



Kwaliteitsverslag 2021

Laveren op de golven van de pandemie

- ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen
- Versie 1.0, april 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Wonen en welzijn.....	6
Veiligheid	10
Leren en verbeteren van kwaliteit.....	13
Leiderschap, governance en management	16
Personeelssamenstelling.....	17
Gebruik van hulpbronnen	20
Gebruik van informatie.....	21

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021.

In dit verslag wordt u geïnformeerd over de actuele status en voortgang van de, in het kwaliteitsplan 2021 vastgelegde, ambities en doelstellingen. De COVID-19 pandemie zorgde ervoor dat we dit jaar, net als in 2020, op onderdelen onze ambities/plannen hebben moeten bijstellen. Onze prioriteit heeft continu gelegen op/bij het welzijn van, en zorg voor onze cliënten.

COVID-19

Hoewel we aan het begin van het jaar al snel de cliënten die dat wensten, volledig konden vaccineren had de COVID pandemie opnieuw een behoorlijke impact op onze dagelijkse praktijk.

Het aandeel (aantal) besmettingen onder cliënten bleef in de periode maart tot met oktober weliswaar beperkt, maar het verzuim onder personeel en de invloed van landelijke lockdown maatregelen bleef 'voelbaar' groot.

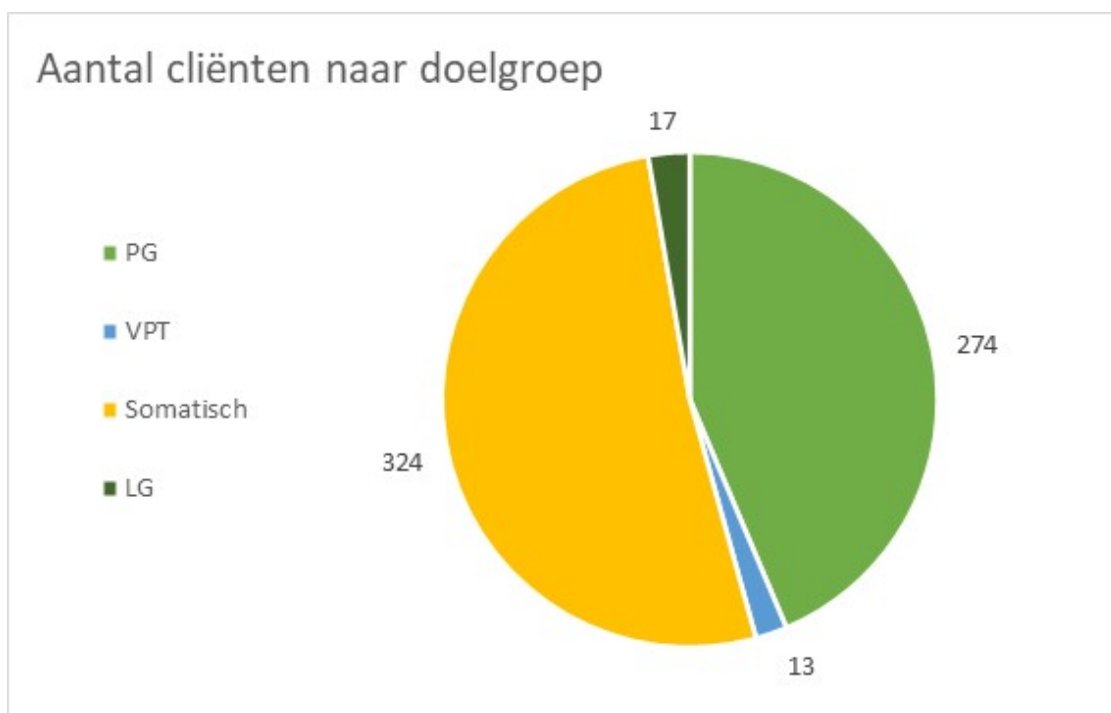
Eind van het jaar zorgde de Omikron-variant voor een explosieve groei van het aantal bestemmingen onder een grote groep cliënten en medewerkers. Het aantal besmetting onder cliënten was in de laatste twee maanden net zo hoog als tijdens de 2^e golf eind 2020.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Thuis- en Ouderenzorg staat de cliënt centraal. De regie ligt bij de (potentiële) cliënt en sluit zoveel mogelijk aan bij de manier waarop zij willen leven. We stimuleren zelfstandigheid en ondersteunen waar de cliënt het niet zelf meer kan. Vanuit de eigenheid van de cliënt en zijn/haar normen en waarden, zoeken we op creatieve wijze naar de best passende ondersteuning en zorg.

De cliënt als mens staat centraal en is de basis voor onze zorgverlening. Daarbij gaat het om alle levensdomeinen die voor de cliënt van belang zijn. Iedere cliënt heeft een eigen geschiedenis, een eigen toekomst, eigen doelen, eigen contacten en eigen naaste(n). De inventarisatie van deze gegevens gebeurt in dialoog met onze cliënt en/of diens naasten en wordt vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier.

Per eind 2021 is ons cliëntenbestand, verdeeld naar type zorgverlening als volgt samengesteld:



Onder de noemer Omgevingszorg zijn we in 2020 al gestart met de inrichting en uitrol van een eenduidige benaderingsmethodiek en werkwijze gebaseerd op de Brein Omgevingsmethodiek, de Passiviteit Dagelijks Leven en Complementaire Zorg.

Per 24 cliënten is er één coach omgevingszorg beschikbaar voor het begeleiden en ondersteunen van de zorgmedewerkers/zorgteams. De scholing van medewerkers heeft vanwege de coronapandemie in 2021 opnieuw vertraging opgelopen. Door inzet van coaches omgevingszorg en het waar mogelijk periodiek organiseren van gedragsvisite en omgangsoverleg heeft de praktische uitrol niet geheel stilgestaan.

Medio 2021 is gestart met de uitwerking van een “nieuwe” visie op kwaliteit. Meer dan eens is in gesprek met elkaar (cliënten, naasten, cliëntenraad en medewerkers) vastgesteld dat kwaliteit van leven niet bepaald wordt door de systemen waarmee of waarbinnen we werken. Om aansluiting te vinden en houden bij de leefwereld van onze cliënten is vertrouwen in en deskundigheid van medewerkers en vrijwilligers van cruciaal belang. Onderstaande weergave visualiseert de nieuwe visie, die in 2022 verder zal worden uitgewerkt en toegepast.



Wonen en welzijn

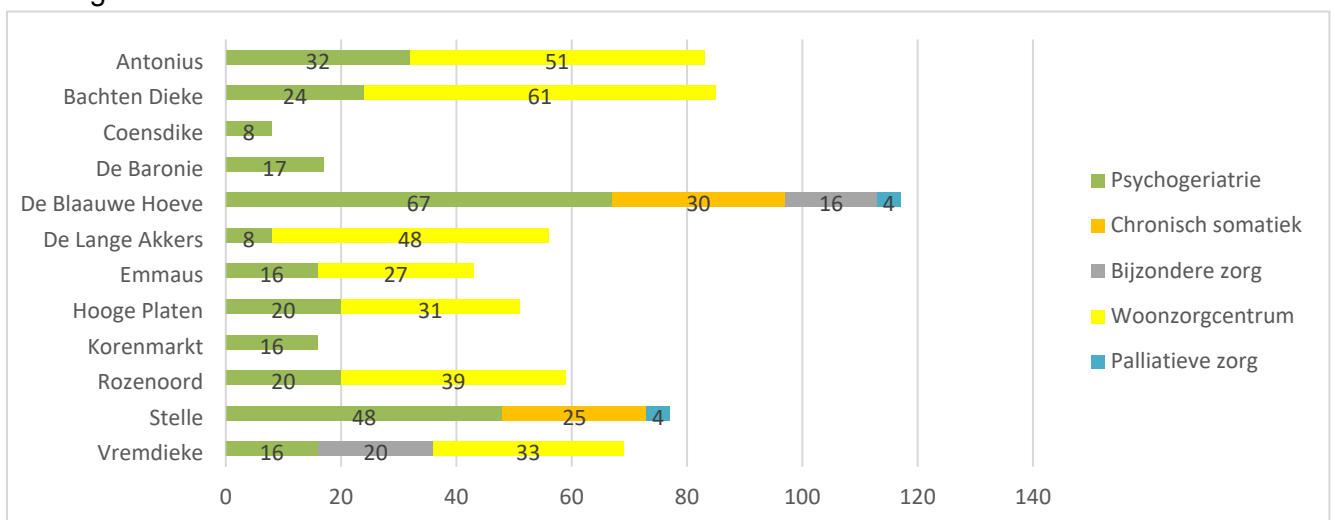
In onze woonsettings zorgen we ervoor dat onze cliënten zoveel mogelijk kunnen blijven leven zoals zij dat eerder gewend waren. We zorgen er voor dat het er “Zo thuis als mogelijk” is. We leveren geen onvrijwillige zorg tenzij er voor de cliënt situaties zijn waar dit niet anders kan. Ook al is de cliënt zelf niet meer in regie, we zorgen er voor dat we voldoende inzage hebben in de geschiedenis van de cliënt, zodat we deze een zinvolle dag invulling kunnen bieden wat aansluit bij de persoonlijke geschiedenis en de wensen van de cliënt.

Per eind 2021 ziet de Langdurige Zorgverlening van ZorgSaam er als volgt uit:



6

Met een landoppervlakte van circa 750 km², een lage bevolkingsdichtheid en een krimpende arbeidsmarkt is het onze uitdaging om de ongeveer 100.000 inwoners passend van dienst te kunnen zijn en blijven. Hiervoor is een start gemaakt met de nadere uitwerking van in de visie op thuis- en ouderzorg (2021) beschreven zorgconcepten. Hoewel er dus gewerkt wordt aan vernieuwing, ziet het huidige zorgaanbod, verdeeld naar locatie, er per eind 2021 als volgt uit:



Voor meer informatie over de uitwerking van de nieuwe zorgconcepten: zie <https://visietoz.h5mag.com/edit-welcome/projectplanning?comment=ced073a6-1>

Op het gebied van huisvesting zijn in 2021 de volgende concrete acties ondernomen:

Stelle – Oostburg

De eind 2019 opgestarte renovatie van locatie Stelle, is in 2021 afgerond, opgeleverd en in gebruik genomen. Naast algehele modernisering van zowel de algemene als cliëntgebonden ruimten is ook het verpleegoproepsysteem gemoderniseerd.

Anemoon - Oostburg

In januari 2021 is op locatie Stelle in Oostburg een palliatieve unit opgestart, waardoor ZorgSaam nu ook in West Zeeuws-Vlaanderen palliatieve zorg aan mensen die ongeneeslijk ziek zijn kan verlenen.

De Anemoon beoogd een thuis-huis in de laatste fase te zijn en bestaat uit drie eenpersoonskamers met aparte huiskamer, die ingericht kunnen worden met persoonlijke spullen. Insteek is dat de cliënt de regie blijft houden. De wensen en behoeftes van de cliënt staan centraal en de inbreng en hulp van familie, naasten en mantelzorgers is van harte welkom. Voor familie is er de mogelijkheid om te overnachten. De Anemoon voldoet aan een grote behoefte. Er wordt zoveel gebruik van gemaakt dat er af en toe uitgeweken wordt naar een 4^e en 5^e kamer. De bezetting van de drie kamers ligt gemiddeld over 2021 op 73% en de eerste twee maanden van 2022 zelfs op 85%.

7

Emmaus – IJzendijke

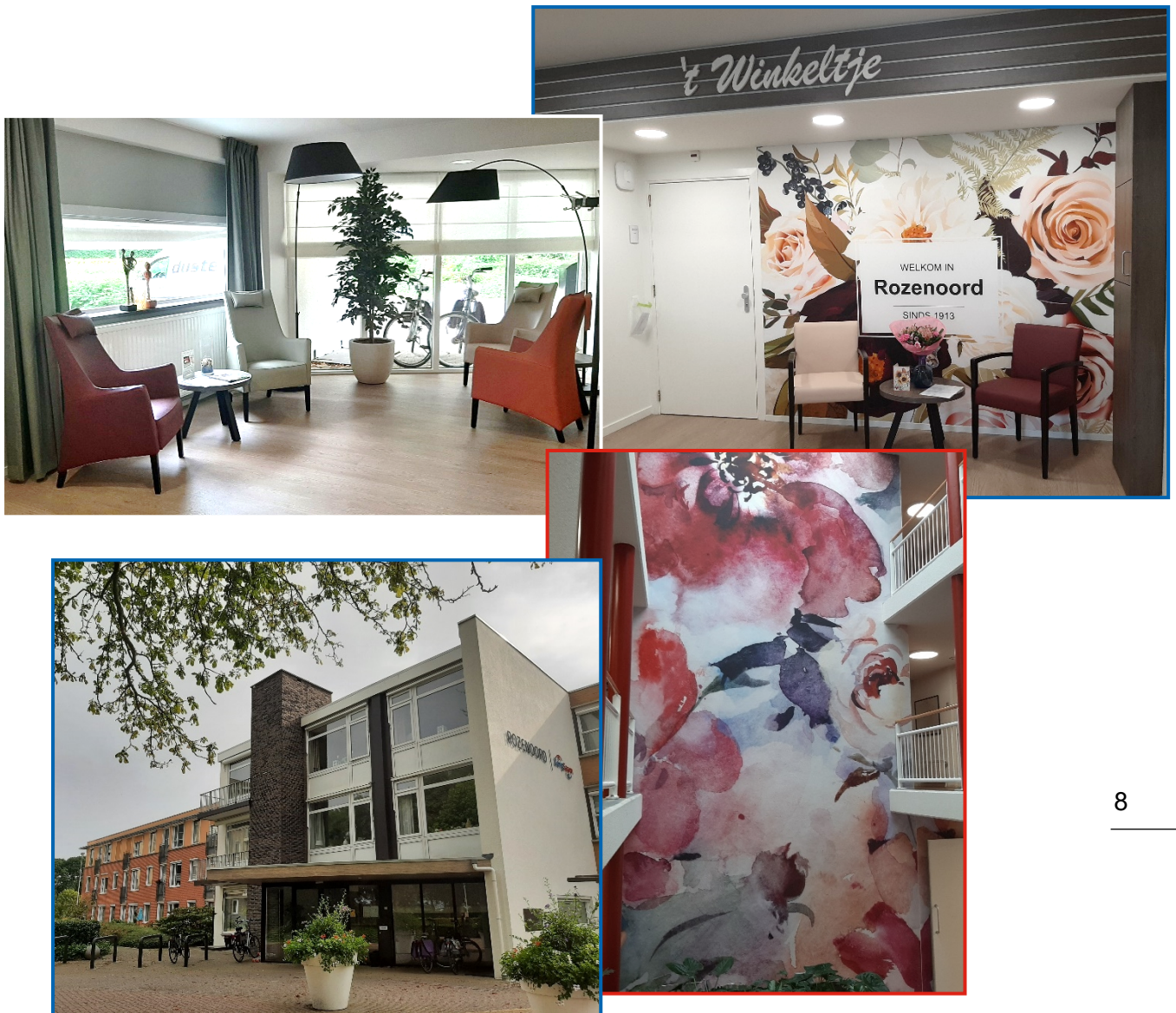
Op locatie Emmaus in IJzendijke zijn bouwkundige aanpassingen doorgevoerd ten behoeve van de brandveiligheid. Daarnaast is ook hier de algehele look & feel in een moderner jasje gestoken. Begin 2022 is de eerste open PG woongroep “Remise” opgeleverd. Verdere realisatie en uitrol volgt in 2022.

Rozenoord – Sluis

Ouderenzorglocatie Rozenoord in Sluis heeft een complete metamorfose ondergaan. Het gebouw is van buiten en binnen opgeknapt. Het resultaat: een moderne, frisse “look & feel” mag er zijn. Cliënten en medewerkers zijn er blij mee.

Naast de uitstraling worden nu ook de digitale ondersteunende voorzieningen geactualiseerd. Zo wordt het hele gebouw voorzien van nieuwe domotica. Dit biedt de cliënten meer vrijheid. En als er hulp nodig is, kunnen zij die via het vernieuwde verpleegoproepsysteem, 24 uur per dag, oproepen.

Afbeelding 1: Sfeerimpressie van Rozenoord.



Diversen

- Op locatie *Coensdike in Aardenburg* is afdeling Parel gesloten. Vanwege personele tekorten bleek het niet langer mogelijk om deze afdeling op te houden.
- Op locatie *Vremdieke in Hoek* is het meerjarenonderhoud uitgevoerd. Daarnaast zijn er plannen gemaakt met het moderniseren van de look & feel.
- Op locatie *De Blaauwe Hoeve in Hulst* zijn plannen gemaakt om de cliënten van gebouwdeel E, in het kader van de brandveiligheid, te verhuizen.

Naast wonen en wooncomfort is 'wel'zijn de basis van onze dienstverlening. De zorg is hier aanvullend op. Onze welzijnsmedewerkers maken onderdeel uit van het team. Met als vertrekpunt het persoonlijke levensverhaal van de cliënt besteden zij 'op maat' geleverde aandacht die een bijdrage levert aan de zinvolle dag. Zingeving en een zinvolle invulling van de dag zijn van grote waarde in het welbevinden van cliënten. Een zinvolle dag kan op vele manieren, en bovenal voor ieder anders, vormgegeven worden. Bijvoorbeeld: ontmoeten van andere mensen, zingen, bewegen, helpen bij huishoudelijke klusjes of activiteiten binnen en/of buiten de woning.

Ter ondersteuning van de belevingsgerichte zorg, wordt er binnen onze locaties ook steeds meer gebruik gemaakt van technologische innovaties op dit vlak. Een mooi voorbeeld is de inzet (het gebruik) van de wonderfoon. Dit betreft een ouderwetse telefoon die is omgebouwd, zodat bij het kiezen van een nummer een liedje naar keuze wordt afgespeeld. Dit zorgt voor vele vrolijke gezichten en de herkenning is groot. Er wordt vaak spontaan meegezongen. Andere voorbeelden zijn de tovertafel, belevenistafel en de Qwiek.up.

Afbeelding 2: Herkenning met de wonderfoon.



Het team Geestelijke verzorging en (zorg)ethiek geeft onvoorwaardelijke persoonlijke aandacht aan cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers. Het gaat over aandacht voor levens-/zinragen en zingeving, om alle levensdomeinen en sociale contacten die voor de hen van belang zijn.

Veiligheid

Om de veiligheid van onze cliënten te waarborgen, wordt van onze medewerkers een permanente waakzaamheid verlangd. Dit begint (relatief) eenvoudig tijdens de dagelijkse persoonlijke contacten, waarbij medewerkers oog hebben voor de (eerste) signalen die iets vertellen over de algehele veiligheid. Hoe is de sfeer op de woning? Hoe zitten de individuele cliënten erbij? En hoe verloopt de onderlinge samenwerking? Medewerkers zijn getraind en geïnstrueerd om bij de eerste signalen doortastend op te treden. Bijvoorbeeld door primair het gesprek aan te gaan met de cliënt(en) en uit te vragen wat er scheelt. Zo nodig wordt direct aanvullende actie ondernomen. Relevante bevindingen en/of uitkomsten worden te allen tijde vastgelegd in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD).

In onze uniforme werkwijze is ook ingebed om, minimaal twee keer per jaar, met/over iedere cliënt een multidisciplinair overleg (MDO) te houden. Door de beperkende maatregelen als gevolg van corona is het voorheen alleen fysiek gehouden MDO 'slimmer' ingericht, onder andere door gebruik te maken van beeldbellen. Omdat het hierdoor voor met name de naasten (nog) makkelijker bleek om deel te nemen, is besloten dit "MDO-slim" in de toekomst te continueren.

De algehele veiligheid van onze cliënten, medewerkers en locaties wordt ook continue bewaakt door tal van (meer) protocollaire afspraken. In zijn algemeenheid is er jaarlijks aandacht voor scholing van medewerkers op gebied van bedrijfshulpverlening, het oefenen met ontruiming en het meten van de voedsel- en drinkwaterveiligheid. Meer (zorg)specifiek krijgen de veiligheidsthema's, zoals vermeld in het kwaliteitskader, doorlopend de benodigde aandacht. Onderstaand een verkorte weergave van de resultaten.

Medicatieveiligheid

Voor elke nieuwe cliënt is (cf. afspraak) de medicatie beoordeeld door de apotheek. Waar nodig heeft aanvullend afstemming plaatsgevonden met de arts. Verder heeft op ieder locatie de jaarlijkse medicatiereview plaatsgevonden voor alle cliënten die langdurig in het verpleeghuis verblijven.

In 2021 zijn er in totaal 793 medicatiefouten geregistreerd. Dat is bijna 30% meer dan het jaar ervoor, toen er 612 medicatiefouten werden geregistreerd. Omdat een vorm van "vergeten" (door cliënt of medewerker) als meest voorkomende oorzaak is aangeduid, wordt komend jaar de focus gelegd op het stringenter toezien op juiste afgifte en inname.

Op alle afdelingen van onze locaties is medicatieveiligheid minstens eens per kwartaal multidisciplinair besproken met de medewerkers.

Decubituspreventie

Alle cliënten zijn (minstens) een keer preventief gescreend op decubitus. De leden van het wondexpertisecentrum analyseren de resultaten van de screening en stellen op basis van oorzaken, in samenspraak met de verpleegkundigen met het aandachtsgebied wondzorg, een verbeterplan op.

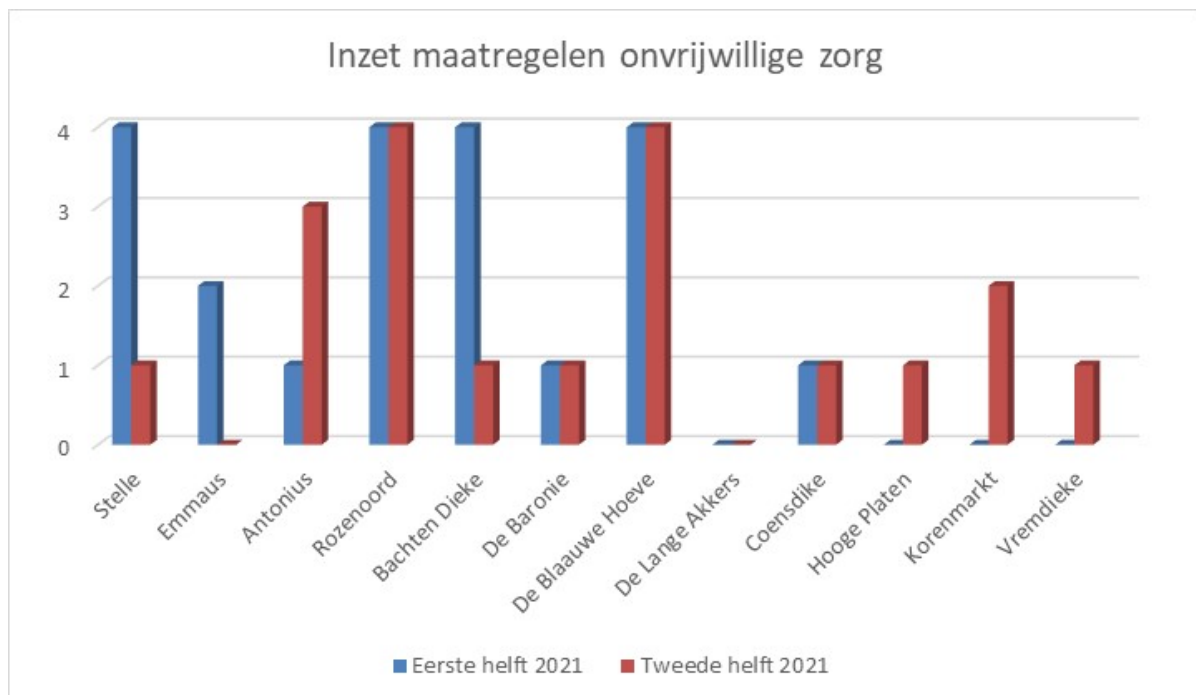
In 2021 is bij 192 (van de 638 gescreende) cliënten een graad van decubitus vastgesteld. In 34 gevallen betrof dit een decubitus graad 2 of hoger. Voor hen is een wondzorgplan opgesteld en vastgelegd in het ECD/zorgplan.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

In de eerste helft van 2021 werd bij 21 cliënten, verdeeld over 8 locaties onvrijwillige zorg verleend. Conform de wet zorg en dwang is deze zorg in alle gevallen zorgvuldig beschreven en vastgelegd in het zorgplan van betreffende cliënten. In totaliteit ging het om 11 verschillende maatregelen, zoals psychofarmaca, deur op slot en onderzoek aan kleding of lichaam.

In de tweede helft van 2021 zijn aan 19 cliënten in totaliteit 9 verschillende maatregelen toegepast en vastgelegd in het zorgdossier.

Zie onderstaande grafiek voor een visuele weergave van de inzet van maatregelen onvrijwillige zorg, verdeeld naar locatie, in 2021



Advanced Care Planning

Bij 99,2% van de circa 650 cliënten is het reanimatie beleid vastgelegd. ZorgSaam hanteert het 'nee-tenzij' reanimatie-beleid in de Langdurige Zorg; bijna 90% van de cliënten heeft aangegeven niet gereanimeerd te willen worden. Dit wordt initieel besproken met de cliënt of diens vertegenwoordiger en vastgelegd in het in het ECD en het nooddossier. Ook de wens tot (acute) ziekenhuisopname wordt door de arts, als onderdeel van intake en zorgplan evaluatie, besproken en vastgelegd.

Aandacht voor eten en drinken

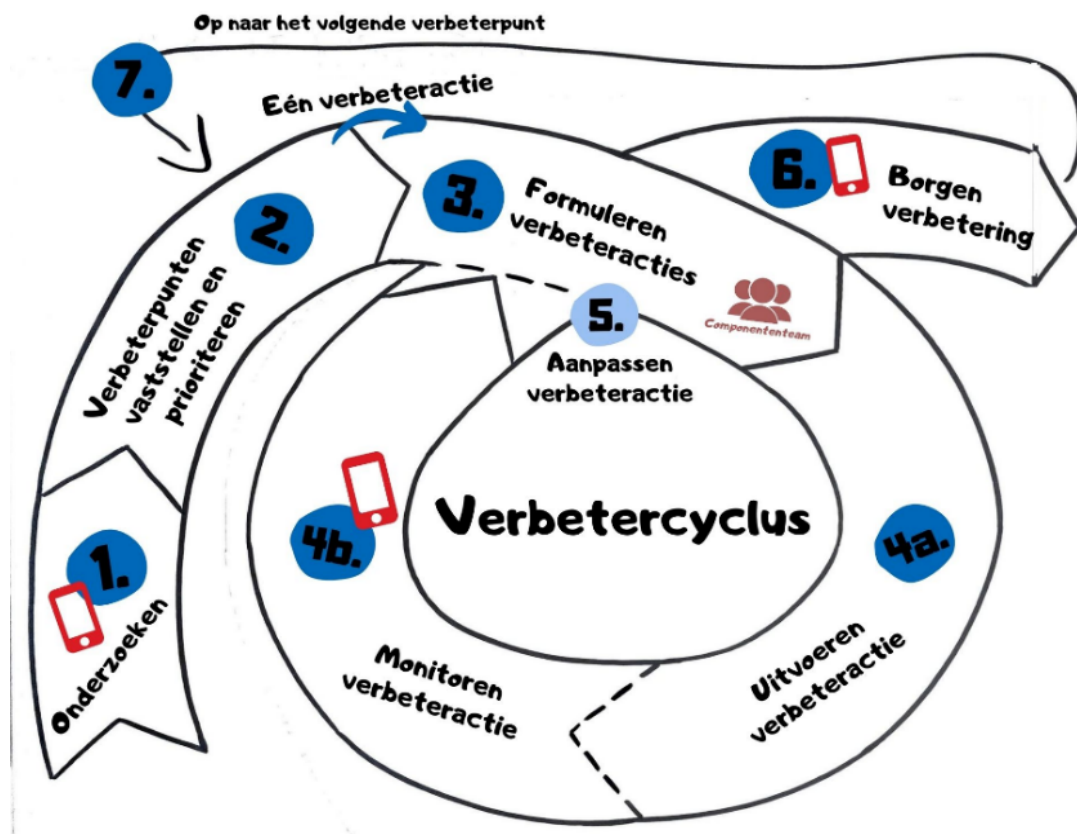
Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt, maar juist ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Op dit moment hebben we van iets meer dan 75% van onze cliënten één of meerdere afspraken ten aanzien van voedselvoorkeuren, gewenste hulp en het tijdstip van eten vastgelegd in het zorgdossier.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk, bijvoorbeeld tijdens de 2-maandelijksse medicatiecheck en het twee keer per jaar controleren van de ECD's. In aanvulling op de reeds beschreven resultaten onder veiligheid, wordt er binnen de teams geleerd aan de hand van het bespreken van incidentmeldingen, klachtenbehandeling, intervisies en overige toetsingsuitkomsten (waaronder audits).

De binnen de langdurige zorg toegepaste verbetercyclus is primair gericht op het kortcyclisch verbeteren binnen de diverse teams. De teams worden hierbij ondersteund en begeleid door de verbetercoördinator.

Afbeelding 3: De verbetercyclus in beeld.



Met de Verbeterapp wordt informatie opgehaald van medewerkers, cliënten, naasten en andere betrokkenen en worden verbeteringen gemonitord, zodat verbeteracties een effectieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg.

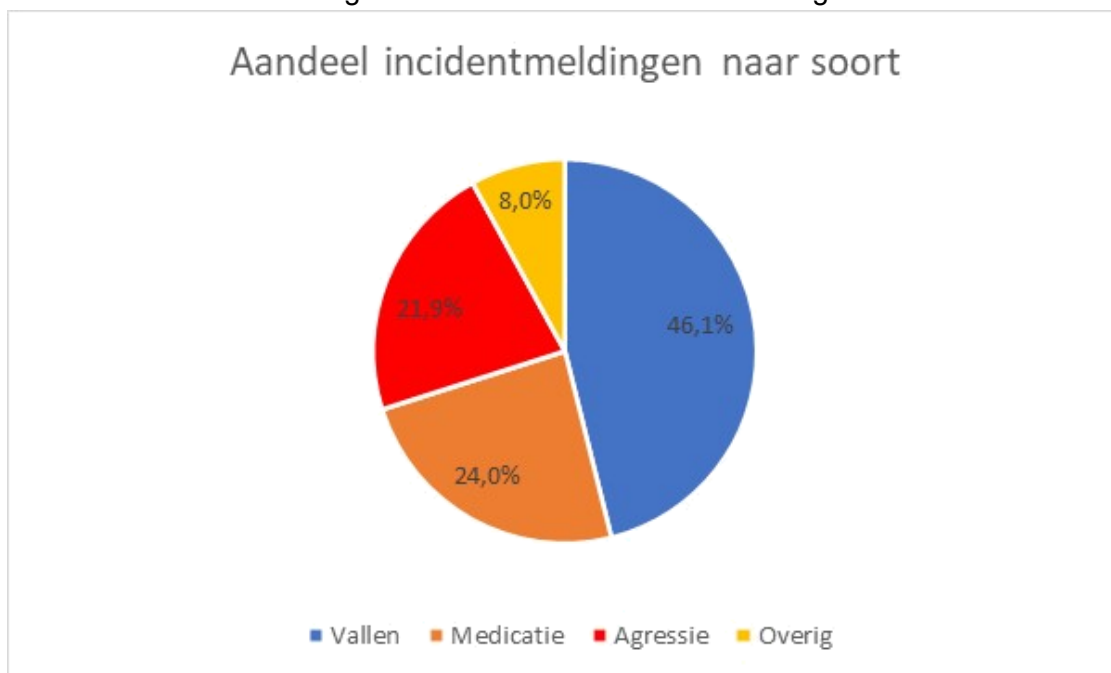
Het aantal in Zenya geregistreerde (bijna) incidentmeldingen is afgelopen jaar met ruim 39% gestegen. In totaliteit zijn er 3303 (was 2371) incidenten geregistreerd. Hiervan is geen enkel incident gekwalificeerd als (mogelijke) calamiteit. Er heeft dan ook geen melding bij IGJ

plaatsgevonden. In 2021 zijn wel 6 (ernstige) incidenten nader onderzocht door een analysecommissie. Alle onderzoeken hebben één of meerdere verbeteradviezen opgeleverd, die zijn vertaald in concrete verbetermaatregelen. Voor alle genoemde punten geldt dat adviezen zijn opgevolgd en de verbeteringen zijn gerealiseerd.

De top 3 van meldingen is ten opzicht van andere jaren onveranderd en bestaat uit:

1. Vallen
2. Medicatie
3. Agressie

Het aandeel incidentmeldingen naar soort ziet er visueel als volgt uit:



Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de ZorgSaam Zorggroep is begin 2021 door Qualicor Europe (verder: Qualicor) getoetst op basis van een 20-tal Qmentum Global-normeringen (waaronder ook de norm Langdurige Zorg). Vastgesteld is dat ZorgSaam op dat moment voldeed aan de gestelde eisen. Qualicor heeft vervolgens besloten de accreditatietermijn van ZorgSaam te verlengen tot maart 2025. In de tussenliggende tijd zal ZorgSaam een drietal auditbezoeken krijgen, waarbij Qualicor steeds een deel van de organisatie onder de loep zal nemen. Verwacht wordt dat deze aanpak een belangrijke bijdrage gaat leveren aan het doorlopend effectief werken aan kwaliteit.

Samenwerking en lerend netwerk

Voor behoud van goede zorg in de toekomst en het uitbreiden en verbeteren van onze mogelijkheden is samenwerking onontbeerlijk.

Op het gebied van samenwerken met en kennisdelen tussen diverse partijen in de sector draagt ZorgSaam intensief bij aan initiatieven zoals De Zeeuwse Zorg Coalitie en de Zeeuwse Verbinding.

Door middel van werkbezoeken en netwerkbijeenkomsten worden ervaringen met collega instellingen binnen en buiten de regio.



**Zeeuwse Zorg
Coalitie**

Zeeuwse Verbinding

Samen zorgen
De Zeeuwse Zorg Coalitie is een groep van zorgaanbieders, zorgverzekeraar, de provincie, huisartsen, GGD en gemeenten.

De Zeeuwse verbinding is een samenwerkingsinitiatief van 6 VVT organisaties: Allévo, SVRZ, Ter Weel, WVO Zorg, ZorgSaam en Zorgstroom.

Klachten en inspraak

Door de korte lijnen en goede contacten met onze cliënten worden binnen de Langdurige Zorg “uitingen van onvrede” in eerste instantie laagdrempelig en direct opgepakt en afgehandeld. Door deze aanpak wordt in een groot aantal gevallen voorkomen dat een “onvrede” leidt tot een formele klacht, die gemeld wordt bij de klachtenfunctionaris.

Het afgelopen jaar zijn er bij ZorgSaam 25 formele klachten op gebied van Langdurige Zorg geregistreerd en behandeld door de klachtenfunctionaris. Dit aantal is fors lager (-26) in vergelijking met een jaar eerder. Het merendeel van de klachten is te relateren aan de relationele verhoudingen, die m.n. in de eerste maanden vanwege corona behoorlijk onder spanning hebben gestaan.

Voor alle geregistreerde klachten geldt dat deze inmiddels door de klachtenfunctionaris zijn afgehandeld. Meer informatie en/of achtergrond ten aanzien van de klachten is te vinden in jaarverslag 2021 van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Leiderschap, governance en management

De Langdurige Zorg is een omvangrijk cluster. Toch slagen we erin om met 12 locaties, verspreid over het uitgestrekte werkgebied Zeeuws-Vlaanderen de lijnen kort te houden. Regelmatig zijn er (in)formele momenten waarin medewerkers van gedachte kunnen wisselen met leidinggevenden, clustermanagers of de bestuurder. Daarbij en daarnaast spelen ook de behandelaren en/of verpleegkundigen een belangrijke rol in het snel en gericht adresseren van vraag- en/of discussiestukken.

Iedere locatie heeft een eigen cliëntenraad of weet zich vertegenwoordigd door de cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg. Deze vergaderen ca. 6 maal per jaar met de leidinggevende van de locatie, waarbij beleidszaken worden toegelicht en gesproken wordt over allerlei zaken die de specifieke locatie betreffen. De voorzitters van de lokale cliëntenraden vormen de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg. De Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg overlegt circa 10 maal per jaar met de bestuurder.

De bestuurder heeft iedere maand overleg met de Ondernemingsraad. En met (een vertegenwoordiging van) de Raad van Toezicht wordt jaarlijks gemiddeld 4 keer afgestemd.

Binnen ZorgSaam is een enthousiaste en zeer betrokken Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad (VVAR) actief, die gevraagd en ongevraagd adviezen geeft aan het management. In 2021 hebben zij onder andere geadviseerd over de nieuwe woonzorgconcepten, het vitaliteitsplan en inzet van maatregelen als gevolg van corona, zoals bezoeksregelingen en vaccinatiestrategieën. Verder hebben zij in het kader van verpleegkundig en verzorgend leiderschap een visie geschreven. Deze visie zal begin 2022 geaccordeerd worden, waarna verder uitwerking en implementatie volgt.

Personeelssamenstelling

Medewerkers en vrijwilligers zijn het smeermiddel van onze organisatie. Zij zorgen ervoor dat de dagelijkse machine blijft draaien. Dit werd nog maar eens extra duidelijk toen eind 2021 de verzuimcijfers als gevolg van corona en ander langdurig verzuim tot boven de 10% stegen. De flexibiliteit en onvoorwaardelijke inzet van zorgmedewerkers om extra diensten te draaien, maar ook de spontaan opgezette, hulpactie van ons kantoorpersoneel voor het ondersteunen van (overbelast) zorgpersoneel deden ons meer dan eens beseffen hoe belangrijk loyaliteit en saamhorigheid is.

Afbeelding 4: Verslag van de ondersteuning door kantoorpersoneel.

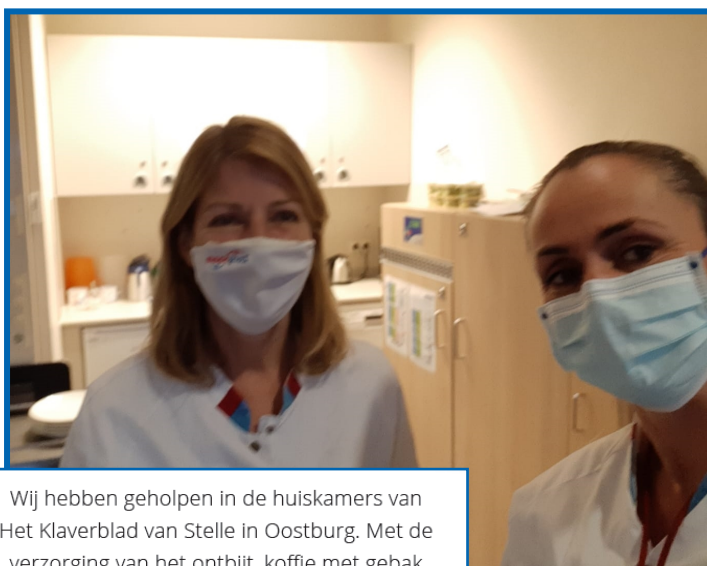
Extra handen om de zorg overeind te houden

- **Met de stijging van het aantal Covid besmettingen neemt ook de druk op de zorg weer toe.**
- **In het ziekenhuis leidt dit tot meer opnames van patiënten met Covid en in de Thuis- en Ouderenzorg tot meer cliënten die positief getest zijn. Dit vergt veel van medewerkers, zeker nu ziekteverzuim dat tussen de 9% en 12% zit, extra druk op de roosters zet.**

Ondanks de enorme inzet van onze medewerkers en leidinggevenden is het een uitdaging de zorg te blijven leveren en zorg te dragen dat de instroom en doorstroom goed blijft lopen. Niet op alle locaties/teams lukt dat helaas. Daarom zijn er verschillende acties om de continuïteit van zorg zo goed mogelijk te borgen.

De collega's van het bedrijfsbureau en Zorgsupport springen fysiek bij. Zij worden ingezet op diverse ouderenzorg-locaties en in het ziekenhuis om te helpen. Deze ondersteuning wordt zeer gewaardeerd. Het doet goed om te voelen dat onze zorgmedewerkers er niet alleen voor staan.

17



Wij hebben geholpen in de huiskamers van Het Klaverblad van Stelle in Oostburg. Met de verzorging van het ontbijt, koffie met gebak ronddelen, de middagmaaltijd serveren en alles opruimen. De verzorging was aangenaam verrast dat er een "secretaresse" kwam helpen. De hulp werd erg gewaardeerd en de bewoners vonden het ook erg leuk. Petje af voor de verzorging die in deze moeilijke tijd met veel zieke collega's de zorg aan de bewoners met veel toewijding doen.

Ella Oppeneer en Caroline van Tilburg

Mijn eerste avonddienst in de langdurige zorg zit erop. Wat een mooie ervaring was dat! Ik deed allerlei huishoudelijke klussen op de PG afdeling van Antonius Kloosterzande. Van opgevouwen was verdelen tot vloeren dweilen en van de vaatwasser uitruimen tot de maaltijd bereiden. En intussen was er ook ruimte om met de bewoners te praten. Vooral over vroeger. Dank aan Esther, Belinda en alle bewoners dat ik hen vandaag mocht ondersteunen. Ik kom graag nog eens terug!

Martin Koole



Door met medewerkers en leidinggevenden in gesprek tijdens zogenoemde inspiratiesessies en het opstellen en afwerken van de *Vooreensentijdregelen*-lijst, is een concrete start gemaakt met het blijvende binden en boeien van medewerkers. Vergaderdiëten werden 'voorgeschreven', het aantal overleggen beperkt en/of ingekort en er werd ingezet op het verlagen van de span of control. Met name dit laatste zorg ervoor dat de weg wordt vrijgemaakt voor leidinggevenden om effectief meer tijd rechtstreeks aan de medewerkers te kunnen besteden. Dit proces zal ook in 2022 voortgezet worden.

Per eind 2021 zit het totale personeelsbestand er als volgt uit:



Het aantal geregistreerde vrijwilligers is de afgelopen jaren, ondanks de invloed van corona, toegenomen. Eind 2021 stonden er binnen het cluster Langdurige Zorg, in totaliteit, 793 vrijwilligers geregistreerd. Een jaar eerder waren dit er nog 752.

De strijd tegen de personele krimp in onze regio heeft in 2021 een boost gekregen door de oprichting van de Zeeuwse Zorg Coalitie en het aangaan van de Zeeuwse Verbinding. Om te voorkomen dat de Zeeuwse cliënten/patiënten nu of op termijn in de kou komen te staan, hebben de Zeeuwse zorgverleners de handen ineen geslagen. Het streven is erop gericht het elkaar beconcurreren op gebied van zorgverlening en personeelswerving in te wisselen voor een constructieve samenwerking bijvoorbeeld door kennisdeling, uitwisseling van personeel en/of het gezamenlijk werken aan technologische innovaties.

In december 2021 heeft, vanwege corona opnieuw digitaal, voor de derde keer de Kennis Xperience plaatsgevonden. Tijdens de Kennis Xperience worden tal van (verplichte) scholingen, in de vorm van workshops, aangeboden, waarvoor medewerkers zich kunnen inschrijven. Dit jaar stonden onder andere de volgende onderwerpen op de agenda: workshops agressie, decubitus, depressie bij ouderen, ethiek: moreel beraad, covid-nazorg, innovatie in de zorg en wet zorg en dwang. Voor wie niet kon aansluiten bij 1 of meerdere workshops, kan deze nog altijd via het Leerplein raadplegen.

De Kennis Xperience is niet het enige moment waarop training en/of opleiding plaatsvinden. Zo hebben we in 2021, zover als mogelijk, een deel van onze medewerkers fysiek geschoold in omgevingszorg.

Naast expliciet opleiden en scholen is 'leren en verbeteren' doorlopend onderwerp van aandacht tijdens de reguliere zorgverlening. Niet alleen tijdens de formele overlegmomenten, maar ook informeel wordt continu met elkaar het gesprek aangegaan over de kwaliteit van zorg. Dit alles met als doel het verder(gaand) optimaliseren van de persoonsgerichte zorg.

Een veilige werkomgeving is een voorwaarde om een cultuur van samen leren en verbeteren te verkrijgen en in stand te houden. Openheid en feedback zijn hierbij cruciaal. Door inzicht in resultaten (het liefst zo concreet en praktisch mogelijk), het beoordelen van resultaten, oog voor actuele ontwikkelingen en samen te werken aan verbetervoorstellen zorgen we ervoor dat er tot verandering of verbetering gekomen kan worden.

Gebruik van hulpbronnen

Binnen de regio Zeeuws-Vlaanderen heeft ZorgSaam nu en in de toekomst een belangrijke rol in het behouden van en de doorontwikkeling van kwalitatief hoogwaardige zorgverlening. Om hierin succesvol te zijn en blijven is continue afstemming met tal van belanghebbende en betrokken partijen nodig. Dit start intern met veelvuldig overleg en korte lijnen tussen het management, de medewerkers en zorgvragers. Onder andere via de daarvoor ingestelde gremia, zoals ondernemingsraad, VVAR en cliëntenraad. Hiernaast wordt ook fors geïnvesteerd in overleg en samenwerking met tal van partijen buiten de organisatie. Denk daarbij aan samenwerkingspartners, zoals de zorgverzekeraar, huisartsen, collega instellingen, gemeenten en woningcoöperaties.

Een actueel voorbeeld hiervan is te zien in de uitwerking van woonzorgconcepten en de huisvesting door het projectteam 'Samen Prettig Wonen'. Naast de met interne partijen georganiseerde inspiratiesessies over de concrete uitwerking van de zorgconcepten, hebben er dialoogtafels plaatsgevonden met een afvaardiging vanuit de huisartsen, gemeenten en woningbouwcoöperaties.

Om de zorg in Zeeland toegankelijk te houden en daarmee de leefbaarheid voor de Zeeuwen te borgen, heeft ZorgSaam samen met een groot aantal partijen de krachten gebundeld in de Zeeuwse Zorg Coalitie. Het doel is de zorg in Zeeland toekomstbestendig te maken en daarmee de leefbaarheid voor de Zeeuwen behouden.

Het inzetten van technologie en/of innovatieve middelen wordt gezien als de sleutel tot succes. De zoektocht situeert zich in het vinden van een evenwicht tussen technologie en persoonlijke zorg. We gaan voor de best mogelijke zorg voor onze cliënten. Middels inzet van innovatieve middelen en processen zorgen we er voor dat de cliënt zo maximaal mogelijk de eigen regie kan voeren en zich zo maximaal mogelijk "mens" voelt. Innovatieve middelen en processen zorgen er voor dat de cliënt meer vrijheid heeft en minder afhankelijk is van de zorg. In 2021 heeft de pilot 'Smartglass' plaatsvonden. Mede vanwege het ontbreken van tijd en onvoldoende commitment, kwam deze pilot onvoldoende uit de verf. In 2022 zal een nieuwe poging, met strakkere afspraken, worden ondernomen. Hiernaast zal de focus in 2022 ook gelegd worden op het inrichten en gebruiken van leefcirkels (o.a. op locatie Rozenoord), toepassing van de heupairbag (wolk) en inzet van momo bedsens.

ZorgSaam werkt met een Planning- en Control cyclus. Op basis van de door de Raad van Bestuur opgestelde kaderbrief stellen de clustermanagers, met inbreng van de eigen achterban, een concreet jaarplan volgens de OGSM¹-methodiek op.

¹ OGSM is een afkorting die staat voor *Objective, Goals, Strategies* en *Measures*.

Gebruik van informatie

Het kalenderjaar wordt binnen ZorgSaam opgedeeld in drie perioden van 4 maanden (tertialen) waarover intern verantwoording wordt afgelegd door leidinggevenden en clustermanagers aan de Raad van Bestuur.

Voor de thuis- en ouderenzorg wordt ieder tertiaal een kwaliteitsdashboard met relevante managementinformatie opgesteld. De gegevens op het dashboard stelt de leiding van het cluster in staat om, bijvoorbeeld tijdens een (plenaire) bespreking, snel en gericht in te zoomen op zaken die nadere aandacht behoeven.

Ook uit Nedap ONS is de nodige real-time stuurinformatie te halen. Medewerkers en/of leidinggevenden kunnen dit zelf raadplegen en – waar nodig – actie ondernemen. Via de kwaliteitsmonitor kunnen zij makkelijk inzien welke acties uitstaan en binnen welke tijd deze dienen te worden opgepakt.

Cliëntwaardering

In de dagelijkse praktijk zijn er vele momenten waarop aandacht is voor cliëntwaardering. Bijvoorbeeld tijdens de dagelijkse zorg en in gesprekken met cliënten en diens naasten. Dit zijn waardevolle momenten, die onze medewerkers in staat stellen direct te acteren naar behoefte. Bijvoorbeeld door in standhouden van of het aanpassen van de handelswijze en/of communicatie. Kortere op de bal kunnen we eigenlijk niet zitten. Helaas laten deze vaak meer informele uitingen zich niet vangen in een formele, onafhankelijk opgehaalde waardering. De afgelopen jaren is eens te meer gebleken dat onze cliënten en naasten, ondanks (of wellicht: door) een langjarige bindingen aan onze organisatie niet zomaar laten verleiden tot het invullen van een waardering op Zorgkaart Nederland. Afgelopen jaar is eens te meer gebleken dat zonder aanvullende gerichte, inspanning de onafhankelijke waardering niet van de grond komt. Omdat corona roet in eten gooide, is over 2021 geen representatieve waardering op te maken. Slechts 13 waarden met een gemiddeld cijfer van 8,7 werden via Zorgkaart Nederland ontvangen. Dit moet anders.

In 2022 zal met behulp van software van PPP-zorg, aan de hand van in ieder geval de zes vragen van Zorgkaart Nederland, periodiek een laagdrempelig tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden. De eerste resultaten worden medio 2022 verwacht en zullen op de site van Zorgkaart Nederland zichtbaar zijn.