



Kwaliteitsverslag 2022

- ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen
- Versie 1.0, juni 2023

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Onze organisatie	4
3. Tevreden bewoners	6
3.1 Persoonlijk levensverhaal	6
3.2 Welzijn	7
3.3 Omgevingszorg	7
3.4 Domotica	8
3.5 Klachten	9
3.6 Cliëntwaardering	9
4. Tevreden medewerkers	10
4.1 ZorgSaam: programma Aandacht voor medewerkers	10
4.2 Personele samenstelling	11
4.3 Vormgeving van leren en ontwikkelen	12
4.3.1 Kort cyclisch verbeteren	12
4.3.2 Kennis Xperience	14
4.3.3 Veilig Incidenten Melden	14
5. Gezonde organisatie	15
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	15
5.2 Indicatoren	15
5.2.1 Advanced Care Planning	15
5.2.2 Medicatieveiligheid	15
5.2.3 Aandacht voor eten en drinken	16
5.2.4 Decubitus	16
5.2.5 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking	16
5.3 Ontwikkeling 'Samen Prettig Wonen'	17
5.4 Leiderschap, governance en management	18
5.5 Samenwerkingen	19
5.6 Gebruik van informatie	19

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2022 van Zorggroep ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen.

In dit verslag wordt u geïnformeerd over de actuele status en voortgang van de, in het kwaliteitsplan 2022 vastgelegde, ambities en doelstellingen. In 2022 zijn de eerste stappen gezet in de transitie van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen van', waarbij we uitgaan van zoveel mogelijk vrijheid en veiligheid voor onze bewoners¹. Het uitgangspunt vrijheid en veiligheid vraagt een andere manier van denken en doen door medewerkers en vraagt inzet van technologische hulpmiddelen.

Hoewel de pandemie in 2022 ten einde liep, hebben een aantal locaties helaas toch te maken gehad met COVID-19-besmettingen. Gelukkig werd de impact van COVID-19 op de zorg en dagelijkse praktijk langzaamaan minder en kon er weer meer aandacht besteed worden aan hetgeen waarvoor we ons in 2022 wilden inzetten: tevreden bewoners, tevreden medewerkers en een gezonde organisatie.

Ondanks de beperkingen als gevolg van COVID-19 hebben de ontwikkelingen ten aanzien van omgevingszorg en het aansluiten bij de beleving en het levensverhaal van bewoners niet stilgestaan. Verderop in dit jaarverslag leest u hier mooie voorbeelden van.

¹ Hoewel in het Kwaliteitskader gebruik wordt gemaakt van de term "cliënt" is binnen ZorgSaam de keuze gemaakt om te spreken over bewoners.

2. Onze organisatie

ZorgSaam is een brede en zelfstandige zorggroep die nu en in de toekomst naadloos aansluitende zorg levert. De Zorggroep is onderverdeeld in drie zelfstandige eenheden²: Ziekenhuis, Thuis- en Ouderenzorg en Zorgsupport. De langdurige zorg maakt deel uit van de eenheid Thuis- en Ouderenzorg. Eind 2022 ziet de langdurige zorg er als volgt uit:



12 locaties



270 kamers psychogeriatricie met behandeling



47 kamers somatiek met behandeling



295 kamers psychogeriatricie en somatiek zonder behandeling



20 kamers beschermd wonen GGZ-W



5 kamers huren met zorg



45 Cliënten VPT



273 Cliënten MPT

ZorgSaam heeft de volgende 12 ouderenzorglocaties:



Antonius



Bachten Dieke



Coensdike



De Baronie



De Blaauwe Hoeve



De Lange Akkers



Emmaus



Hooge Platen



Korenmarkt

² Per april 2023 is de organisatiestructuur van ZorgSaam gewijzigd. De drie zelfstandige eenheden zijn vervangen door negen bedrijfsonderdelen. Hiermee is het cluster Langdurige zorg gewijzigd in het bedrijfsonderdeel Centra voor Wonen met Zorg.



Rozenoord

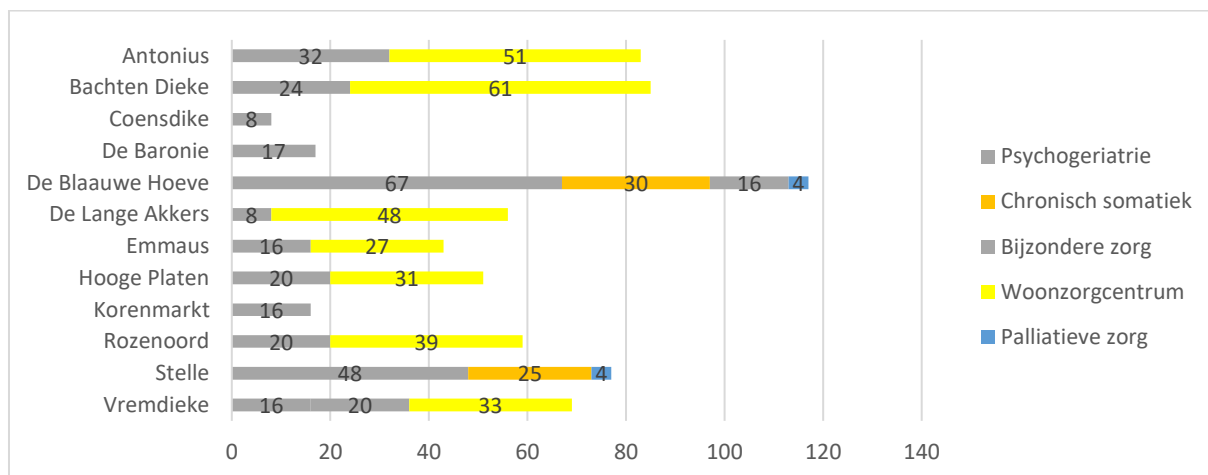


Stelle

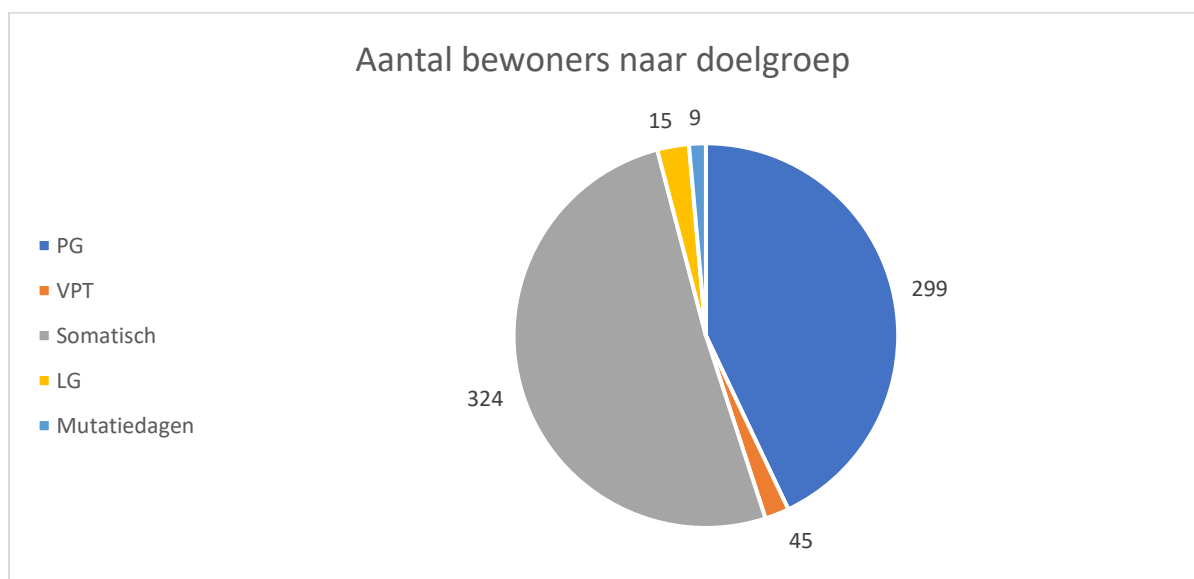


Vremdieke

In onderstaande grafiek is per locatie het aantal plaatsen, verdeeld naar zorgaanbod, weergegeven:



Ons cliëntenbestand, verdeeld naar type zorgverlening, is als volgt samengesteld:



3. Tevreden bewoners

Het vertrekpunt van onze zorgverlening is de bewoner als mens. Hierbij gaat het om alle levensdomeinen die voor de bewoner van belang zijn: iedere bewoner heeft een eigen geschiedenis en toekomst, eigen doelen, wensen en behoeften en eigen contacten en naasten.

3.1 Persoonlijk levensverhaal

Het persoonlijk levensverhaal van de bewoner vormt de basis voor het wonen op een ouderenzorglocatie. Het is een middel om de kwaliteit van leven van bewoners centraal te stellen. Met behulp van het persoonlijk levensverhaal wordt in kaart gebracht wat de mooie momenten waren in het leven van de bewoner, maar ook wat de minder mooie momenten waren. Met het persoonlijk levensverhaal kan uitvoering worden gegeven aan de visie op vrijheid, veiligheid en levensgeluk en aan het vormgeven van een persoonlijke dagstructuur en een zinvolle dagbesteding. Op die manier wordt recht gedaan aan de leefwereld van de bewoner.

Vanaf januari 2022 zijn twee PG-woongroepen gestart met een pilot. Tijdens deze pilot is veel ervaring opgedaan met het persoonlijk levensverhaal. Zo is in diverse situaties gebleken dat het levensverhaal van de bewoners een rol kan spelen in het begrijpen en omgaan met onbegrepen gedrag, geeft het nog meer inzicht over wie een bewoner is en wat voor die bewoner belangrijk is en geeft het een mooie aanleiding tot gesprekken met de bewoner en naasten.

Het persoonlijk levensverhaal laat zien hoe belangrijk het is om als medewerkers los te laten en mee te gaan in de wensen en behoeften van bewoners op die specifieke dag en hoe de behoeften met de bewoner mee veranderen in de periode waarin de bewoner op de woongroep woont.

Tussen april en december 2022 zijn nog 7 woongroepen van verschillende locaties gestart, waarvan twee woongroepen Wlz met verblijf zonder behandeling. Aan het einde van het jaar waren zij allemaal in diverse fases van het werken met het persoonlijke levensverhaal. De evaluatie staat gepland in 2023.

In mei 2022 is de werkgroep 'Het Kompas' gestart om het proces en alle betrokkenen bij het persoonlijk levensverhaal te ondersteunen. De werkgroep bewaakt het gedachtegoed van de ambities die zijn opgenomen in het Kwaliteitsplan 2022. De werkgroep is multidisciplinair en bestaat uit een afvaardiging van zorgprofessionals, behandelaren, leidinggevendenden, zorgethiek, de commissie Wet zorg en dwang, advies en beleid, communicatie, omgevingszorg en leren en verbeteren. De werkgroep heeft een fysieke, interactieve, scholing ontwikkeld die alle teams volgen. De scholing is gericht op het gedachtegoed van de Ambitie Langdurige Zorg en het persoonlijk levensverhaal. Tijdens de scholing gaan medewerkers aan de slag met hun eigen persoonlijk levensverhaal. Hierdoor ervaren zij hoe het voor bewoners is om hun verhaal te delen en om het gesprek te voeren over wat voor hen belangrijk is.

Daarnaast heeft de werkgroep in de loop van 2022 de ambities bij alle betrokkenen, waaronder o.a. HR, Zorg Adviespunt en Horeca, onder de aandacht gebracht en vanuit verschillende invalshoeken de samenwerking gezocht. Tot slot heeft de werkgroep een ondersteunende rol gespeeld door de ontwikkeling van diverse hulpmiddelen op vraag van betrokkenen, waaronder:

- Implementatieproces;
- Gespreksleidraad voor medewerkers;
- Concrete vragenlijsten voor bewoners en naasten voor het verdiepen van het levensverhaal;

- Een leidraad over het voeren van een goed gesprek;
- Een leidraad voor het bespreken van het onderwerp intimiteit.

3.2 Welzijn

Welzijn vormt, naast wonen, de basis van zorgverlening. In onze woonsettingen zorgen we ervoor dat onze bewoners zoveel mogelijk kunnen blijven leven zoals zij eerder gewend waren, door een situatie te creëren die “zo thuis als mogelijk” is. We zorgen ervoor dat er voldoende inzage is in het persoonlijk levensverhaal van de bewoner, zodat we een zinvolle daginvulling bieden die aansluit bij de persoonlijke geschiedenis en wensen.

“Welzijnsmedewerkers worden ingezet als missing links om welzijn voor bewoners en hun naasten te bevorderen. Hiervoor wordt mede gebruik gemaakt van het persoonlijk levensverhaal van de bewoners” – Leidinggevende de Blaauwe Hoeve

Welzijnsmedewerkers maken sinds 2022 deel uit van de teams op de afdelingen. Zij zetten zich, samen met de bewoner, de contactverzorgende en familie, in voor het welbevinden van de bewoner. Er is meer aandacht gekomen voor de zinvolle dag op basis van het persoonlijk levensverhaal: voor gelijkgestemde bewoners worden kleinschalige activiteiten georganiseerd. Naast deze kleinschalige activiteiten zijn er ook grotere activiteiten georganiseerd en is er een verenigingsleven. Op de PG-woongroepen wordt daarnaast om de week een contactclown ingezet. De contactclown wordt ook meegenomen in de ambitie, het persoonlijk levensverhaal en omgevingszorg.

3.3 Omgevingszorg

Onder de noemer Omgevingszorg is in 2020 gestart met de inrichting en de uitrol van een eenduidige benaderingsmethodiek en werkwijze gebaseerd op de Brein Omgevingsmethodiek (BOM), de Passiviteit Dagelijks Leven (PDL), Complementaire zorg (CZ) en de visie vrijheid en veiligheid. In 2022 is verdergegaan met het geven van scholingen voor medewerkers van niveau 2 t/m niveau 6. Inmiddels is 30% van de medewerkers hierin geschoold. In de meerjarenplannen van de teams is opgenomen in welke fase het team momenteel is en wat het streven is eind 2023. Aan de hand van de te behalen doelen worden scholingen voorzien in het leerplein.

In 2022 zijn er 18 coaches omgevingszorg opgeleid. Zij hebben een vijfdaagse scholing gevolgd over Passiviteit Dagelijks Leven en een zesdaagse scholing over hersenkunde, leren observeren, uitwerken van verslagen, coachen van medewerkers en intervisie.

De coaches kunnen per juni 2022 op verzoek van het zorgteam worden ingezet bij vraagstukken over onbegrepen gedrag, waarbij de omgeving mogelijk van invloed is. Er zijn coaches ingezet bij 24 zorgvragers WLZ met behandeling en bij 20 zorgvragers WLZ zonder behandeling. Aan de hand van meerdere observaties worden een aantal punten uitgelicht en hersenkundig onderbouwd. Met een andere bejegening, verandering van inrichting of werkprocessen kan gedrag positief worden beïnvloed. Dit vergroot de kwaliteit van leven van de bewoner. De verwachting is dat door meer scholing van medewerkers en daardoor meer bekendheid met omgevingscoaches, deze vaker zullen worden ingezet.

“In 2022 zijn we met name op de PG-afdelingen van Rozenoord stevig aan de slag gegaan met omgevingszorg. Er is een plan gemaakt om de afdelingen beter aan te passen aan de behoeften van de bewoners. De afdelingen zullen prikkelarmer worden, lichter door betere verlichting en interessanter door het plaatsen van diverse items. Hiermee wordt ook toegewerkt naar een open afdeling” – Leidinggevende Rozenoord

Daarnaast worden er verschillende interventies die onder complementaire zorg vallen, zoals aromazorg, muziekbeleving en massage, aangeboden. Informatie hierover is opgenomen in een folder die door zorgmedewerkers aan bewoners en naasten wordt uitgereikt.

Tot slot is er input gegeven aan het project 'Samen Prettig Wonen' waarbij vanuit de hersenkunde kennis is gedeeld over verlichting, kleurgebruik, wegnemen van storende prikkels, etc. en op een aantal locaties wordt toegewerkt naar 'open afdelingen'. In 2022 is 1 woning open gegaan. De leidinggevenden hebben in hun jaarplanning de stappen die gezet moeten worden bepaald. Het doel is dat alle woningen eind 2024 open zijn.



3.4 Domotica

Het inzetten van technologie en 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 bewoners. Middels inzet van innovatieve middelen en processen zorgen we ervoor dat de bewoner zo maximaal mogelijk de eigen regie kan voeren en zich zo maximaal mogelijk “mens” voelt.

In 2022 is gedurende drie maanden op drie locaties een proef gedaan met de Momo BedSense. In 2023 wordt deze proef op een van de locaties uitgebreid naar alle woongroepen. Medewerkers geven aan dat ze zich ondersteund voelen door de Momo BedSense: het geeft meer rust en overzicht en komt ten goede aan het welzijn van de bewoners, doordat de individuele zorg op hun behoeften kan worden afgestemd. Bewoners worden minder gestoord tijdens hun nachtrust, doordat medewerkers op een app kunnen zien of een bewoner veel of weinig activiteit toont.

“Op het gebied van domotica is er veel veranderd binnen de Stelle. Allereerst kwam vanuit de medewerkers naar voren dat het huidige verpleegoproep systeem niet aan de wensen voldeed. Met behulp van de projectleider is intensief contact geweest met Consyst, waardoor het systeem naar behoren is aangepast” – Leidinggevende de Stelle

Eind 2022 is op meerdere locaties gestart met een proef met slim incontinentiemateriaal. Hierbij wordt het plaspatroon in kaart gebracht. Aan de hand van slim incontinentiemateriaal kan het comfort van bewoners worden verhoogd doordat zij niet onnodig wakker gemaakt

hoeven te worden gedurende de nacht en er minder kans is op huidletsel. Bovendien daalt de fysieke belasting voor de medewerker. De proef loopt door in 2023.

De in 2021 gestarte proef met de smartglass is in 2022 niet verder uitgerold. Ook de proef met de heupairbag is gestopt, nadat onderzoek bij Zeeuwse organisaties uitwees dat dit geen meerwaarde had voor bewoners en niet als ondersteuning werd ervaren door de medewerkers. Het bleek dat de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de zorgvragers verminderde.

3.5 Klachten

Door de korte lijnen en goede contacten met onze bewoners worden “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 klacht die gemeld wordt bij de klachtenfunctionaris.

In 2022 zijn er 16 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris. Dit is een afname ten opzichte van 2021, toen er 25 klachten gemeld zijn. De meeste klachten hebben betrekking op de organisatie van de zorg, de medische behandeling en communicatie.

De klachten worden door de klachtenfunctionaris gemeld bij de leidinggevende van de betrokken ouderenzorglocatie. De leidinggevende bespreekt de klacht met de medewerker en/of het team, zodat er lering getrokken kan worden uit de klacht.

3.6 Cliëntwaardering

In 2022 hebben zijn alle eerste contactpersonen gevraagd een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. Er zijn 108 beoordelingen gegeven met een gemiddeld cijfer van 8,1. In de onderstaande tabel zijn de beoordelingen per locatie opgenomen.

Locatie	Aantal waarderingen	Aantal bewoners	Respons	Gemiddelde
Antonius	21	106	20%	8,3
Bachtendieke Bachten Dieke	9	85	11%	7,5
Baronie	1	17	6%	7,7
Binnenstad Hulst	5	16	31%	8,1
Blaauwe Hoeve	11	97	11%	7,7
Coensdike	0	7	0%	
De Lange Akkers	9	55	16%	7,8
Emmaus	5	52	10%	8,4
Hooge Platen	9	51	18%	8,1
Rozenoord	11	57	19%	8,2
Stelle	8	75	11%	6,7
Vremdieke	16	59	27%	8,2

Voor meer informatie zie de website van Zorgkaart Nederland:

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-zorgsaam-wonen-zorg-terneuzen-29320/locaties>

“Op Zorgkaart Nederland zijn een tweetal onvoldoendes voorbij gekomen over locatie de Stelle. Dit nemen we als locatie serieus en samen kijken we hoe we dit als locatie kunnen oppakken. Los van deze beoordelingen zijn we continu bezig met het monitoren van de behoeftes van de bewoner” – Leidinggevende locatie de Stelle

Ook in de dagelijkse praktijk zijn er veel momenten waarop aandacht is voor cliëntwaardering. Bijvoorbeeld tijdens de dagelijkse zorg en in gesprekken met bewoners en diens naasten. Dit zijn waardevolle momenten, die onze medewerkers in staat stellen direct te acteren naar behoefte, bijvoorbeeld door het in standhouden van of het aanpassen van de handelwijze en/of communicatie. Een kanttekening hierbij is dat deze ervaringen vaak niet vastgelegd worden.

“Er worden nog te weinig cliëntervaringen opgehaald, waardoor je werkzaamheden nog te vaak op de automatische piloot doet. Ook een tekort aan medewerkers maakt dat je niet altijd kunt voldoen aan cliëntervaringen en aanpassingen daarop. Dit vraagt tijd en omdenken, maar er is een goede stap gezet door te werken aan de hand van het persoonlijk levensverhaal” – Leidinggevende Rozenoord

Binnen een woongroep van de Blaauwe Hoeve is een start gemaakt met een ideeënbus en er vinden informatieavonden plaats voor familie en mantelzorgers. In het kleinschalig wonen zijn BBQ's, optredens, etc. georganiseerd om, na de covid-periode, opnieuw de verbinding te zoeken

4. Tevreden medewerkers

De medewerkers zijn het kapitaal van de organisatie. Het behoud van onze medewerkers vraagt om leiderschap met oprechte aandacht voor het persoonlijk welzijn van de medewerker. Er zijn veel instrumenten die ingezet worden om ervoor te zorgen dat medewerkers comfortabel en plezierig hun werk kunnen doen, zoals de juiste personele samenstelling, het voorkomen van verzuim door te focussen op preventie, door goed in beeld te hebben welke interventies mogelijk zijn en door te leren en ontwikkelen.

“Alle medewerkers hebben een jaargesprek gehad en met de medewerkers die in langdurig verzuim zitten heb ik tweewekelijks contact. Alle medewerkers ontvangen een kaartje als ze jarig zijn of om steun te geven bij ingrijpende gebeurtenissen in de privésfeer. Medewerkers die een jubileum hebben vieren dit in een koffiemoment met alle collega's en er zijn bloemen en een gezellig samenzijn” – Leidinggevende Rozenoord

4.1 ZorgSaam: programma Aandacht voor medewerkers

Het programma Aandacht voor medewerkers is een programma van, voor en door de medewerkers. Het is gericht op het vinden, verwelkomen, bloeien en groeien van nieuwe en huidige collega's. Aandacht voor medewerkers is een van de belangrijkste factoren om de uitdagingen waar ZorgSaam voor staat aan te gaan. Met het nieuwe programma kan frequenter en sneller geanticipeerd worden op ontwikkelingen. In plaats van tweejaarlijkse metingen vinden er voortdurende stemmingsmetingen, pulse-metingen en themaonderzoeken plaats. Ook kunnen leidinggevendenden zelf vragenlijsten uitzetten.

Het programma bestaat uit een aantal activiteiten en projecten:

- Loopbaancentrum: medewerkers kunnen bij het loopbaancentrum terecht met vragen over loopbaanadvies, loopbaancoaching, vacatures, opleidingen, vraagstukken over duurzame inzetbaarheid en leeftijd en vragen en advies over talentontwikkeling;

- ZorgSame teams: in de ZorgSame teams ligt de focus op het ontwikkelen van meer zeggenschap en eigenaarschap binnen de teams;
- InDialoog: met InDialoog gaan medewerkers, leidinggevenden en een manager of bestuurder met elkaar in gesprek over een thema om samen tot een oplossing te komen om fijn, gezond en veilig te werken;
- ZorgSaam Vitaal: dit is een online platform dat medewerkers informeert, motiveert en stimuleert in het bereiken of behouden van meer werkplezier en een gezonde leefstijl;
- Leerklimaat: dit project leidt tot een aantrekkelijk en veilig leerklimaat, waarin begeleiders zich comfortabel en bekwaam voelen in hun rol en leerlingen veilig kunnen werken aan hun professionele ontwikkeling.

Het programma is eind 2022 gestart en zal in 2023 verder worden uitgerold.

4.2 Personele samenstelling

Medewerkers en vrijwilligers zijn het smeermiddel van onze organisatie. Zij houden de zorg draaiende. In 2022 is er met momenten een tekort geweest in de zorg, o.a. door verloof en verzuim, waardoor regelmatig gewerkt wordt met ZZP-ers. Het streven is om te werken naar een samenstelling van de teams met een evenwichtige deskundigheidsmix. Door een tekort aan medewerkers op niveau 3, worden er op dit moment meer medewerkers van de andere niveaus ingezet. Het aantal sollicitanten is nog onvoldoende. Uit de exitinterviews van 34 respondenten blijken het gebrek aan ontwikkelmogelijkheden en werkdruk de grootste redenen van vertrek.

Niveau	Gewenste Deskundigheidsmix	Deskundigheidsmix 2022
Niveau 1	17%	21%
Niveau 2	17%	25%
Niveau 3	64%	45%
Niveau 4	2%	9%
Niveau 5	2%	9%

In 2021 is gestart met het verlagen van de span of control om met name te zorgen dat leidinggevenden meer tijd aan de medewerkers kunnen besteden. Dit proces is in 2022 voortgezet. Het gemiddelde aantal aan te sturen medewerkers is nu 49,2 fte per leidinggevende.

Per eind 2022 zit het totale personeelsbestand er als volgt uit:



1127
medewerkers
(aantal)



619,6
medewerkers
(FTE)



645
Vrijwilligers
(aantal)

Het aantal geregistreerde vrijwilligers is het afgelopen jaar afgenomen. Eind 2022 stonden er binnen het cluster Langdurige Zorg, in totaliteit, 645 vrijwilligers geregistreerd. Een jaar eerder waren dit er nog 793.

“Het is lastig om vast personeel met de juiste deskundigheidsmix aan te trekken. Soms moet je voor een andere deskundigheidsmix kiezen dan eigenlijk wenselijk is. Ook worden er regelmatig ZZP'ers ingezet om de zorg te kunnen blijven bieden” – Leidinggevende Emmaus

De strijd tegen de personele krimp in onze regio heeft een boost gekregen door de oprichting van de 'Zeeuwse Zorg Coalitie' in 2021 en 'De Zeeuwse Verbinding' in 2022. Allévo, SVRZ, Ter Weel, WVO Zorg, Zorgstroom en ZorgSaam voeren regelmatig overleg met elkaar over uiteenlopende onderwerpen. De Zeeuwse Verbinding gaat thema's doorontwikkelen die te maken hebben met preventie, maximale zelfzorg, het bieden van zorg op afstand en zorg dichtbij met als resultaat dat meer kwetsbare ouderen ondersteund kunnen worden. Actuele projecten van de Zeeuwse Verbinding zijn:

- Zorgcirkels
- Advance Care Planning
- Coördinatie van het juiste bed voor ouderen in een kwetsbare positie
- Samenwerking en vroegsignalering van kwetsbaarheid voor ouderen

4.3 Vormgeving van leren en ontwikkelen

Naast expliciet opleiden en scholen is 'leren en verbeteren' een 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. Er worden onderling door de teams klinische lessen gegeven bij andere teams (gemiddeld 4 keer per jaar) over o.a. over gebruik van de raizer, medische behandelingen en hulpmiddelen. Daarnaast is in 2022 de rol van praktijkopleider een op zichzelf staande functie geworden. Voorheen was dit een gecombineerde functie.

“Op het gebied van leren en ontwikkelen bieden we binnen de Stelle steeds vaker klinische lessen aan. Hier gaan de kwaliteitsverpleegkundigen een belangrijke rol in krijgen. Het is van belang dat we als organisatie de visie hebben dat we een lerende organisatie hebben. Stilzitten of niet leren = achteruitgang” – Leidinggevende de Stelle

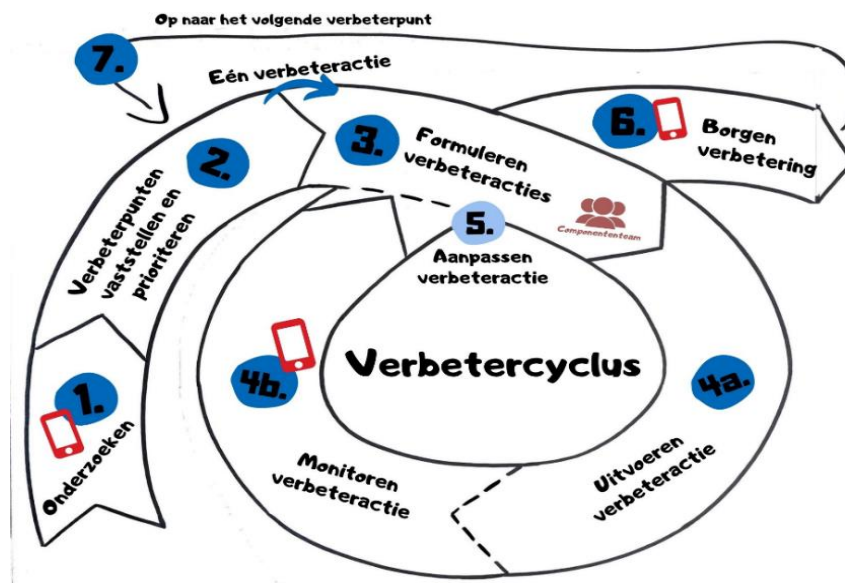
Een veilige werkomgeving is een voorwaarde om een cultuur van samen leren en verbeteren te verkrijgen en in stand te houden. Openheid en feedback zijn hierbij cruciaal. Door inzicht in resultaten (het liefst zo concreet en praktisch mogelijk), het beoordelen van resultaten, oog voor actuele ontwikkelingen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

4.3.1 Kort cyclisch verbeteren

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk, bijvoorbeeld tijdens de tweemaandelijks medicatiecheck en het twee keer per jaar controleren van de ECD's. Daarnaast wordt er binnen de teams geleerd aan de hand van het bespreken van incidentmeldingen, klachtenbehandeling, interviews en overige toetsingsuitkomsten (waaronder audits).

Kort cyclisch verbeteren is een belangrijk onderdeel van het leren en verbeteren op de werkvloer. De Verbetercyclus en Verbetermeter zijn hierbij hulpmiddelen. De Verbetercyclus helpt de zorgteams bij het vormgeven en overzichtelijk maken van de te nemen stappen in een verbeterproces en de Verbetermeter is een gemakkelijk hanteerbare 'enquête'-software. Hiermee kunnen teams op een laagdrempelige wijze input ophalen bij bewoners, naasten, collega's en andere betrokkenen. De Verbetermeter kan bij alle stappen van de Verbetercyclus, en voor andere doeleinden dan het kort cyclisch verbeteren, worden ingezet.

De verbeteringen kunnen met behulp van de Verbetermeter worden gemonitord, zodat verbeteracties een effectieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg.



In regio West is in 2021 gestart met kort cyclisch verbeteren aan de hand van de Verbetercyclus en Verbetermeter. In de 2^e helft 2021 en in 2022 is deze methode verder uitgerold van 5 naar 10 locaties in de regio's Midden en Oost. De teams op deze locaties hebben een Kwaliteitsambassadeur. In 2022 waren ruim 30 ambassadeurs een groot gedeelte van het jaar actief. Dit zijn medewerkers uit de teams die in deze rol het gebruik van de Verbetercyclus en Verbetermeter aanmoedigen, een rol spelen in het oppakken van verbeteringen en het motiveren van teamleden. De Kwaliteitsambassadeurs van de regio West en Kwaliteitsambassadeurs van de regio's Midden en Oost zijn in 2022 5 à 6 keer samengekomen om kennis en ervaringen te delen.

*“Voor alle teams geldt: waar wordt gewerkt, wordt verbeterd. Er worden continu verbeteringen opgepakt op team- en locatieniveau. Dit hangt vaak samen met het werken aan de verschillende ambities, zoals Welzijn, Omgevingszorg, Domotica en het persoonlijk levensverhaal. Dit alles draagt uiteindelijk bij aan de kwaliteit van leven van de bewoners” -
Verbetercoördinator*

Een aantal voorbeelden van het kort cyclisch verbeteren:

- het inrichten van een gedenkhoekje in een zorgwoning. Bewoners die op de woning komen te overlijden worden daar op een persoonlijke manier herdacht. Dit was er al op locatieniveau, maar bewoners hadden aangegeven dit te missen op hun eigen woning;
- Een van de woningen is een aantal dagen in de week zelf gaan koken. Ze zijn begonnen met een dag in de week en breiden dit steeds verder uit. Eind 2022 kookten ze 4 dagen in de week zelf;
- Door middel van de Verbetermeter is bij bewoners op een woning breed uitgevraagd wat er goed ging en wat zij misten. Een van de resultaten was dat de bewoners vooral in de zomer sla en rauwkost misten bij de maaltijd. In samenwerking met het restaurant staat dit nu een keer per week op het menu;

- Een van de woningen is gaan werken met een wensboom voor bewoners. Bewoners kunnen, waar nodig met ondersteuning van de medewerkers welzijn en de buurvrouwen, wensen en lieve berichtjes achterlaten in de wensboom. Deze wensen worden vervolgens vervuld.

4.3.2 Kennis Xperience

In december 2022 heeft, voor de vierde 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. Een greep uit de onderwerpen van de workshops:

- kort cyclisch verbeteren;
- het levensverhaal
- anders werken in de zorg;
- palliatieve zorg bij dementie;
- hoe spreek ik mijn collega aan;
- agressie-management;
- het herkennen, behandelen en voorkomen van een beroerte.

Voor wie niet kon aansluiten bij de workshops, zijn deze nog altijd via het Leerplein te raadplegen.

4.3.3 Veilig Incidenten Melden

Het aantal in Zenya geregistreerde (bijna) incidentmeldingen is afgelopen jaar met ruim 7 % gedaald. In totaliteit zijn er 3093 (was 3303) incidenten geregistreerd. Hiervan is geen enkel incident gekwalificeerd als (mogelijke) calamiteit. Er heeft dan ook geen melding bij IGJ plaatsgevonden.

In 2022 zijn wel 4 (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 opzichte van andere jaren onveranderd en bestaat uit:

1. Vallen (51,9%)
2. Medicatie (20,9 %)
3. Agressie (18,2 %)

5. Gezonde organisatie

De langdurige zorg is onderdeel van de Thuis- en Ouderenzorg en onderdeel van de Zorggroep. Dit betekent dat hierin nadrukkelijk geïnvesteerd wordt door samen te werken binnen de Zorggroep. Data wordt hierin steeds belangrijker: data wordt gebruikt om van te leren, maar ook om op te sturen. Middelen die hiervoor gebruikt worden zijn o.a. het kwaliteitsdashboard met daarin de uitkomsten van audits, de kwaliteitsindicatoren, scores op Zorgkaart Nederland en het medewerkersonderzoek. De leidinggevenden en manager leggen verantwoording af in de tertiaalrapportage, waarin naast een financiële rapportage, ook een rapportage op kwaliteit, verzuim, verloop en deskundigheid is opgenomen.

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de ZorgSaam Zorggroep wordt getoetst door Qualicor Europe (verder: Qualicor) en de accreditatie loopt tot maart 2025. Tot die datum krijgt ZorgSaam een drietal auditbezoeken, waarbij Qualicor steeds een deel van de organisatie onder de loep neemt. De eerste van deze drie auditbezoeken was in juni 2022, waarbij alle ouderenzorglocaties zijn bezocht. Het thema was: basis en randvoorwaarden voor persoonsgerichte zorgverlening en werken aan kwaliteit op de werkvloer. Er zijn in 2022 503 dossierchecks uitgevoerd.

Op basis van de audit is geconcludeerd dat er aan één VIR niet voldaan was. Het betreft de VIR “Beschikt over een preventief onderhoudsprogramma voor medische apparaten, hulpmiddelen en technologie”. De auditor heeft gesproken met de teamleider Medische Techniek en de clustermanager Langdurige zorg. Op basis van dit gesprek is geconcludeerd dat er op het moment van de audit nog geen goedwerkend preventief onderhoudsprogramma voor de langdurige zorg aanwezig is, maar dat hier wel actief aan gewerkt wordt.

5.2 Indicatoren

Op basis van het “Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg” zijn er een aantal verplichte indicatoren en een aantal vrije keuze indicatoren. Naast de verplichte indicatoren Advanced Care Planning, Medicatieveiligheid en Aandacht voor eten en drinken, is er binnen ZorgSaam gekozen voor de indicatoren Decubitus en Gemotiveerd omgaan met vrijheidspenning.

5.2.1 Advanced Care Planning

Bij 97,1% van de 665 bewoners is het reanimatie beleid vastgelegd. ZorgSaam hanteert het ‘nee-tenzij’ reanimatie-beleid in de Langdurige Zorg; 88,1 % van de bewoners heeft aangegeven niet gereanimeerd te willen worden. Dit wordt initieel besproken met de bewoner 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. Er zijn, naast artsenvisites, ook gedragsvisites en omgang overleggen die helpen aan het leveren van gepaste zorg.

5.2.2 Medicatieveiligheid

De medicatie van elke nieuwe bewoner is, conform afspraak, door de apotheek beoordeeld. Waar nodig heeft aanvullend afstemming plaatsgevonden met de arts. Verder heeft op ieder locatie de jaarlijkse medicatiereview plaatsgevonden voor alle bewoners die langdurig in het verpleeghuis verblijven.

In 2022 zijn er in totaal 649 medicatiefouten geregistreerd (in 2021 waren dit er 793). Omdat een vorm van “vergeten” (door bewoner of medewerker) als meest voorkomende oorzaak is aangeduid, wordt, evenals vorig 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 en de nadruk wordt erop gelegd dat het melden van fouten geen taboe mag zijn, maar veilig is.

“Door mij als leidinggevende wordt benadrukt dat het maken van fouten geen taboe is. Als mens zijn we niet foutloos en alhoewel het van belang is dat de veiligheid zo goed mogelijk gewaarborgd wordt, het kan niet worden uitgesloten. Ik probeer het invullen van een VIM zo toegankelijk mogelijk en bespreekbaar te maken. Ik merk dat dit nog niet altijd even makkelijk is, aangezien mensen zich toch een klein beetje schamen als ze een fout maken. Dit is work in progress” – Leidinggevende Stelle

5.2.3 Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is voor alle bewoners in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de bewoner, 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 80 % van onze bewoners één of meerdere afspraken ten aanzien van voedselvoorkeuren, gewenste hulp en het tijdstip van eten vastgelegd in het zorgdossier. De logopedist wordt betrokken bij slikproblemen.

“Eten en drinken staat in ieder dossier als een apart item ingevuld. Binnen Rozenoord is er een voedingscommissie die regelmatig overleg voert over alle zaken rondom eten en drinken. Hier is een nauwe samenwerking met medewerkers van de horeca, de leidinggevende van de horeca, maar ook met de cliëntenraad” – Leidinggevende Rozenoord

5.2.4 Decubitus

Alle bewoners 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.

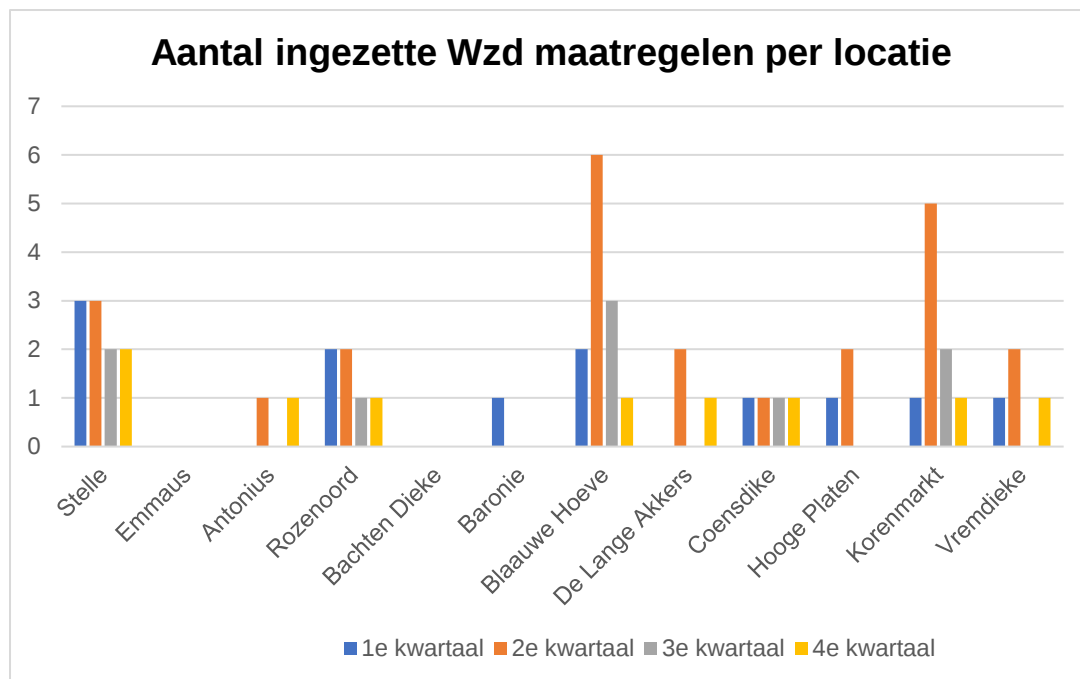
In 2022 is bij 95 (van de 632 gescreende) bewoners een graad van decubitus vastgesteld. Dit is bijna de helft minder dan het jaar ervoor (192 in 2021). In 21 gevallen betrof dit een decubitus graad 2 of hoger. Voor hen is een wondzorgplan opgesteld en vastgelegd in het ECD/zorgplan.

“Op het gebied van decubitus zijn medewerkers scherp en houden ze de huid nauwlettend in de gaten. Er worden vaak preventieve middelen toegepast en er wordt adequaat gehandeld als er sprake is van decubitus. Binnen ZorgSaam is ook een wondconsulent werkzaam die observeert wat de stand van zaken van een wond is en dit nauwkeurig met de verzorgenden oppakt. Daarnaast worden er goede materialen en wondverband gebruikt om wonden zo snel mogelijk te helen” – Leidinggevende Stelle

5.2.5 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

In 2022 werd bij 54 bewoners, verdeeld over 10 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 bewoners.

Zie onderstaande grafiek voor een visuele weergave van de inzet van maatregelen onvrijwillige zorg, verdeeld naar locatie, in 2022.



Teams gaan steeds meer aan de slag met de Wzd, hetgeen blijkt uit vragen die aan de aandachtsvelders Wzd worden gesteld. Dit gebeurt meestal per e-mail, waarop de aandachtsvelder Wzd in gesprek gaat met het team.

“Kennis is op de meeste locaties aanwezig, maar de zorgmedewerkers vinden het nog lastig om maatregelen af te bouwen. Dit blijkt uit navraag die gedaan is tijdens teamoverleggen. Zorgmedewerkers handelen nog vaak uit routine en met een groot verantwoordelijkheidsgevoel. De vraag “wat als?” komt nog vaak voor” – Commissie Vrijheid en Veiligheid

Ook tijdens teamoverleggen wordt de Wzd besproken, vaak aan de hand van een casus die op dat moment speelt. De aandachtsvelders Wzd sluiten aan bij de teamoverleggen, waardoor de medewerkers meer inzicht krijgen in hun eigen handelen. Medewerkers leren hierdoor van elkaar en ze worden zich bewust van hun gedrag en beschikbare alternatieven.

Het registreren van maatregelen kan nog verbeterd worden en hier zal in 2023 dan ook aandacht aan worden besteed. Daarnaast zal er verder worden ingestoken op de bewustwording binnen teams en blijft scholing een punt van aandacht.

5.3 Ontwikkeling ‘Samen Prettig Wonen’

De visie van ZorgSaam op wonen en zorg is de afgelopen jaren veranderd. Om de juiste strategische besluiten te kunnen nemen is er onderzoek gedaan naar de demografische ontwikkelingen, de zorgvraagontwikkeling en de woningmarktontwikkeling met het perspectief op 2040. Hierbij is ook aandacht voor duurzaamheid en technologie. Uit dit onderzoek volgt dat de zorgvraag fors zal toenemen en de personele beschikbaarheid fors afneemt.

Onder invloed van maatschappelijke veranderingen én een toename van onze levensverwachting, is geen sprake meer van ‘opname’, maar van ‘verhuizing’ naar een andere woning waar je prettig kunt wonen met zorg in de nabijheid als dat nodig is. Deze veranderingen en de verwachtingen die worden gesteld aan de wijze waarop zorg wordt verleend, bieden de kans om een weloverwogen vastgoedplan voor de langdurige en

extramurale zorg voor de komende 20 tot 30 jaar te ontwikkelen. In 2020 heeft de Raad van Bestuur dan ook besloten om het programma Samen Prettig Wonen te starten.

Met deze nieuwe visie in gedachten zijn in 2021 diverse dialoogtafels opgezet met als doel het ontwikkelen van vernieuwde woonzorgconcepten. ZorgSaam zoekt hierbij de dialoog met interne deskundigen zoals verpleegkundigen, welzijnsmedewerkers, verzorgenden, managers, behandelaren, leidinggevend en medezeggenschapsorganen, maar ook met externe partijen waaronder gemeenten, woningcorporaties, vastgoedontwikkelaars, woonadviescommissies en collega organisaties. Alleen door samen te werken kan er toekomstbestendig gewerkt en gebouwd worden.

Eind 2021 zijn de woonzorgconcepten 'Thuis in de wijk', 'Thuis in de zorgwijk' en 'Centrum voor wonen met zorg' vastgesteld door de Raad van Bestuur. Deze concepten zijn gebouwd op vier pijlers: vrijheid, veiligheid, ontmoeting en zorg en dienstverlening.

In 2022 zijn de woonzorgconcepten verder verdiept door middel van themabesprekingen. In de themabesprekingen werden de uitgangspunten van de inhoudelijke elementen (woonwensen, diensten en services, zorgtechnologie, zorgsoorten, exploitatie en samenwerking) van de concepten bediscussieerd en concreet gemaakt. Dit heeft geresulteerd in twee concrete ambitieplannen voor de woonvormen 'Thuis in de zorgwijk' en 'Centrum voor wonen met zorg' én het visieplan 'Anders wonen en werken'. De ambitieplannen worden in 2023 vertaald naar functionele programma's van eisen en het visieplan 'Anders wonen en werken' wordt verder vormgegeven en geconcretiseerd door het opstellen van een projectplan.

Al met al wordt er hard samengewerkt zodat ZorgSaam toekomstbestendig kan werken en bouwen en om een toekomstbestendige omgeving en werkwijze te creëren waar prettig gewoond kan worden met zorg in de nabijheid.

5.4 Leiderschap, governance en management

Ondanks dat de langdurige zorg een groot cluster is, slagen we erin om verspreid over het uitgestrekte werkgebied Zeeuws-Vlaanderen de lijnen kort te houden.

De Raad van Bestuur heeft maandelijks overleg met de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad bestaat uit negen leden. Naast het overleg met de Raad van Bestuur spreekt de Ondernemingsraad gemiddeld 4 keer met (een afvaardiging van) de Raad van Toezicht. De Ondernemingsraad heeft in 2022 de volgende adviezen gegeven:

- Welzijn als basis
- Balansbudget sparen (instemming)
- Integraal planproces Thuis- en Ouderenzorg (instemming)
- Samenwerkingsovereenkomst Zeeuwse Verbinding
- Harmonisatie opleidingen
- Doorontwikkeling verpleegkundige rol en inzet

Naast de Ondernemingsraad is er een Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (hierna: VVAR) actief. De VVAR bestaat uit twaalf leden, waarvan drie afkomstig uit de langdurige zorg. Zij kunnen gevraagd en ongevraagd adviezen geven aan de Raad van Bestuur. In 2022 heeft de VVAR de volgende adviezen gegeven:

- Bestuurlijke kaders en randvoorwaarden strategische samenwerkingen
- Visie op kwaliteit
- Doorontwikkeling verpleegkundige rol en inzet
- Meerjarenstrategie

Iedere locatie heeft een eigen cliëntenraad. De lokale cliëntenraden vergaderen circa 6 maal per jaar met de leidinggevende van de locatie. Tijdens deze vergadering worden beleidszaken toegelicht en wordt er gesproken over locatiespecifieke zaken.

De voorzitters van deze lokale cliëntenraden zijn verenigd in de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg. De Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg overlegt circa 10 maal per jaar met de bestuurder. In 2022 heeft de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg de volgende adviezen gegeven:

- Kwaliteitsplan 2022 Langdurige zorg (instemming)
- Visie op kwaliteit (instemming)
- Samenwerkingsovereenkomst Zeeuwse Verbinding
- Doorontwikkeling verpleegkundige rol en inzet
- Bestuurlijke kaders en randvoorwaarden strategische samenwerkingen
- Ongevraagd advies naar aanleiding van resultaten audit uiterlijke verzorging zorgmedewerkers
- Wzd-functionaris

5.5 Samenwerkingen

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. Denk daarbij aan samenwerkingspartners, zoals de zorgverzekeraar, huisartsen, collega instellingen, gemeenten en woningcoöperaties.

In de regio lopen diverse initiatieven waar ZorgSaam intensief aan bijdraagt, zoals Toekomstige Zorg West Zeeuws-Vlaanderen, Integrale Zorg Oost Zeeuws-Vlaanderen, De Zeeuwse Zorg Coalitie, het Deltaplan Arbeidsmarkt Zeeuwse Zorg en Welzijn 2.0 en de Zeeuwse infectiepreventieweek. In het Consortium Zorg in Balans nemen alle VVT-organisaties in Zeeland deel. In Samen Prettig Wonen worden toekomstige woonzorgconcepten uitgewerkt. Wij zijn ervan overtuigd dat deze initiatieven bijdragen aan een betere afstemming en geïntegreerde zorg.

5.6 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 langdurige zorg 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.