

Warmande heeft het de afgelopen jaren flink voor de kiezen gehad. Om uit het diepe dal te komen, zijn vanaf eind 2017 de navolgende activiteiten uitgezet:

- Warmande is aangemeld als 'Verbeterorganisatie' bij Waardigheid & Trots. Na een grondige analyse is een plan van aanpak opgesteld (d.d. 9 maart 2018). Dit plan is de basis voor de verdere activiteiten ter verbetering van kwaliteit.
- Vooruitlopend op de fusie is – samen met ZorgSaam - een herstelplan opgesteld, om de organisatie financieel weer op de rails te krijgen.
- Op basis van het bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (januari 2018) aan locatie Stelle is een plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg weer op orde te krijgen.

Op 22 juni 2018 is Warmande gefuseerd met ZorgSaam, vanaf dat moment was ZorgSaam Sluis B.V. de nieuwe naamgeving. De kwaliteitsontwikkeling van beide organisaties worden geharmoniseerd.

In dit verslag wordt voor verslaglegging van het gehele jaar enkel nog de naam ZorgSaam Sluis gebruikt.

Het hoofddoel van de zorg van ZorgSaam Sluis is een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van onze bewoners, door een optimale interactie tussen bewoner, zorgverlener en zorgorganisatie in het zorg- en behandelproces.

Eenduidige visie

'Zo thuis als mogelijk' is inmiddels een begrip bij de meeste medewerkers. Ondanks dat merken we dat we constant de vertaling moeten maken naar de dagelijkse praktijk. Nog niet voor alle medewerkers is dit routine, maar dit is wel groeiend. In de teamoverleggen wordt er aandacht aan besteed en de coaches, gericht op het verbeteren van kwaliteit van zorg, nemen het mee in hun begeleiding.

Dit betekent ook dat bij planvorming voor de langdurige zorg de visie meegenomen wordt. Keuzes worden gemaakt met in het achterhoofd het motto 'Zo thuis als mogelijk'.



Persoonlijke zorg

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onze medewerkers ondersteunen zo veel mogelijk de zelfredzaamheid, eigen regie en autonomie van onze bewoners. Dit betekent dat iedere bewoner zoveel mogelijk zelf keuzes kan maken en zo zelfstandig mogelijk is. We willen dat bewoners ervaren dat zij hun eigen leven kunnen leiden en daarin worden erkend. Die zorg leveren we graag samen. Door samen te werken wordt invulling gegeven aan de unieke relatie tussen zorgprofessional, bewoner en mantelzorger.

Medewerkers voeren, ter voorbereiding van een MDO, een belevingsgesprek met de bewoner en/of familie en mantelzorg om te kijken hoe zij de zorg ervaren. Deze ervaringen worden meegenomen in het MDO. Bij deze dialoog wordt rekening gehouden met de zelfredzaamheid van de bewoner, de beperkingen en de daarbij geldende bijzondere gezondheidsrisico's opdat de bewoner de kwaliteit van leven zo optimaal beleefd. De afspraken die tijdens het MDO gemaakt zijn, worden vertaald in het zorgplan.

Met alle bewoners en/of familie en mantelzorg wordt het formulier 'Zo wil ik gezien worden' ingevuld. Dit is een groeidocument dat de basis vormt voor persoonsgerichte zorg met aandacht en een zinvolle dag invulling. Dit formulier wordt steeds aangevuld of bijgesteld, op basis van wensen en behoeften van de bewoner. Dit formulier is opgenomen in het ECD en wordt cyclisch geëvalueerd bij het MDO waarna de nodige vertaling in het zorgplan en verwerking in het verdere ECD geschied. Er zijn een klein aantal bewoners en/of familie en mantelzorg die aangeven dit formulier niet te willen invullen. Deze wens wordt gerespecteerd en dit staat genoteerd in het ECD.

De bewoners worden in hun waarde gelaten en hun wensen gerespecteerd. Dit zit in voor ons kleine dingen. Wanneer een bewoner panty of bh wil blijven dragen wordt dit gerespecteerd. Komen ze 's avonds uit bed en willen ze iets eten, geen probleem. Super! Oma heeft er jaren gewoond en de verzorgenden waren altijd geduldig en nooit kortaf tegen bewoners en losten het soms op met humor. Daar heb ik enorme bewondering voor aangezien de bewoners niet altijd even makkelijk zijn in de omgang.

Bron: Zorgkaart Nederland Waardering van ZorgSaam Hooge Platen – Breskens 4 april 2018

Om een goede mondzorg te garanderen doet ZorgSaam Sluis, per juli 2018, een beroep op MondZorgPlus voor de bewoners die Zorg met Verblijf en behandeling ontvangen.

Er is een strategische coach en een primaire coach aangesteld vanuit het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots. Met de coaching en scholing wordt ingezet op het verder beïnvloeden van houding en gedrag van medewerkers. In november 2018 hebben we afscheid genomen van de strategische coach. Vanaf december 2018 zijn er in totaal 3 coaches ingezet, dit heeft geleid tot zichtbare verbetering op de afdelingen/units. Zij zijn meer op locatie en op afdelingen/units te vinden en kunnen gericht coachen.

In het traject van de Kwaliteitsverbetercyclus is een terugkoppeling gegeven van de uitslagen van de enquête (360 graden meting) aan cliënten/naasten. Door naasten wordt aangegeven dat ze deze gesprekken als waardevol ervaren en dat ze het gevoel hebben 'gehoord' te worden

Om de medewerkers van bijvoorbeeld de afdeling psychogeriatric wat meer structuur te geven is er een voorbeeld dagindeling (flexibel in te vullen, naar behoefte van de bewoner) geïntroduceerd. Medewerkers gaan nu zelf aan de slag om voor hun bewonersgroep een passende dagindeling op te stellen. Dit geeft medewerkers structuur en handvatten om te werken aan een zinvolle dag invulling.

De Roze Loper

Je thuis en veilig voelen is een basisbehoefte van ieder mens. Helaas is dit niet voor iedereen vanzelfsprekend. Om er voor te zorgen dat ook lesbische vrouwen, homoseksuele mannen, biseksuele mensen, transgenders en interseksuelen (LHBTI) zich thuis en veilig kunnen voelen in een zorg- en welzijnsinstelling, is *de Roze Loper* ontwikkeld. Tolerantie, respect en openheid gelden daarbij als vaste waarden.

Binnen locatie Rozenoord heeft men vanuit de organisatie “*De Roze Loper*” een fototentoonstelling en 2 workshops voor medewerkers gehouden, waardoor er nu meer openheid en acceptatie is voor de seksuele diversiteit in de zorg. Medewerkers kregen tijdens deze workshop handvatten aangereikt om met bewoners in gesprek te gaan.

Wonen en welzijn

Net zoals alle andere zorgaanbieders beweegt ook de ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen zich in een zorgomgeving die snel verandert. Steeds meer zorg verschuift van de tweede naar de eerste lijn of van een zorginstelling naar thuis. Ook de samenleving verandert. Het aantal 65- plussers groeit hard, het aantal chronisch zieken neemt toe. Tegelijk krimpt de beroepsbevolking, en dus ook het aantal mensen dat inzetbaar is voor het leveren van medisch-specialistische en verpleegkundige zorg en verzorging. ZorgSaam wil in deze veranderende omgeving de beste zorg blijven bieden voor alle inwoners van Zeeuws-Vlaanderen én een financieel gezonde organisatie blijven. Op welke grondslagen ZorgSaam dit wil doen en wat daarin de ambities zijn, is beschreven in de Meerjarenvisie 2018-2020.

In 2018 is vanuit de kaders en uitgangspunten uit voornoemde Meerjarenvisie gewerkt aan de ontwikkeling van een ZorgSaambrede visie op zorg en huisvesting. Oplevering hiervan is medio 2019 voorzien.

Onder het mom “Zo thuis als mogelijk” wordt door onze medewerkers aansluiting gezocht bij de behoeften en wensen van de (toekomstige) bewoners van onze ouderenzorglocaties. In 2018 is een start gemaakt met het opstellen van een Lange Termijn Huisvestingsplan. Dit heeft (primair) geleid tot nadere concretisering van de renovatieplannen voor het Verpleeghuis Stelle. De renovatie zal in 2019 van start gaan.

Een belangrijk punt was het klein organiseren van de zorg. De leidinggevenden zijn – samen met de medewerkers –aan de slag gegaan om het klein organiseren van de zorg uit te werken. Teams zijn samengesteld en randvoorwaarden zijn gerealiseerd. Vanaf december 2018 is hiermee een start gemaakt bij één afdeling in Stelle. Eerst werd gewerkt met afdelingen van 20 tot 30 bewoners. Sindsdien bestaat een afdeling uit maximaal 8 bewoners. In 2019 wordt dit breder gerealiseerd.

Familieparticipatie- en mantelzorgbeleid

ZorgSaam Sluis heeft in het kader van harmonisatie input geleverd voor het opstellen van een uniform beleid voor ZorgSaam.

Om familie- en mantelzorgparticipatie af te stemmen en te verduidelijken is dit onderwerp toegelicht en besproken tijdens de huiskamergesprekken met bewoners en/of hun naasten.

Familienet is uitgebreid van locatie Stelle naar locaties Hooge Platen en Rozenoord. Via CarenZorgt kan de bewoner en diens naasten meelesen in het eigen elektronische dossier. Zij kunnen van daaruit ook communiceren met de zorgverleners.

Het ontvangst was er warm, en dit contact bleef ook zo. Er was aandacht wanneer passend, maar ook rust, én ruimte voor ons om de zorg zelf op ons te nemen waar mogelijk. We hadden voldoende privacy, konden onbeperkt dicht bij ons moeder zijn.

Bron: Zorgkaart Nederland ZorgSaam Stelle – Oostburg 13 augustus 2018

In aansluiting op de “Dag van de Mantelzorg” in 2017 is in 2018 in samenwerking met “Zorg Veranderd” vervolg gegeven aan het houden van dialoogbijeenkomsten binnen alle locaties van ZorgSaam Sluis. Het thema van de bijeenkomsten was “Samen in gesprek over warme zorg”.

De aanbevelingen die uit deze gesprekken kwamen zijn doorvertaald in de kwaliteitsverbeterplannen van de afdelingen, hierbij denkend vooral aan aankleding huiskamer, participatie familie en mantelzorg en personeelsbezetting.

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers zijn van essentieel belang voor de organisatie. De aansturing van de vrijwilligers ligt bij een medewerker welzijn. Eénmaal per maand worden alle activiteiten doorgegeven aan de vrijwilligers, zoals bijvoorbeeld: ondersteunen bij een kerkdienst, een muziekoptreden en/of een kookactiviteit. Vervolgens kunnen vrijwilligers zelf inschrijven voor het begeleiden van een activiteit waar ze ‘feeling’ bij hebben. Daarnaast zorgt deze inschrijfmethodek ervoor dat de vrijwilligers niet overvraagd worden. Ook gaan vrijwilligers langs bij de bewoner voor individuele activiteiten zoals bijvoorbeeld schaken en voorlezen. Vrijwilligers ontvangen maandelijks een nieuwsbrief met alle wetenswaardigheden van de organisatie.

Beleid Welzijn

In het kader van harmonisatie na fusie is er een start gemaakt met de introductie van het door ZorgSaam opgestelde beleid Welzijn. Eind oktober hebben de leidinggevende en activiteitenbegeleiders afspraken gemaakt om dit beleid in 2019 verder vorm te geven.

Veiligheid

Medicatieveiligheid

In afstemming met de apothekers heeft ook in 2018 de jaarlijkse medicatiereview weer plaatsgevonden.

In 2018 bedraagt het aantal medicatiefouten 95. In alle gevallen geldt dat afdelingen zelf hun fouten geanalyseerd hebben en – waar nodig – verbeteracties in gang zijn gezet.

Daarnaast heeft in 2018 de maandelijkse audit op medicatieveiligheid plaats gevonden, waarbij de teams individueel verbeteracties opgesteld hebben en uitgevoerd.

Beide resultaten zijn ook besproken binnen de geneesmiddelencommissie.

Decubituspreventie

Alle bewoners zijn preventief gescreend op decubitus in de maanden mei en november. De leden van de wondwerkgroep analyseren de resultaten van de wondwerkgroep, ze gaan na wat de oorzaken zijn, wat er aan veranderd/verbeterd kan worden. Dit wordt in samenspraak met medici en paramedici besloten.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

In onderstaande tabel is per locatie het aantal toegepaste maatregelen weergegeven.

	mechanisch	fysiek	farmacologisch	psychologisch	elektronisch	1 op 1 toezicht	afzondering	anders	TOTAAL
Hooge Platen	6	-	2	-	1	-	-	-	9
Rozenoord	12	-	8	-	3	-	-	-	23
Stelle	33	2	19	-	14	-	-	-	77
TOTAAL	51	2	29	-	18	-	-	-	100

Advanced care planning

Bij 73.9% van de bewoners is het reanimatie beleid vastgelegd. ZorgSaam Sluis hanteert het 'nee-tenzij' reanimatie-beleid in de langdurige zorg; 88.2% van de bewoners heeft aangegeven niet gereanimeerd te willen worden.

In 2018 hebben, naast de specialist ouderengeneeskunde, de verpleegkundigen van de verpleeghuizen de mogelijkheid gekregen om dit op basis van de gegevens van de huisarts vast te leggen in het ECD en het noodplan. Initiële vastlegging vindt in overleg met bewoner of diens vertegenwoordiger, kort na opname plaats. Tijdens MDO wordt deze vastlegging herijkt.

Melden van incidenten

In 2018 werd het melden van incidenten geregistreerd in TriasWeb bij ZorgSaam Sluis. Onderstaande tabel toont het aantal meldingen in 2018 naar aard van de gebeurtenis

Aard van de gebeurtenis	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Medicatie	17	19	34	25	95
Vallen	84	72	87	92	335
Afdeling verlaten zonder begeleiding	0	3	1	1	5
Agressie/onbegrepen gedrag	5	5	0	1	11
Apparatuur	1	1	0	1	3
Overig	7	4	5	3	19
Seksuele intimidatie	0	1	0	0	1
Stoten/knellen/botsen	2	0	0	1	3
Verbranden	1	0	0	0	1
Vermissing	0	0	1	0	1
Totaal	117	105	128	124	474

Voor bovenstaande geldt dat alle afdelingen zelf hun fouten geanalyseerd hebben en – waar nodig – verbeteracties in gang zijn gezet.

Er is 1 melding bij de inspectie ingediend als zijnde een calamiteit. De onderzoekscommissie, voorgezeten door een onafhankelijk calamiteitenonderzoeker van Triaspect, heeft geconcludeerd dat er geen sprake was van een calamiteit, maar van een incident. Er zijn punten ter verbetering geconstateerd. Deze adviezen zijn omgezet naar verbeteracties en uitgevoerd.

Bij een andere melding heeft er een prismaonderzoek plaats gevonden. Op grond van het onderzoek heeft de onderzoekscommissie vastgesteld dat er sprake was van een incident. Er zijn leermomenten en verbeteracties tijdens het onderzoek geconstateerd.

In oktober 2018 is ZorgSaam Sluis aangesloten bij de meldingscommissie van ZorgSaam.

In november 2018 zijn scholingen georganiseerd voor werkgroepleden iVIM ter voorbereiding op de overstap van het melden in TriasWeb naar iVIM.

Bedrijfscontinuïteit (LCT & CBT)

In het voorjaar van 2018 (voor de fusie) hebben de leidinggevende van ZorgSaam Sluis de training bedrijfscontinuïteit gevolgd. Na de fusie is een start gemaakt met de harmonisatie op gebied van bedrijfscontinuïteit. Eind 2018 kregen alle CBT-leden vanuit de gehele ZorgSaam Groep een e-learning aangeboden en vonden er trainingen plaats voor diverse doelgroepen. ZorgSaam breed zijn er 2 CBT-oefeningen gehouden.

In 2018 hebben 67 personen de praktijktraining BHV gevolgd. Daarnaast hebben 177 personen (voor de fusie) de e-learning BHV gevolgd. Verdeeld over de locaties is in totaliteit 13 keer geoefend met de werking en actualiteit van onze ontruimingsplannen. In alle gevallen zijn deze oefeningen ter plaatse geëvalueerd, waarbij de belangrijkste plussen en minnen zijn besproken. Duidelijke taakverdeling, heldere communicatie en bereikbaarheid zijn de voornaamste leerpunten die uit de oefeningen naar voren zijn gekomen. Deze punten zijn opgepakt. Toetsing van de borging krijgt specifiek de aandacht in de volgende oefening.



Een lerende organisatie



De kracht van samenwerking

Leren en verbeteren van kwaliteit

Om goede zorg te garanderen nu en in de toekomst moeten we onze voorzieningen verbeteren en vernieuwen. Kwaliteit en veiligheid hebben we hoog in het vaandel staan. We voldoen aan landelijke keurmerken, laten regelmatig toetsen of we aan de normen voldoen en voeren verbeteringen door, waarbij de zes dimensies van kwaliteit een belangrijk kader vormen voor onze zorggroep. We toetsen onze inzet aan veiligheid, effectiviteit, patiëntgerichtheid, tijdigheid, efficiency en gelijkheid.

Jaarplan

Na fusie is door de clustermanager ZorgSaam Sluis een jaarplan opgesteld voor de periode Q4-2018 tot en met eind 2019. Op basis hiervan hebben de leidinggevenden hun eigen jaarplan gemaakt. De jaarplannen zijn besproken met de Cliëntenraden van de verschillende

locaties en komen ook terug in de periodieke overleggen. Het jaarplan is ook onderdeel van het tertiaal overleg dat plaats vindt met de Raad van Bestuur. Met een aantal medewerkers van de Ondernemingsraad vindt maandelijks een informeel overleg plaats, zodat zij vinger aan de pols houden en signalen af kunnen geven. Het jaarplan omvat al veel doelen en activiteiten, maar is nooit volledig.

Kwaliteitsmanagementsysteem - De Kwaliteitsverbetercyclus (KVC)

In november 2018 hebben we afscheid genomen van de strategische coach van Waardigheid & Trots en hebben we die rol overgenomen. Er is een intern projectleider aangesteld en de structuur is aangepast op de bestaande werkprocessen, zodat extra tijdsinvestering voorkomen wordt. Via een kalender, waarin de bijeenkomsten gepland staan, wordt geborgd dat de KVC onder de aandacht blijft. De groep kwaliteitsambassadeurs blijft wel apart door functioneren. Met de inrichting van de kleinere teams wordt ook het aantal ambassadeurs uitgebreid.

Het gericht cyclisch verbeteren is nog geen gemeengoed. Medewerkers zien het nu vaak nog als extra taak (die wel met aandacht uitgevoerd wordt) en de kwaliteitsverbeterapp als doel op zich. Dit was een van de conclusies uit de tussentijdse evaluatie van het verbeterteam. Dit vergt dan ook in 2019 nog de nodige managementaandacht om deze gedachtegang bij te stellen.

Vanuit Waardigheid & Trots was één primaire coach toegekend aan ZorgSaam Sluis. Zij werkte voor drie locaties, maar dit had niet het gewenste effect. We hebben ervoor gekozen om het aantal coaches uit te breiden naar drie, zodat het effect van de coaches duidelijker zichtbaar wordt. De twee extra coaches zijn op 10 december 2018 aan de slag gegaan. De coaches kijken mee, stimuleren en motiveren medewerkers om te denken en te kijken vanuit de visie 'Zo thuis als mogelijk', letten op houding en gedrag, stimuleren familieparticipatie en geven adviezen aan de leidinggevenden.

Interne audits

Binnen ZorgSaam Sluis zijn er maandelijks audits uitgevoerd op medicatieveiligheid. Op de te verbeteren punten zijn acties geformuleerd tijdens de teamoverleggen. Medicatieveiligheid is een vast agendapunt tijdens deze overleggen. De uitkomst van de audits zijn ook besproken in de geneesmiddelencommissie en in het overleg van de geneesmiddelen specialisten. Waar nodig zijn ook hier (aanvullende) acties uitgezet.

De audit op de ECD's is maandelijks uitgevoerd via een steekproef door de aandachtsvelder ECD. Deze communiceert de te verbeteren punten naar de verantwoordelijk verzorgende en die onderneemt hierop actie. Ook de analyse en de rode draad wordt besproken in het teamoverleg. Eén keer in de 6 weken komt de Consultgroep ECD ook samen waarin, over de verschillende locaties heen, ervaringen en aandachtspunten gedeeld worden en waar adviezen gegeven worden.

In december 2018 hebben 4 medewerkers van ZorgSaam Sluis een training gevolgd om als intern auditor op te kunnen treden.

Leren van andere organisaties

De zorgerthicus en de projectmedewerker hebben een bezoek gebracht aan Stichting Groenhuysen. Het bezoek had als doel oriënterend te kijken hoe zij persoonsgericht, mensgericht zorg verlenen. Maar vooral op welke wijze zij Planetree hebben geïntroduceerd binnen hun organisatie.

Drie verpleegkundigen en de projectmedewerker hebben een bezoek gebracht aan Eilandzorg. Eilandzorg werkt met Teamondersteuners, vanuit het oogpunt dat de Verpleegkundige het zorgteam in de toekomst zal coachen en ondersteunen was dit een bezoek waarbij vooral hierover informatie werd uitgewisseld.

Uitwisseling van medewerkers met andere zorginstellingen was niet mogelijk doordat de huidige personeelsbezetting het niet toeliet.

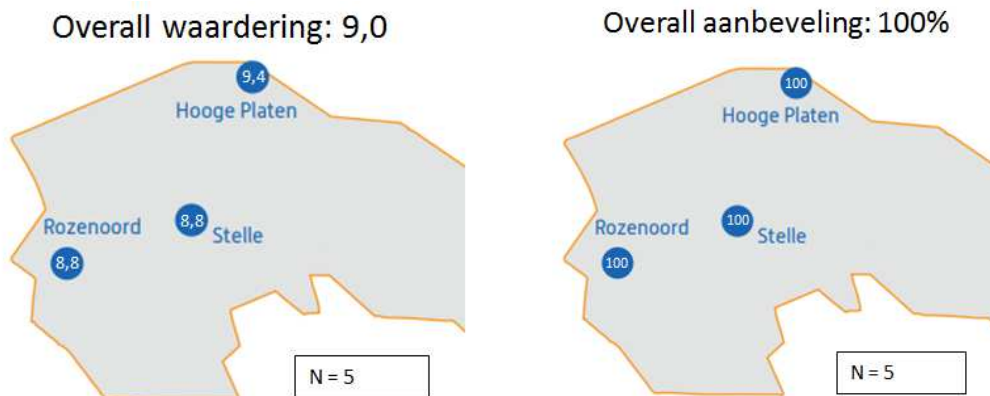
Klachten en inspraak

Het afgelopen jaar zijn er ZorgSaam breed 20 klachten op gebied van langdurige zorg geregistreerd en behandeld door de klachtenfunctionaris.

Het merendeel van de klachten had betrekking op organisatorische zaken zoals het niet (tijdig) nakomen van afspraken. Voor meer informatie en/of achtergrond wordt verwezen naar het jaarverslag 2018 klachtenfunctionaris en klachtencommissie.

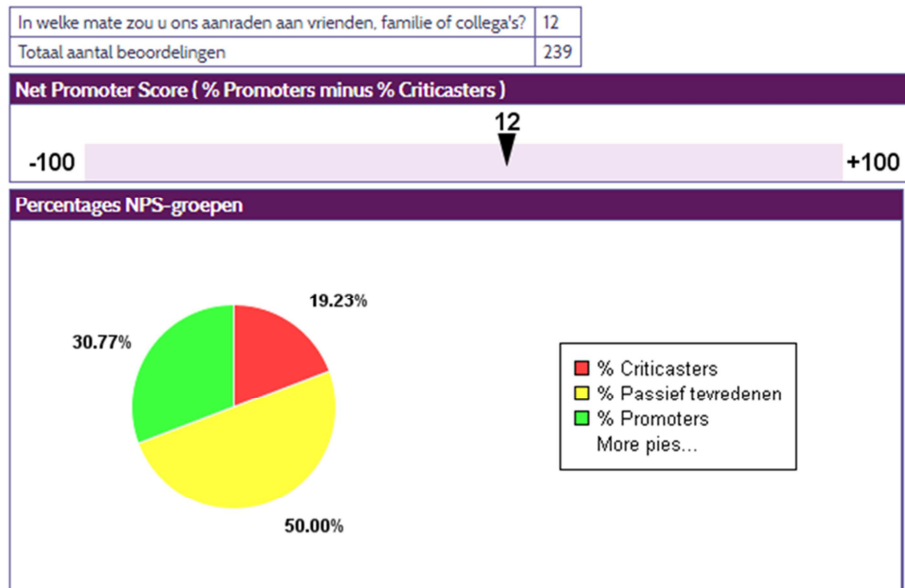
Cliëntwaarderingen

Voor het onafhankelijk meten van de cliëntwaardering maakt ZorgSaam gebruik van Zorgkaart Nederland (ZKN). In onderstaand overzicht staat per locatie de gemiddelde (cijfer) waardering en het percentage dat bewoners de locatie bij anderen zouden aanbevelen.



Opvallend is het lage aantal deelnemers (respons) aan deze cliëntwaardering. Toch is de vraag om de waardering via Zorgkaart Nederland kenbaar te maken consequent onder de aandacht gebracht van de bewoners en/of diens naasten. Mogelijk heeft de in augustus 2018 gehouden 360 graden meting een negatief effect gehad op de bereidwilligheid van bewoners en/of diens naasten om (weer) deel te nemen aan de vragenlijst op Zorgkaart Nederland. Er kunnen derhalve dan ook geen conclusies worden verbonden aan de gerealiseerde uitkomsten.

Deelname aan de 360 graden meting is met 239 reacties als succesvol te bestempelen. Onderstaande NPS-score¹ stemt ook zeker tot tevredenheid.



Vanuit de 360 graden meting is er actief gewerkt aan het verbeteren van de cliëntbeoordeling door hen en hun te betrekken en te informeren bij het bieden van de zorg en de veranderingen binnen de organisatie.

Leiderschap, governance en management

Er zijn in het voorjaar 3 medewerkersbijeenkomsten geweest. De bestuurder van Warmande en de bestuurder van ZorgSaam hebben samen deze bijeenkomsten gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten werd de stand van zaken toegelicht en geantwoord op de vragen in het kader van de fusie.

Als (direct) gevolg van de fusie tussen ZorgSaam en (oud) Warmande is voor de langdurige zorg besloten om de aansturing van de cluster Langdurige zorg over twee personen te verdelen. Dit vergt periodieke, intensieve afstemming. Eén van de speerpunten van de clustermanager ZorgSaam Sluis is om draagvlak en draagkracht te creëren bij alle medewerkers om waardig en trots de visie toe te passen.

Reeds voor de fusie is binnen ZorgSaam Sluis gestart met een Management Development-traject voor leidinggevenden. Doel hiervan is leidinggevenden te ondersteunen in de ontwikkeling van hun competenties voor leiderschap.

Om effectief te zijn als leidinggevende zijn ze bereikbaar als coach voor het team, om te inspireren en veranderingen in cultuur te integreren. Daarnaast moeten zij dialogen voeren over resultaten en inspanningen en daarbij individuele aandacht hebben voor de teamleden.

¹ NPS-score = % promoters -/- % criticasters



Aantrekkelijk werk

Personeelssamenstelling

Begin 2018 is vanuit het programma Waardigheid en Trots op basis van een door *Dageraad Advies* opgesteld rapport geconcludeerd dat de deskundigheidsmix binnen ZorgSaam Sluis niet in de juiste verhouding staat. Met name op de afdelingen Psychogeriatric waren er verhoudingsgewijs te veel medewerkers niveau 1 (assistenten leefomgeving) en te weinig medewerkers niveau 2, 2+ en 3 IG.

Uit eind 2018 is deze samenstelling nog altijd onvoldoende gewijzigd. Niet omdat de wens er niet is, maar omdat het moeilijk is om aan voldoende gekwalificeerde medewerkers te komen. Werving vindt plaats en er wordt ook doorgeschoold.

Voor geheel ZorgSaam is in het vierde kwartaal 2018 een tool ontwikkeld waarbij leidinggevenden zelf kunnen sturen op hun basisdienstenpatroon. Hierbij wordt *klein organiseren* als uitgangspunt gehanteerd en wordt er rekening gehouden met de extra middelen 2019-2021 vanuit het kwaliteitsplan.

Eind 2018 is het team behandelaren stabiel. Artsen zijn gekoppeld aan een afdeling en een vast aanspreekpunt. MDO's (Multidisciplinair overleg) zijn gestructureerd en ook visites vinden op vaste tijden plaats. Dit heeft veel rust gebracht op de afdelingen.

Kennis benutten

We weten dat de kennis bij medewerkers er wel is, maar dat dit soms nog onvoldoende tot uitdrukking komt. Door de groei naar een goed basisdienstenpatroon ervaart men de ruimte om de eerder opgedane kennis in de praktijk te brengen. Een klein zetje is dan voldoende om medewerkers in beweging te krijgen.

Verzuim

Naast het organiseren van voldoende toestroom van personeel en gerichte coaching 'on the job' heeft ook het (verder) terugdringen van het ziekteverzuim de nodige tijd en aandacht gevergd. Het gemiddelde verzuimpercentage scoort per eind 2018 met 6,54% boven de nagestreefde norm van 5%, maar onder het landelijke gemiddeld van 7,12%. In de tweede helft van 2018 is met een gemiddeld verzuimpercentage van 5,73% een duidelijk neergaande lijn zichtbaar.

Dit verzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een paar langdurig zieken die niet terugkeren in hun huidige functie. Van deze medewerkers wordt – in goed onderling overleg – afscheid genomen. Daarnaast wordt er gestuurd op het kortdurende verzuim. Dit is onderwerp van gesprek in de teamoverleggen. Er wordt inzicht gegeven welke gevolgen een ziekmelding heeft voor de continuïteit van zorg. Tevens worden oplossingen aangedragen hoe verzuim voorkomen kan worden. Met frequent verzuimers wordt individueel gesproken en bekeken hoe de organisatie de medewerker kan helpen om verzuim te voorkomen.

Wanneer een medewerker zich ziek meldt, wordt geïnventariseerd wat de medewerker wel kan. De medewerker gaat dan bijvoorbeeld koffieschenken, kan individuele aandacht geven aan de bewoner, administratieve taken overnemen etc.



Huis op orde

Gebruik van hulpbronnen

Naast hetgeen reeds vermeld is onder 'wonen en welzijn' (i.c. verbouwplannen, visie op verzorgingshuizen) en deelname aan het lerend netwerk, zoekt ZorgSaam continue actief aansluiting op gebied van technologische vernieuwing. Ontwikkelingen worden gevolgd door enerzijds aansluiting op/bij branche/sector initiatieven en publicaties en anderzijds door deelname aan seminars en/of productpresentaties.

KVC

De KVC systematiek wordt gedragen door medewerkers en management van ZorgSaam Sluis. Gezien de positieve resultaten wordt gekeken, op verzoek van de Raad van Bestuur, of de KVC uitgerold kan worden binnen de gehele Thuis- en Ouderenzorg.

Financiën en administratieve organisatie

ZorgSaam werkt met een Planning- en Control cyclus. Sinds 2018 wordt gewerkt met de A3 systematiek voor de jaarplannen. Jaarplannen worden breed besproken, niet alleen binnen de TOz, maar ook met Zorgsupport en het ziekenhuis. Dit omdat er ook raakvlakken zijn, bijvoorbeeld de samenwerking tussen de TOz en het ziekenhuis. Uiteraard is er een directe link tussen de jaarplannen en het kwaliteitsplan.

Gebruik van informatie

Binnen de periodiek georganiseerde team overleggen worden naast de uit diverse gesprekken en registraties (o.a. MDO en ECD) voortkomende resultaten ook de relevante ontwikkelingen vanuit de sector en/of collegiale afstemming met elkaar besproken. Waar nodig worden afspraken gemaakt over aanpassing in werkwijze.

Op basis van de in 2018 ontvangen cliëntervaringen [zie ook NPS-score onder het kopje 'leren en verbeteren van kwaliteit'] is vastgesteld dat ZorgSaam Sluis overall prima scoort.

In 2018 heeft er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden. De resultaten zijn geanalyseerd en vervolgens besproken en geprioriteerd in het werkoverleg. De uitkomsten geven input om de samenwerking te verbeteren en het werkplezier te vergroten. Acties zijn uitgezet en een aantal is opgenomen in de KVC-app. De medewerkers gebruiken de KVC-app als tool om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Rapportages van de interne audits (medicatie en ECD) worden doorgestuurd en ingelezen, waar nodig worden hier ook acties op uitgezet. Monitoring van de acties gebeurt in de teamoverleggen.

VIM meldingen worden, net als de stand van zaken betreffende verzuim, besproken binnen de teams.