van een KATA coach. Hierin is aandacht geweest aan het onderwerp gezondheid, kwaliteit en veiligheid. De kwaliteitsoverleggen hebben

structureel plaatsgevonden zodat in elk team aandacht is en blijft voor gezondheid, kwaliteit & veiligheid van zorg.

#### De wonderre wereld van dementie

Naar aanleiding van het project het kwetsbare brein werd in de kata van de Cypressenhof benoemd om meer kennis te krijgen over dementie. Daarom hebben alle medewerkers van de Cypressenhof het boek 'De wonderre wereld van dementie' gelezen. Hierdoor hebben de medewerkers meer inzicht gekregen hoe een brein met dementie werkt en reageert. Daarnaast weten ze nu beter hoe zij als medewerkers daarop kunnen anticiperen en hoe ze onbegrepen gedrag beter kunnen verstaan. Het begrijpen van onbegrepen gedrag is een belangrijke voorwaarde om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast helpt het ook om je eigen gedrag beter af te stemmen op het gedrag van de cliënten.

#### Training Sensorisch werken

In de Cypressenhof vond een training Sensorisch gericht werken plaats. Wanneer sprake is van dementie, is de prikkelverwerking anders, valt de remming vanuit de cognitie (deels) weg en kan er sprake zijn van ongeremd gedrag. Ook zie je vaak dat mensen dan juist gaan overstemmen, wanneer bepaalde prikkels te veel worden. Roepgedrag komt bijvoorbeeld voort om andere geluiden buiten te sluiten.

Binnen de cursus lag de nadruk op het analyseren van de beïnvloedende factoren op de verwerking van zintuigprikkel en de alertheid. Door deze analyse kunnen er vervolgens gericht adviezen gegeven worden over het adequaat inzetten van zintuigprikkel bij het beïnvloeden van het gedrag.

De medewerkers van begeleiding volgden een agressietraining. Hier wordt in 2023 vervolg aan gegeven.





### Basis op orde

In verzorgingshuis de Wingerd maakten we een analyse van de manier van werken, het aantal FTE, de afspraken, bevoegd en bekwaamheid en communicatie. Vervolgens maakten we een plan van aanpak om al deze punten het komend jaar te verbeteren. In oktober 2022 kwam de IGJ op bezoek. Zij concludeerden dezelfde punten als we al geconcludeerd hadden in onze analyse. We hebben de verbeterpunten uit het inspectierapport toegevoegd aan ons plan van aanpak. Daarnaast adviseerde de IGJ om het traject 'Waardigheid en trots met een coach op locatie' in te schakelen. Dit hebben we gedaan: het traject is opgestart en loopt in 2023 door.

### Audits

Binnen heel Manna hebben we audits uitgevoerd en alle belangrijke punten die daar uitkwamen zijn in kata's of verbeterplannen verwerkt zodat er ook daadwerkelijk aan gewerkt wordt. Uit de audits bleek ook dat collega's vooral heel trots zijn op hun team en op de flexibiliteit en deskundigheid van hun collega's.

### Verbetertraject begeleiding

Het verbeterproject begeleiding is afgerond door middel van een evaluatie. Er zijn mooie stappen gemaakt. We hebben geconstateerd dat het organisatieonderdeel Begeleiding stabiel genoeg is waardoor er geen projectstructuur meer nodig is. Alle verschillende onderdelen van het project zoals kwaliteit, personeel, huisvesting, financiën en communicatie zijn geborgd in de organisatie. De KPI's hieruit komen ieder kwartaal terug in het dashboard en worden zo gemonitord. Op deze manier blijft er zicht op al deze onderdelen.

### Hulpmiddelen

In de Wingerd zijn eigen bedden aangeschaft zodat we minder gebruik hoeven te maken van het verhuurbedrijf. Facilitair heeft een onderhoudsplan opgesteld voor hulpmiddelen. Hierdoor blijft er zicht op welke hulpmiddelen cyclus worden nagekeken en onderhouden.

### Wzd

Het bieden van optimaal levensgeluk wordt gekoppeld aan goede zorg. Dit is dan ook de grondslag wanneer er gekeken wordt naar het wel of niet inzetten van onvrijwillige zorg.

Manna hanteert hiervoor de volgende uitgangspunten:

- Bewoners wordt een maximale vrijheid geboden tegen weloverwogen en geaccepteerde risico's, natuurlijk binnen de relevante wet- en regelgeving.
- Het proces van het vinden van de juiste veiligheid met instemming van een bewoner en/of diens vertegenwoordiger, wordt gezien als een onophoudelijk proces, omdat de bewoner kan veranderen.
- Een adequate verslaglegging van de afwegingen is onderdeel van het zorgplan.

Binnen Manna zijn bovenstaande uitgangspunten goed verankerd in het dagelijks handelen. Dit zie je terug in het aantal keren dat onvrijwillige zorg is toegepast. (zie tabel 1 en 2)

### Wzd-commissies

Manna kent twee Wzd-commissies:

- Wzd-commissie voor Begeleiding
- Wzd-commissie voor de VVT (verzorging, verpleging en zorg thuis)



Taak en doel commissies

Alle geregistreerde (on)vrijwillige zorg zijn door de Wzd-commissies besproken. De commissie monitort of en hoe afbouw van de (on)vrijwillige zorg wordt toegepast. Ook monitort zij de landelijke ontwikkelingen op dit gebied. Op basis hiervan doet zij voorstellen voor aanpassing van het beleid. Daarnaast heeft ook casuïstiek bespreking plaatsgevonden. De commissie bestaat uit verschillende zorgprofessionals, de Wzd-functionaris en organisatieadviseur Kwaliteit.

Geregistreeerde (on)vrijwillige zorg in 2022

Soort onvrijwillige zorg	Specificatie soort onvrijwillige zorg	Aantal unieke cliënten	Frequentie van toepassing	(On)vrijwil lige zorg / of vrijwillig volgens stappen plan?	Locatie	Opmerking
Toezicht overige domotica	Dwaaldetectie TAG	1	Continu	Onvrijwillig	DW	Veiligheids bevorderend
Beperking bewegingsvrijheid - overig	Kamer controle	1	Dagelijks	Onvrijwillig	DW	Veiligheids bevorderend
Beperking inrichting van leven	Controle op bezoek	1	Dagelijks	Onvrijwillig	CH	Veiligheids bevorderend
Beperking inrichting van leven	Controle kamer op drugs en alcohol	1	Dagelijks	Onvrijwillig	Begeleiding	Veiligheids bevorderend
Totaal toegepaste maatregelen		4				

Domotica en bedhekken

Binnen de Wingerd en Cypressenhof worden soms bedhekken, wakende ogen of andere vormen van domotica ingezet. De inzet van deze hulpmiddelen kan onder onvrijwillige zorg vallen als de cliënt of familie zich hier tegen verzet. We hebben geconstateerd dat binnen de Wingerd hier meer uitleg over noodzakelijk is. Hieronder een overzicht van geregistreeerde vrijwillige zorg:

Soort vrijwillige zorg	Specificatie soort onvrijwillige zorg	Aantal maatregelen	Frequentie van toepassing	(On)vrijwil lige zorg/ of vrijwillig volgens stappen plan?	Locatie	Opmerking
Toezicht domotica	Dwaaldetectie/ wakend oog	3	Continu	Vrijwillig veiligheids bevorderend	DW	
Beperking bewegingsvrijheid	Bedhekken	12	Dagelijks	Vrijwillig veiligheids bevorderend	DW	5 x bij cliënt in rolstoel[1]  6x bij cliënt met vv6[2]
Totaal toegepaste maatregelen DW		15				



*[1] Bedrekken zijn niet vrijheidsbeperkend indien een cliënt rolstoelafhankelijk is. Zijn bewegingsvrijheid is namelijk al beperkt*

*[2] Mensen met een VV6 indicatie vallen niet onder de Wzd (indien er geen aanvullende diagnose door een arts is gesteld)*

## Vitaliteit

In het voorjaar organiseerden we een Fit & Gezond Manna wandeling/hardlooperoute in Delden voor alle medewerkers in het kader van Fit & Gezond. Het was een gezellige, sportieve uitdaging als collega's. Gedurende het hele jaar konden medewerkers meedoen aan een vitaliteitschallenge. Elke week verscheen er een nieuwe uitdaging op intranet. Ook werden er regelmatig lezingen over gezond eten en bewegen georganiseerd vanuit FWG Oost.

## Incident meldingen

Als er een incident gebeurt melden collega's dit. In 2022 zijn we gestart met het creëren van bewustwording van het maken van een MIC. Bij de begeleiding is het proces voor opvolging en afhandeling van de MIC's strak ingeregeld. Bij incidenten met een grote impact of ernstige gevolgen wordt er een calamiteitenonderzoek opgestart en gemeld bij de juiste instanties. In 2022 zijn er twee incidenten geweest. Verbeterpunten die hieruit naar voren kwamen zijn doorgevoerd.

## Roken

Binnen de Wingerd kwam er een nieuw rookbeleid. Dit betekende dat er niet meer bij de ingang gerookt mag worden. Er werd een speciale Abri in samenwerking met de buur-zorginstelling neergezet. Cliënten en bezoekers die toch willen roken, kunnen dat daar nog doen.

## Klachtenfunctionaris

Manna had tot voor kort een eigen klachtenfunctionaris. In 2022 zijn we het anders gaan inrichten. We maken nu gebruik van een externe klachtenfunctionaris van het LSR.

## Medido

In de wijkverpleging stimuleren we steeds meer de zelfredzaamheid en behoud van eigen regie door inzet van hulpmiddelen. De Medido is daar een voorbeeld van. Cliënten krijgen de juiste medicijnen, op de juiste tijd in de juiste hoeveelheid en houden door de Medido hun eigen regie, waarbij er toch een controle is ingebouwd wanneer de cliënt de medicatie niet uit de Medido neemt.

## Ergonomisch werken

Een goede houding zodat je het werk goed kan volhouden is erg belangrijk om te zorgen dat de medewerkers vitaal blijven. Elke nieuwe huishoudelijk medewerker volgt de cursus ergonomisch schoonmaken. Ook de huidige medewerkers kunnen de cursus volgen. Binnen de Wingerd is er ook aandacht geweest voor ergonomisch. Er is een training en er zijn opnames geweest tijdens een dienst. In 2023 zal de opvolging van de analyse plaatsvinden.

## Hulpmiddelentas

Elk team Wijkverpleging binnen Manna beschikt nu over een hulpmiddelentas. In de hulpmiddelentas zitten middelen die je nodig hebt bij het wassen en aankleden. Van oogdruppelbril tot teenwasser op steel, een knopenhaak om ritsen te openen of een aankleedstok. Het doel van de hulpmiddelentas? Dat de inzet van het juiste hulpmiddel ervoor zorgt dat de cliënt minder zorg nodig heeft en zo lang mogelijk zoveel mogelijk zelf kan blijven doen. Dat drukt de zorgkosten en zorgt ervoor dat de cliënt meer zelfstandigheid behoudt. Cliënten vinden het prettig om nu zelf te kunnen bepalen op welk tijdstip zij bijvoorbeeld hun oog druppelen of hun steunkousen aantrekken. Artikel

*Lees [hier](#) het verhaal van medewerker Karin over de hulpmiddelentas.*

## Gluren bij de burens (interne audits met de Vriezenhof en Zorgfederatie Oldenzaal)

We hebben een lerend netwerk waar we regelmatig gebruik van maken. We lezen met elkaar mee en vragen elkaar om advies. Ook zijn we gestart met een vorm van visitatie. Hierbij lopen twee collega's van de ene organisatie mee bij de andere organisatie in een carroussel. De meest recente ronde hebben we de visitators gevraagd om specifiek naar het onderdeel persoonlijke aandacht bij mensen met PG te kijken. Hoe hebben andere organisaties dit gefaciliteerd? Wat kunnen wij van hen leren en wat kunnen zij van ons leren? De bedoeling is op een laagdrempelige manier van elkaar leren. Dit is door alle visitators als zeer positief ervaren en voor herhaling vatbaar in 2023.

## Wijkgericht Werken

In Enschede-Zuid en Enschede-Centrum is Manna betrokken bij de pilot Wijkgericht Werken vanuit Zorgschakel Enschede (samenwerking met zorgorganisaties Livio, Liberein en de Posten). In deze pilot is o.a. onderzocht hoe, waar en wanneer de wijkverpleegkundigen vanuit verschillende organisaties meer samen kunnen werken rondom de cliënt. Daarnaast is gekeken op welke manier de samenwerking met de verwijzer sneller en beter kan. Hier zijn concrete acties uitgekomen en is een aantal al ingevoerd in de werkwijze.



### Coördinatie van de Wijkverpleging

Er wordt gewerkt aan één coördinatiepunt van wijkzorg, waar overzicht is van de beschikbaarheid (per team) in Enschede Zuid en Centrum, waardoor wijkbewoners met een zorgvraag en verwijzers (huisartsen en MST) niet hoeven zoeken. Zij worden ontlast bij het vinden van een passend plekje in de wijkverpleging. De coördinatie draagt bij aan het efficiënt en passend verdelen van wijkzorg (sturing op beleid van de afzonderlijke aanbieders). Het is inzichtelijk wanneer wijkbewoners geen passend antwoord dreigen te krijgen op hun zorgvraag. De route om dan samen met anderen (financiers) oplossingen te vinden is tevens uitgestippeld.

### Samen indiceren

Er is gezocht naar oplossingen om de samenwerking tussen het medisch domein, het zorg domein en het sociaal domein te verbeteren. In Enschede-Zuid hebben de deelnemers zich toegelegd op het 'samen indiceren'. Er zijn afspraken gemaakt over een stuk verschuiving van werkzaamheden m.b.t. het samen indiceren in de Wmo. Het stellen van de indicatie begint al bij de wijkverpleegkundige en wordt in een vloeiende lijn voortgezet en afgerond door de Wmo-consulent. daarvoor is een handige werkinstructie opgesteld, zijn deelnemers getraind en is de nieuwe werkwijze in de praktijk toegepast. Dit heeft mooie inzichten en resultaten opgeleverd waar we in 2023 mee verder gaan.

### Overige Scholing en training

In 2022 zijn medewerkers in de leertuin van Manna in de volgende onderwerpen geschoold:

- Wet zorg en dwang
- Bewegen met ouderen
- Palliatieve zorg
- Warme zorg
- PDL
- Hypnotherapie; hoe werkt pijn in je brein
- Complementaire therapie: handmassage
- Dementie: bejegening

Door de Zorgschakel Enschede zijn diverse medewerkers geschoold in wondzorg.

### 4.2 Conclusie

Binnen Manna is veel aandacht geweest voor het onderwerp gezondheid, kwaliteit en veiligheid. Dit is voornamelijk op teamniveau binnen de kata's geborgd. Binnen de verschillende teams is ook de bewustwording op de door hun ingezoomde onderwerpen gegroeid. Alle teams hebben hun eigen specialisme. Voor 2024 is het wenselijk dat we meer gebruik maken van elkaar specialisme, maar dat er wellicht ook meer themagericht gewerkt wordt waardoor de effectiviteit van o.a. trainingen verhoogd kan worden. De verwachting is dat indien Manna een onderwerp daadwerkelijk als speerpunt benoemd, hier ook meer duidelijkheid en houvast geboden kan worden. Binnen Manna is vooral het methodisch werken een aandachtspunt. Dit is daarom ook meegenomen in het kwaliteitsplan 2023.

## 5. Zorgen voor een prettige leefomgeving

Wat kan een aangename leefomgeving veel doen voor mensen. De warmte en veiligheid die het uitstraalt, meubels die herkenbaar zijn en lekker zitten, maar ook genoeg ruimte voor bijvoorbeeld een activiteit die plaatsvindt. Bij Manna vinden we het belangrijk dat mensen zich thuis voelen in hun woonomgeving. Zorgtechnologie en inzet van veilige hulpmiddelen zijn belangrijk die ook ingezet kunnen worden waardoor mensen langer in hun eigen prettige woonomgeving kunnen blijven wonen.

### Wat zouden we in 2022 doen?

Creëren van een huiselijke woonomgeving en collega's bewust maken dat we ons werk doen bij mensen thuis. Inzet van zorgtechnologie was tevens een aandachtspunt in 2022.

In twee huiskamergroepen in de Wingerd hebben we het meubilair vervangen. Hierdoor is de huiskamer gezelliger geworden en zitten de bewoners beter op de nieuwe meubels.

### 5.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?

#### Amandelbloesem

Door een externe gift speciaal voor dagbesteding in de Wingerd hebben we een lege ruimte kunnen inrichten tot een sfeervolle ruimte voor activiteiten voor bewoners. Er worden regelmatig heerlijke baksels gemaakt, er wordt gehandwerkt, de geheugentraining vindt er plaats en ook de gym.

#### Woongroep Roombeek veranderd in woonvorm begeleiding

Roombeek was tot voor kort een woongroep. Door woningkrapte is het lastig voor mensen om onderdak te vinden. De woonvorm is daarom gewijzigd. Er is besloten deze locatie in te zetten voor cliënten van begeleiding. Zij hebben daar hun eigen appartement, ontvangen begeleiding en kunnen mee doen met de dagbesteding of de maaltijd. Er is een dagbestedingsplek gecreëerd waar twee keer per week dagbesteding plaatsvindt voor cliënten van begeleiding. Ook de hondendagbesteding wordt in de tuin van Roombeek gehouden.



### Extra appartement

In het appartementencomplex de Specht waar we appartementen verhuren aan cliënten van Begeleiding is een extra appartement gecreëerd voor cliënten.

### Vorbereiding verbouwingen Annastraat

Ook bij de locatie Beschermd Wonen Annastraat gaan veranderingen plaatsvinden. Er gaat verbouwd worden. In 2022 zijn er voorbereidingen getroffen voor de verbouwing, o.a. de gemeentevergunning. Wanneer er een plek is gevonden waar de bewoners van de Annastraat tijdelijk kunnen wonen, kan de renovatie in 2023 gaan starten.

### Dichtmaken keuken van Cypressenhof

De keuken waar de kok elke dag kookt voor de bewoners is dichtgemaakt met ramen. Dit geeft meer rust voor de bewoners en ook veiligheid.

### Nieuwe vestiging team Wijkverpleging Enschede-Noord

Team Wijkverpleging Enschede-Noord is verhuisd en werkt nu vanuit een nieuwe locatie. Een pand waar meerdere bedrijven zitten en midden in de wijk waar hun cliënten wonen.

### Huisvestingsbeleid

Team Facilitair heeft een huisvestigingsbeleid ontwikkeld voor de komende jaren.

## 5.2 Conclusie

In 2022 is binnen Manna hard gewerkt om een prettige leefomgeving voor cliënten te creëren. Deze inspanningen betroffen voornamelijk nog voor cliënten die wonen in een woning van Manna. In de komende periode zal ook gekeken moeten worden hoe we binnen Manna bijdragen aan het WOZO-akkoord dat cliënten langer in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven en onderdeel van de wijk blijven uitmaken.

# 6. Leiderschap, governance en management

De structuur van Manna bestaat uit het organiseren rondom de cliënt. Hiervoor gebruiken we de expertise uit de teams. Door middel van samensturing geeft Manna collega's de vrijheid over hoe ze zelf bepalen wat het beste is voor de cliënt door voortdurend te verbeteren. De insteek is dat we dit niet alleen doen, maar met z'n allen. Daarom noemen we het samensturing. De organisatiestructuur en cultuur van Manna zorgen voor een platte organisatie waardoor lijnen erg kort zijn.

Tussen de Raad van Bestuur en de teams kent Manna slechts één laag bestaande uit twee managers. Teamcoaches staan dichtbij de teams en helpen ze verder te ontwikkelen. De Raad van Bestuur heeft gedurende het jaar onder andere overleggen met de WZD-functionaris, de geestelijk verzorgers en de Verpleegkundig Adviesraad.

### Reflectie samensturing

Samensturing levert mooie resultaten op. Collega's voelen meer eigenaarschap en vrijheid om hun professie uit te voeren. Coaches helpen de teams om dit verder te ontwikkelen. Teams vinden samensturing nog wel lastig in conflictsituaties. De vraag om kaders blijft. Soms in meer en soms in mindere mate. Met name bij personeelskrapte in een team wordt druk ervaren op bijvoorbeeld het uitvoeren van de teamrollen. Of het is niet altijd helder wie waarin een beslissing neemt of verantwoordelijk

is. Daarom is in 2022 de keuze gemaakt om de functie van coach te laten vervallen en deze te vervangen voor een leidinggevende of teamleider. Deze leidinggevendens zijn integraal verantwoordelijk voor hun onderdeel. In het kader van samensturing en meer mandaat richting het 'primaire proces' is daarmee het management veel dichtbij de cliënten gebracht. Met deze wijziging hebben we geen afscheid genomen van samensturing, maar maken we duidelijkere afspraken over werkwijze en verantwoordelijkheid en willen we het eigenaarschap van de teams versterken. Het komende jaar geven we de leidinggevende posities verder vorm en laten we de leidinggevendens verder in hun rol groeien. Bovendien gaan we de sturingsinformatie verbeteren, zodat de leidinggevende ook kunnen sturen. De uitvoering vindt plaats in 2023.

## 6.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aan gegeven?

### OR, CR, VAR en RvT

**De Cliëntenraad (CR)** praat mee over bepaalde beleidszaken en over praktische zaken rondom de zorg- en dienstverlening van onze cliënten. Ook kan zij gevraagd en ongevraagd advies geven. Uitgangspunt van de Cliëntenraad is de ervaring van de cliënt over de zorg.



**De ondernemingsraad (OR)** heeft 7 leden en denkt mee over allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld: arbeids- en rusttijden, ziekteverzuim, opleidingen etc. De OR kan door advisering of instemming invloed hebben op de bedrijfsvoering. Zo kan de OR een bijdrage leveren aan het goed functioneren van Manna.

**De verpleegkundig adviesraad (VAR)** adviseert over vakinhoudelijke zaken. Daarmee heeft de VAR ook invloed op de ontwikkeling van verzorgenden en verpleegkundigen binnen Manna. Zij zijn bijvoorbeeld betrokken bij adviezen over het functieprofiel verpleegkundige niveau 4, bij dilemma's rondom corona etc.

### Governance

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid. De Raad van Bestuur reflecteert regelmatig zelf – en met ondersteuning van anderen – op haar eigen en samen met het Strategisch Platform op het gezamenlijk functioneren. Daarnaast neemt de Raad van Bestuur deel aan intervisie voor bestuurders. In deze intervisie wordt gereflecteerd op leiderschap, inspiratie en visie vanuit concrete casuïstiek.



**De raad van toezicht (RvT)** voert jaarlijks met de Raad van Bestuur een gesprek over diens functioneren. De Raad van Toezicht bespreekt in het genoemde ook diens persoonlijke ontwikkeling en jaarlijks wordt besproken of de bestuurder en de organisatie nog voldoende bij elkaar passen. Naast de individuele gesprekken voert de Raad van Toezicht ook een gesprek met de Raad van Bestuur over de samenwerking met het management en de medezeggenschap. De Raad van Toezicht zorgt voor een verslag van de gesprekkenmorgen'. Bekijk het bestuursverslag van Manna voor meer informatie over de RvT.

### Samenstelling Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht is op 31 december 2022 als volgt:

*Jan Westert, voorzitter en voorzitter renumeratiecommissie*  
*Fokko Witteveen, vicevoorzitter, lid auditcommissie en lid renumeratiecommissie*  
*Leonie van Assen-Withag, voorzitter kwaliteitscommissie*  
*Berno Sauer, voorzitter auditcommissie*  
*Janny Joosten, lid kwaliteitscommissie*

Per 31 december 2022 is Leonie van Assen-Withag afgetreden wegens het bereiken van haar maximale zittingstermijn. Zij is opgevolgd door Cornel Vader. Jan Westert is benoemd op voordracht van de cliëntenraad. Hij onderhoudt vanuit de Raad van Toezicht ook de contacten met de Cliëntenraad. De leden van de Raad van Toezicht maken jaarlijks melding van hun nevenfuncties. Elders in dit jaarverslag wordt daar melding van gemaakt. De nevenfuncties worden door de RvT getoetst op mogelijke belangenverstrengeling. De Raad van Toezicht werkt aan de hand van Governancecode voor de Zorg. Tijdens de jaarlijkse zelfevaluatie is vastgesteld dat deze wordt nageleefd.

### Benoeming bestuurder

Per 1 januari 2022 is Pieter Albracht benoemd tot bestuurder van Manna. Hij volgde Andre Kok op, die per 1 oktober 2021 afscheid van Manna heeft genomen. Vervolgens is het bestuur tijdelijk waargenomen door twee leden van het managementteam. De benoeming van een nieuwe bestuurder en de nawerking van de coronaperiode heeft het jaar 2022 bepaald. De voorgenomen herijking van de nieuwe strategie is daardoor anders verlopen. In 2023 moet de herijking van de strategie vorm krijgen.



De Raad van Toezicht treedt op als werkgever en toezichthouder van de Raad van Bestuur. Vanuit die rol heeft de renumerationcommissie ook voortgangs- en functioneringsgesprekken gevoerd met de Raad van Bestuur. Conform de Wet Normering Topinkomens (WNT) stelt de Raad van Toezicht de bezoldiging vast en keurt de onkostenvergoedingen goed. Elders in dit verslag worden ook de nevenfuncties van de Raad van Bestuur vermeld. De Raad van Bestuur toetst functies op verenigbaarheid met de functie van de Raad van Bestuur.

### Activiteiten en vergaderingen

De Raad van Toezicht vergaderde in het verslagjaar zesmaal met de Raad van Bestuur. Voorafgaand aan de vergadering bespreekt de Raad van Toezicht de voorliggende agenda en brengt de besprekpunten met de Raad van Bestuur in kaart. Het centrale thema op de verschillende vergaderingen was het coronavraagstuk en de impact die dat heeft gehad op de organisatie. De dilemma's werden door het bestuur met de Raad van Toezicht gedeeld. Ook de gevolgen van corona op de ontwikkeling van ziekteverzuim heeft voor Manna forse gevolgen op de financiële resultaten. De aanpak van het ziekteverzuim is geëvalueerd en met het oog op de toekomst herijkt. Daarnaast is er regelmatig gesproken met de Raad van Bestuur over de organisatie van Manna en het

model van samensturing. Op initiatief van de Raad van Bestuur wordt dit model aangepast, zodat verantwoordelijkheden scherper worden belegd. Naast de reguliere vergaderingen heeft de Raad van Toezicht het afgelopen jaar alle locaties bezocht en zich laten informeren over de ontwikkelingen op het gebied van zorg en begeleiding in relatie tot de huisvesting.

Met de Raad van Bestuur, het Strategisch Platform, de Verpleegkundige Adviesraad, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad is het thema Eenzaamheid breed besproken. Daarnaast wordt met de Cliëntenraad en Ondernemingsraad tweemaal per jaar regulier gesproken. Een belangrijk thema was de evaluatie van de wervings- en benoemingsprocedure van de Raad van Bestuur.

In het kader van de externe contacten neemt de Raad van toezicht deel aan het gezamenlijk overleg tussen de Raden van Bestuur en Raden van Toezicht over ontwikkeling van de Zorgschakel, het samenwerkingsverband tussen vier Enschedese zorgorganisaties Livio, De Posten, Liberein en Manna. Met namen rond de coronaanpak en arbeidsmarktontwikkelingen is deze samenwerking geïntensiveerd.

### Overige thema's

De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van het verslag en de verantwoording van de extern vertrouwenspersoon. Ook heeft de Raad van Toezicht zich laten informeren door de geestelijke verzorging over het belang van deze functie voor de cliënten van Manna. Een ander thema van toenemend belang vormt het vrijwilligerswerk en de rol van de mantelzorgers.

Met de auditcommissie als vooruitgeschoven post is het thema Financiën essentieel. De rapportage over de financiële ontwikkelingen bij Manna heeft regelmatig aandacht van de Raad van Toezicht. De auditcommissie ziet toe de rechtmatige en doelmatige aanwending van de zorgmiddelen. Met de accountant vindt regelmatig overleg plaats over de begroting en verantwoording van de financiële cijfers. De Raad van Toezicht heeft besloten om in 2024 van accountant te wijzigen.

De kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht heeft zich meer specifiek beziggehouden met de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit van zorg en begeleiding. In 2023 wil deze commissie zich verder verdiepen in een systematische aanpak. In het verslagjaar kreeg de Raad van Toezicht te maken met een onderzoek van de Inspectie voor Volksgezondheid op de Wingerd. De aanbevelingen van de inspectie zijn reden tot een plan van aanpak

door de Raad van Bestuur.

De Raad van Toezicht stimuleert vanuit haar rol de klankbordfunctie en de versterking van de aandacht op de strategische koers van Manna. De Raad van Toezicht constateert dat de positie van Manna op verschillende onderdelen structurele versterking van de organisatie vraagt. Tegen die achtergrond bepleit de Raad van Toezicht de herijking en verdieping van de strategie. Innovatie is nodig op het gebied van digitale technologie en uitbreiding van de onderdelen van de organisatie om meer stabiliteit te bewerkstelligen. Ook de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt vragen om een nadere analyse om personeel te behouden en te werven.

We sluiten af met waar we mee begonnen: Uit liefde! Manna zorgt, ondersteunt en begeleidt Uit Liefde! Manna ontleent haar bestaansrecht aan haar christelijke identiteit. De ontwikkeling van de identiteit in relatie tot de zorg- en begeleidingsopdracht is een voortdurend thema dat bewustwording en bezinning vereist om Manna de organisatie te laten zijn die zij wil zijn. De merkbeloofte Uit liefde is geen uiting op de gevel alleen, maar dient zichtbaar te zijn op alle niveaus en bij alle medewerkers van de organisatie. Zo wil Manna in haar eigenheid naast mensen staan.

*Jan Westert*  
*Voorzitter Raad van Toezicht*



# 7. Cliënt- en medewerkerservaringen

Manna hecht veel waarde aan de ervaringen van cliënten en medewerkers. Om te leren van cliëntervaringen is Manna aangemeld bij Zorgkaart Nederland. Om te leren van medewerkerservaringen maken we gebruik van de **Manna Meter**. Daarnaast maken we in de **wijkverpleging** gebruik van de PREM.

Binnen de **intra- en extramurale zorgverlening** maken we gebruik van de vragenlijst 'jaarlijkse evaluatie' via het ECD. Deze vragen worden voor het geplande MDO aan de naasten of cliënt voorgelegd. Eventuele individuele knelpunten kunnen vervolgens direct opgepakt worden in het MDO.

Binnen de **huishoudelijke ondersteuning** worden iedere maand steekproefsgewijs cliënten gebeld om hun tevredenheid te meten.

Voor de **begeleiding** is er een vragenlijst ontwikkeld.

## 7.1 Hoe hebben we hier in 2022 vorm aangegeven?

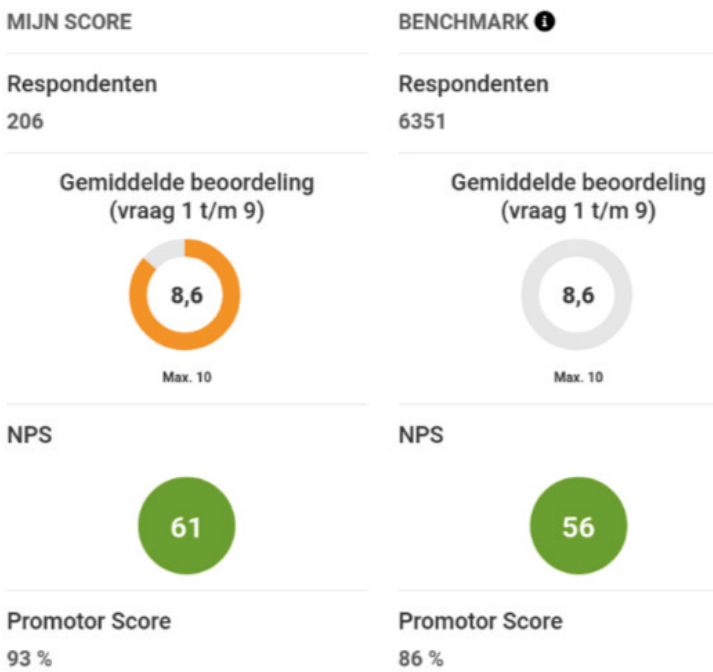
Hieronder staan de resultaten van de verschillende metingen.

### PREM Wijk uitkomsten 2022

Ieder jaar wordt er in de wijkverpleging een PREM uitgevoerd. Ook de uitkomsten van de

PREM worden in de teams besproken. Daarbij wordt gekeken wat mogelijke verbeterpunten zijn.

In onderstaande tabel staan de PREM scores op organisatieniveau uitgelicht. Deze kunnen ook per team in de wijk gemaakt worden.



### Manna Meter 2022

Elk maand wordt de Manna Meter uitgezet onder honderd collega's. De verbeterpunten worden gemeld aan de teams die daarbij betrokken zijn en zij voeren verbeteringen door. Hieronder zie je maandelijkse uitkomsten van 2022.

Maand	Respondenten	NPS
Januari	46	51%
Februari	34	41%
Maart	44	55%
April	44	32%
Mei	38	45%
Juni	40	63%
Juli	33	36%
Augustus	33	58%
September	40	55%
Oktober	40	33%
November	38	39%
December	27	52%





Zorgkaart Nederland score Manna score 2022

Alle cliënten kunnen een review achterlaten op Zorgkaart Nederland. In de praktijk wordt dit nog niet altijd gedaan. Veel cliënten en hun vertegenwoordigers lossen eventuele knelpunten snel op met de direct betrokken zorgmedewerkers. Ook complimenten worden liever rechtstreeks gegeven. Collega’s vragen actief aan familie of cliënten om een review op zorgkaart NL te zetten.

Hieronder staat het cijfer van heel Manna op Zorgkaart NL. In de teams wordt dit op locatieniveau teruggekoppeld.



**Zorggroep Manna** 

Organisatie

8.7

uit 398 waarderingen

 Boulevard 1945 505 20, Enschede

Klachtenoverzicht 2022

In 2022 zijn er door de cliënten of vertegenwoordigers dertien meldingen voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en/of vertrouwenspersoon.

Aantal en type meldingen	Vraag om informatie & overig	Persoonlijke kwesties; behoefte aan een luisterend oor	Uitingen van onvrede; behoefte aan ondersteuning van Vpz	Klachten: verzoek om bemideling aan Kf	Formele klachten: verzoek om een oordeel	Totaal
Totaal	2	0	4	7	0	13

Het merendeel van de meldingen betrof onvrede en klachten over de zorg en begeleiding. Een vaak gemelde onvrede is dat er te weinig zorg werd ontvangen, met name in de vakantieperiodes. De melders gaven aan dat over personele wijzigingen, uitval door ziekte, vakantie of vertrek van medewerkers gebrekkig tot niet gecommuniceerd werd. Daarnaast werd er onvrede geuit op het gebied van bejegening door personeel. Het ging dan om onderwerpen als onvoldoende privacy, gevoelens van onveiligheid en onvoldoende toezicht en/of inzet vanuit de zorgmedewerker.

Resultaat van de interventies

Resultaat	Aantal
Melder kan zelf verder	3
Gestaakt	4
Loopt nog	0
Naar klachtencommissie / Raad van Bestuur	0
Situatie hersteld / afspraken gemaakt	6
Totaal	13

Manna Picknick 2022

In 2022 vond er weer een Manna Picknick plaats op vier locaties in Twente, met als doel ontmoetingen te creëren tussen vrijwilligers, medewerkers en cliënten van Manna en wijkbewoners. In totaal hebben we ca. 490 bezoekers gehad. Cliënten gaven aan: “Fijn dat Manna dit heeft georganiseerd. Dit had ik nodig”. 61 vrijwilligers (helpende handjes) stonden klaar om te helpen tijdens deze dag. Ook de samenwerking met andere organisaties, zoals wijkcentra Stroink, wijkcentrum Prismare, Huis van Verhalen, Zorgsaam Twenterand, Vredenhof, Rotary Enschede (chauffeurs), Wethouder Kampman en een aantal leden uit fractie Christen Unie Enschede, bleek een succes.

Aandachtspunten

Uit de meldingen komt naar voren dat de vele wisselingen in het personeel zorgen voor stress en onrust bij cliënten en hun verwanten. Dit heeft gevolgen voor de continuïteit van de zorg. Men heeft over het algemeen best begrip voor het personeelsgebrek, zeker ook in de vakantieperiode. Maar wat de melders zeggen vervelend te vinden is dat zij dan laat of niet geïnformeerd worden over de consequenties voor de zorg die zijzelf ontvangen. Het gemis aan een volledige en tijdige terugkoppeling kan dan voor wrijving zorgen. Cliënten worden graag adequaat geïnformeerd over ontwikkelingen die hun directe zorgondersteuning betreffen, gezien de impact daarvan op hun leven. In het belang van de kwaliteit en continuïteit van de zorg is het binden van medewerkers aan de organisatie een blijvend aandachtspunt. Meer aandacht voor de medewerkers in de vorm van waardering en scholing draagt mogelijk bij tot meer binding met de organisatie en minder wisseling.

7.2 Conclusie

We zijn trots op de gescoorde uitkomsten. Hier werken we met zijn allen binnen Manna hard voor. Het meten van cliënt ervaringen en hier adequate follow up aangeven blijft ook in 2023 een aandachtspunt.