

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2019.

In dit verslag wordt u geïnformeerd over de actuele status en voortgang van de, in het kwaliteitsplan 2019 vastgelegde, ambities en doelstellingen. In basis heeft ZorgSaam in 2019 verder gewerkt aan de voortzetting en realisatie van plannen die zij reeds in 2018 is gestart. De focus lag hierbij met name op gebied van “persoonsgerichte zorg en ondersteuning”, “wonen en welzijn” en “veiligheid”. Dit alles met als doel, om in het licht van ons motto “Zo thuis als mogelijk”, de kwaliteit van leven van onze cliënten te borgen en waar mogelijk te verbeteren.

Hiernaast is in 2019 gewerkt aan de verdere harmonisatie en afstemming van werkwijzen, die als nasleep van de eerdere fusies nog geëffectueerd moesten worden.



Persoonlijke zorg

1

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonlijke zorg¹ is één van de acht strategische bouwstenen van ZorgSaam. Hierbij wordt het perspectief van ziekte en zorg in de breedte van onze keten verschoven naar gezondheid en gedrag. Gezondheid wordt in dit geval benaderd vanuit het vermogen van mensen om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en de eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, sociale en emotionele uitdagingen die zij op hun pad tegen komen. Gedrag wordt meer en meer bepaald door de omgeving. Een ongunstige omgeving speelt dan ook een belangrijke rol bij het ontstaan van ‘onbegrepen gedrag’.

De belangrijkste sleutelfiguren bij het borgen van persoonlijke zorg zijn onze medewerkers. Zij dienen vooral in voldoende aantal aanwezig, gemotiveerd en deskundig te zijn en te blijven.

¹ Deze bouwsteen sluit naadloos aan bij thema *Persoonsgerichte zorg en ondersteuning* uit het beleidskader verpleeghuiszorg

Het werven en binden van voldoende en juist gekwalificeerde medewerkers is vanwege de regionale arbeidsmarktproblematiek (i.c. vergrijzing en ontgroening) waarmee ZorgSaam te maken heeft een doorlopende uitdaging. Dit geldt voor vrijwel alle niveaus, van zorgmedewerkers tot behandelaren.

Het is ZorgSaam daardoor niet gelukt om in 2019 te komen tot een volledige, ideale functiemix van niveau 1 tot en met niveau 4/5/6. En hoewel het de verwachting is dat het niet kunnen bereiken van een ideale functiemix de nieuwe realiteit is, blijven de inspanningen en acties erop gericht om te komen tot een zo evenwichtig mogelijke mix.

Door het aannemen van extra zorgassistenten is de persoonsgerichte zorg voor cliënten toegenomen. Naast extra toezicht is er een helpende hand voor de verzorgende, maar met name tijd en aandacht voor de cliënt, zowel individueel als voor de groep. Met de komst van de zorgassistenten is er tijd om samen een eindje te wandelen, een boodschap te doen, een praatje te maken of een krant te lezen; gewoon die dingen die men thuis ook altijd deed. Door de inzet van zorgassistenten komt de invulling van een zinvolle dag nog beter tot zijn recht.

2

In de regio west was er begin 2019 sprake van een tekort aan behandelaren (arts, fysiotherapeut, psychologen etc.). Dit is rechtgezet; er zijn psychologen aangetrokken, het aantal uren diëtetiek en logopedie is verhoogd en binnen de discipline fysiotherapie is er een (extra) beweegagoog aangesteld. Er is nu een team dat optimale zorg kan verlenen aan onze cliënten.

Het is nog niet gelukt om een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) aan te trekken. Wel is er een basisarts in opleiding tot SO en is er een verpleegkundig specialist gestart.

Door de uitrol van het plan verpleegkundige dienst (april 2019) heeft ZorgSaam ingezet om verpleegkundigen meer ruimte te bieden om de collega's op zorginhoud te coachen en daarmee het niveau van de zorgverlening (verder) te doen stijgen. Dit effect (doel) komt vanwege de genoemde formatieproblemen (i.c. werven en binden) nog niet volledig tot zijn recht.

Vrijwilligers zijn onmisbaar binnen de Langdurige Zorg. Ze kunnen net dat extraatje bieden door hulp te bieden bij activiteiten, zoals met cliënten te gaan fietsen op de duofiets, door samen boodschappen te doen en/of door te ondersteunen bij activiteiten. In 2019 is een nieuw (ZorgSaambreed) vrijwilligersbeleid vastgesteld en gepubliceerd. Ultimo 2019 zijn er binnen het cluster Langdurige Zorg, in totaliteit, 779 vrijwilligers geregistreerd.

Medewerkers zijn geschoold in onbegrepen gedrag. Opvolging vindt plaats door middel van omgangsoverleg. Deze vinden 4x per jaar plaats, onder begeleiding van de psycholoog die aan het team gekoppeld is. Samen kijken zij – met de cliënt als uitgangspunt – naar onder andere de meest optimale benaderingswijze, waardoor het onbegrepen gedrag vermindert.

Onder de noemer ‘omgevingszorg’ zijn we in het najaar gestart met de voorbereiding op en uitwerking van een eenduidige, uniforme benaderingsmethodiek voor persoonsgerichte zorg op alle locaties van Langdurige Zorg.

Omgevingszorg maakt deel uit van de basiszorg en begint bij het kennen en begrijpen van de cliënt: wie is de cliënt en wat zijn diens wensen, behoeften en voorkeuren? Tot op heden hebben wij op een aantal locaties coaches Brein OmgevingsMethodiek (BOM), specialisten Passiviteiten van het Dagelijks Leven (PDL) en enkele personen die geschoold zijn in Complementaire Zorg (CZ). ZorgSaam is ervan overtuigd dat voor een optimale, persoonsgerichte zorg deze componenten te allen tijde in hun samenhang dienen te worden gezien. Vandaar dat ervoor gekozen is om te gaan werken met *coaches omgevingszorg*.

In 2020 zal borging van omgevingszorg in de Langdurige Zorg vorm krijgen, door opname in het zorgproces en (structurele) scholing van medewerkers. Coaches omgevingszorg met kennis en expertise van BOM, PDL en CZ zullen eenduidig ingezet worden op alle locaties van de Langdurige Zorg en zullen een sleutelrol spelen bij het uitvoeren en borgen van het protocol ‘onbegrepen gedrag’. Locaties zullen klaar zijn om PDL-gecertificeerd te kunnen worden c.q. het PDL certificaat wederom te verlengen.

Tot slot heeft ZorgSaam in 2019 een start gemaakt met het opstellen van een nieuwe visie op thuis- en ouderenzorg. Persoonsgerichte zorg is hierin, net als de overige items uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, een belangrijk thema. Verdere uitwerking en borging vindt, in de eerste helft van 2020, plaats in de kernwaarden en bouwstenen van de organisatie.

Wonen en welzijn

ZorgSaam Thuis- en Ouderenzorg (TOz) beweegt 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 TOz staat voor de uitdaging om in deze veranderende omgeving de beste zorg te blijven bieden voor alle inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en een financieel gezonde organisatie te blijven. Ook, of juist, ten aanzien van wonen en huisvesting zullen er duidelijke keuzes gemaakt moeten worden. In navolging van de uitwerking van een nieuwe visie op thuis- en ouderenzorg, zal tegelijkertijd in 2020 (verder) gewerkt worden aan een bijpassende visie op huisvesting.

Op het gebied van huisvesting zijn in 2019 zijn, op de navolgende locaties, de volgende concrete acties ondernomen:

4

Antonius – Kloosterzande

Na de realisatie van de nieuwbouw van locatie Antonius, is nu ook de renovatie van het gebouwdeel (C) aan de Groenendijk afgerond. De multifunctionele ruimte op de begane grond is vergroot en voorzien van een terras. Daarnaast is op elk van de drie verdiepingen een groepswooning met balkon gerealiseerd. Cliënten hebben eind juli hun intrek genomen in de nieuwe groepswooningen. De nieuwe groepswooningen zijn ruim opgezet. Iedere cliënt heeft een eigen (slaap)kamer met sanitair. Daarnaast is er een gezamenlijke zit- en eetkamer, keuken en een balkon.

De Baronie – Sint Jansteen

In mei 2018 hebben ZorgSaam en Trage² een intentieovereenkomst ondertekend voor het verkennen van een samenwerking op het gebied van de nachtzorg. Doel van de samenwerking is een kwalitatief goede en efficiënte nachtzorg te bieden op de locaties De Baronie (ZorgSaam) en Van Hovestraat (Trage). Dit noemen we 'zorgcirkels'.

² Trage is een maatschappelijke organisatie in Zeeland en ondersteunt mensen met een beperking om een goed leven te leiden.

Het afgelopen jaar heeft ZorgSaam fors geïnvesteerd in het treffen van bouwkundige, installatietechnische en organisatorische (brand)veiligheidsmaatregelen op locatie De Baronie alvorens te kunnen starten met de pilot 'zorgcirkels'.

De pilot 'zorgcirkels' moet de vraag beantwoorden of het mogelijk is gedurende de nacht samen te werken door één nachtzorg-medewerker verzorgende IG van ZorgSaam beschikbaar te hebben voor afhandeling van zorg- en alarmoproepen voor de twee kleinschalige woonvoorzieningen op korte afstand van elkaar.

Begin november is de pilot van start gegaan. Met oog op de brandveiligheid is er een tijdelijke procedure opgesteld, waarbij – ingeval van een oproep van de Van Hovestraat - er eerst een nachtdienstmedewerker van het Blaauwe Hoeve terrein naar locatie De Baronie komt, alvorens de nachtdienst van locatie De Baronie het pand (bemand) kan verlaten.

Tot op heden hebben zich, conform verwachting, nog geen oproepen voorgedaan in de nacht. Wel zijn er meerdere (onaangekondigde) testmeldingen uitgevoerd. Deze zijn positief verlopen. De pilot zal na 3 en 6 maanden geëvalueerd worden, waarna besluitvorming over structurele samenwerking in de nacht zal plaatsvinden.

Stelle - Oostburg

Vooruitlopend op de ontwikkeling van een nieuwe visie op huisvesting, is medio 2019 besloten om de eerder aangekondigde, grootschalige renovatie van locatie Stelle te versoberen. Werd eerst gedacht dat Stelle na de renovatie weer 10 jaar vooruit moest kunnen, nu is besloten om voor de korte termijn het wooncomfort te verbeteren (moderniseren) en gebruik te maken van de toepassing van leefcirkels. De eerste aanpassingen hebben inmiddels plaatsgevonden.

Tegelijkertijd worden onder leiding van het Ontwerpteam (O-team) van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) door ZorgSaam gesprekken gevoerd met de gemeente Oostburg en (lokale) belanghebbenden om te komen tot best passende nieuwbouwlocatie binnen de gemeente Oostburg. Het streven is erop gericht om de nieuwe locatie Stelle over 5 jaar operationeel te hebben.

Zingeving en zinvolle tijdsbesteding

Naast wonen en wooncomfort zijn zingeving en een zinvolle invulling van de dag van grote waarde in het welbevinden van cliënten. Het uitgangspunt binnen ons proces van zorgverlening is dat iedere cliënt (zo lang mogelijk) zelf de regie blijft behouden. Echter wanneer een cliënt dit niet meer zelf kan, dan ondersteunen wij hem daarin. Wij maken hierbij gebruik van het formulier “Zo wil ik gezien worden”. Dit formulier wordt met de cliënt en diens naasten ingevuld en periodiek (tijdens het multidisciplinair overleg) besproken en waar nodig aangevuld. Dit is ook nodig om invulling te kunnen geven aan ons motto: ‘zo thuis als mogelijk’.

We zullen continu het goede gesprek aan (blijven) gaan met de cliënten en/of diens naasten, over welke wensen en behoeften er leven en hoe wij daar – net als thuis – invulling aan kunnen geven. Wij stimuleren onze medewerkers, door scholing en coaching, om dit gesprek aan te (blijven) gaan. In 2020 wordt dit onderwerp speerpunt.

De beschikbare besteding middelen Waardigheid en Trots, voor een zinvolle daginvulling worden naar rato van het aantal cliënten verdeeld over de teams. Ieder team krijgt hiermee een budget, dat aangewend kan worden voor zinvolle daginvulling. Uitgangspunt is dat de cliënten zeggenschap hebben over het budget, mits aangewend voor zinvolle daginvulling.

6

De contactverzorgenden zullen de wensen en behoefte en de gewenste inzet van de middelen actief moeten ophalen bij de cliënten en familie. Waar hebben cliënten behoefte aan. Het gaat zoveel mogelijk om structurele inzet van de middelen, om blijvende zinvolle daginvulling. Toch kan ook het invullen van specifieke, individuele, eenmalige wensen van cliënten passen binnen dit doel.

De afgelopen jaren merkten we, dat cliënten het soms lastig vinden om een keuze te maken en het beschikbare (individuele) budget te besteden. Daarom gaan we vanaf 2020 op voorhand 25% van de beschikbare gelden toebedelen aan het Team Welzijn. Zij zullen met dit geld (nog) meer gaan inzetten op het bieden van collectieve activiteiten.

De overige 75% wordt ondergebracht bij de leidinggevende die het geld zal gebruiken om, cf. inventarisatie door contactverzorgenden en/of op advies van de coach omgevingszorg, te besteden aan een zinvolle daginvulling en/of de directe leefomgeving van de cliënten.

Vanaf april 2019 zijn er binnen ZorgSaam twee contactclowns actief. Zij bezoeken alle locaties van ZorgSaam en spelen in op individuele situaties. Een glimlach die teweeggebracht wordt door de contactclown kan een hele dag doorwerken.

Wooncomfort

In de tweede helft van 2019 is gestart met het concretiseren van de harmonisatie van services, zoals het voedingsconcept, de wasvoorziening, de schoonmaak en overige services die aanvullend op het Wlz-pakket geleverd worden. Doel is te komen tot uniformiteit in werkwijze, aanbod en tariefstelling, zodat onze cliënten – los van de locatie waar zij verblijven – met volledig behoud van keuzevrijheid deze diensten tegen dezelfde voorwaarden kunnen afnemen.

In dit traject wordt nauw samengewerkt met de medezeggenschapsorganen. Verwacht wordt dat definitieve oplevering en besluitvorming voor de zomer van 2020 zal plaatsvinden, waarna implementatie vanaf Q4-2020 gefaseerd van start zal gaan.

7

Veiligheid

Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgorganisaties en zorgverleners vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.³

Veiligheid bij ZorgSaam start op cliëntniveau. We kijken met de risico-inventarisatie per cliënt nadrukkelijk naar wat we kunnen doen qua veiligheid. Dit wordt opgenomen in het zorgplan. Mocht er dan toch wat mis gaan, dan wordt hier melding van gemaakt. Meldingen worden geanalyseerd en binnen het team besproken. Ook wordt gekeken naar mogelijke oplossingen.

³ Bron: paragraaf 3.1 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – samen leren en verbeteren (2017).

Op organisatieniveau analyseert de meldingscommissie de incidentmeldingen; zij kijken naar trends en koppelen dit terug naar de lijn. Ook is er een team opgeleid dat incidenten/calamiteiten kan onderzoeken via de Prisma methodiek.

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.

Antipsychotica

Het gebruik van antipsychotica is ten opzichte van een jaar eerder met ruim 17% afgenomen. Met name op locatie Stelle is er veel afgebouwd (van 41 naar 15). Op locatie De Blaauwe Hoeve is het gebruik iets toegenomen (van 16 naar 22). Dit wordt verklaard doordat het aantal mensen dat daar wordt opgenomen met probleemgedrag groter is dan elders. De toename van probleemgedrag wordt mede veroorzaakt, doordat er *in de regel* ook pas later opgenomen wordt. In alle gevallen geldt dat alle middelen conform de geldende richtlijnen zijn voorgeschreven.

Antidepressiva

Het gebruik van antidepressiva is ongeveer gelijk gebleven. Afbouw van gebruik, ook bij diep dementerende mensen, verloopt moeizaam en geeft veelal problemen. Dit heeft (mogelijk) ook te maken met het feit dat hierbij vaker niet formularium medicatie voorkomt, omdat mensen hiermee binnenkomen.

In 2019 zijn er in totaal 752 medicatiefouten geregistreerd. De meest voorkomende fout is het 'vergeten' *innemen en/of toedienen van medicatie*. Afdelingen hebben zelf hun fouten geanalyseerd en – waar nodig – zijn verbeteracties in gang gezet.

Eind 2019 is binnen de Langdurige Zorg (Wlz met behandeling) de nieuwe en uniforme medicatie voorschrijfmodule Medimo in gebruik genomen. Medimo is het systeem dat in de thuis- en ouderenzorg gebruikt wordt voor digitaal voorschrijven, bestellen en aftekenen van medicatie. Met Medimo werken de voorschrijver (arts), apotheek en de zorgmedewerkers digitaal in één systeem. Hierdoor heeft iedereen altijd hetzelfde actuele medicatieoverzicht

tot de beschikking. Het gebruik van Medimo draagt bij aan verbetering van de zorg. Het ligt in de lijn der verwachting dat het aantal medicatiefouten zal gaan afnemen door het gebruik van Medimo.

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 2019 is bij 154 (van de 594 gescreende) cliënten een graad van decubitus vastgesteld. In 33 gevallen betrof dit een decubitus graad 2 of hoger. Voor hen is een wondzorgplan opgesteld en vastgelegd in het ECD.

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
Antonius	6	2	3	-	5	-	1	3	20
Bachten Dieke	7	-	5	-	7	-	2	2	23
Binnenstad Hulst	4	-	1	-	3	-	2	3	13
Coensdike	5	-	2	-	3	-	1	1	12
De Baronie	3	-	3	-	4	-	1	2	13
De Blaauwe Hoeve	16	-	14	-	19	-	5	10	64
De Lange Akkers	3	-	1	-	4	-	-	2	10
Emmaus	5	-	2	-	7	-	1	4	19
Hooge Platen	3	1	2	-	2	-	1	3	12
Rozenoord	3	-	3	-	2	-	-	-	8
Stelle	14	4	14	-	12	-	4	10	58
Vremdieke	2	-	3	-	4	-	-	-	9
TOTAAL	71	7	53	-	72	-	18	40	261

Advance care planning

Bij 80% van de circa 650 cliënten is het reanimatie beleid vastgelegd. ZorgSaam hanteert het 'nee-tenzij' reanimatie-beleid in de Langdurige Zorg; 88,3% 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. Tijdens het halfjaarlijks MDO is advance care planning onderdeel van gesprek. Ook de wens tot (acute)

ziekenhuisopname wordt door de arts, als onderdeel van intake en zorgplan evaluatie, besproken en vastgelegd.

Veiligheidsonderwerpen

De Meldingscommissie is in 2019 vier keer bijeengekomen. Naast het analyseren en evalueren van meldingen hebben zij de meldingstrouw in iVIM, het aantal Vim-meldingen, de lopende calamiteiten en de afhandeling van verbeterpunten gemonitord. Verder hebben de leden van de Meldingscommissie een professionaliseringsslag gemaakt middels een verdiepende PRISMA/SIRE training. Verder hebben zij de werkwijze van de analysecommissie en calamiteitenprocedure geactualiseerd, is er een koppeling tussen iVim en Nedap gerealiseerd en is de kwartaalrapportage opnieuw opgesteld. Voor 2020 zal (verder) gewerkt worden aan de herinrichting van de VIM-werkgroepen en VIM-coördinatoren en het optimaliseren van het lerend vermogen van de organisatie.

De top 3 van incidentmeldingen werd ook dit jaar gevormd door “vallen” (1353), “medicatie” (752) en “Agressie en geweld” (316).

In totaliteit zijn er 2651 (was 2176) incidenten, waarvan 2 calamiteiten geregistreerd. De calamiteiten zijn gemeld bij de IGJ en intern grondig onderzocht. In beide gevallen zijn verbetermaatregelen geformuleerd en opgepakt. Verder is een tweetal incidenten nader onderzocht in het kader van een vooronderzoek en hebben de voorzitter van de meldingscommissie en de SO samen met de beleidsadviseur gedurende het jaar, periodiek (totaal 7 momenten), de meldingen met een “hoge ernst” geanalyseerd. Ook dit heeft geresulteerd in aantal leermomenten, die ter verbetering in de organisatie zijn uitgezet.

Voor alle genoemde punten geldt dat adviezen zijn opgevolgd en de verbeteringen zijn gerealiseerd.

Bedrijfshulpverlening (BHV) en dergelijke moet goed geregeld zijn. Dit is opgepakt door middel van het OTO programma (Opleiden, Trainen, Oefenen). Aan iedere functie is een taak gekoppeld en hier vindt scholing op plaats, niet alleen via e-learning, maar ook in de praktijk door oefeningen

Het lokale crisisteam en het centrale crisisteam zijn ingericht en ook zij oefenen regelmatig. Opgvolging van calamiteiten is 24/7 gegarandeerd.

In 2019 hebben 282 zorgmedewerkers de praktijktraining BHV gevolgd. Daarnaast is verdeeld over de locaties in totaliteit 14 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 worden 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.

Eén maal per jaar worden de tilhulpmiddelen gekeurd. Met ingang 2020 zal dit voor heel ZorgSaam uitgevoerd worden door Arjo Huntleigh. In 2019 zijn er van de 285 tilhulpmiddelen totaal 5 afgekeurd en buiten gebruik gesteld.

De voedsel- en drinkwaterveiligheid is conform plan periodiek gecontroleerd. Op locaties waar met voedsel wordt gewerkt, wordt gewerkt volgens de samen met Micro-Analyse Zeeland (MaZ) opgestelde processen. Minimaal eens per jaar voert MaZ een onafhankelijke audit uit op de kleinschalige woonvormlocaties waar maaltijden worden bereid en/of geregenereerd. De satelliet keukens worden minstens 2 keer per jaar getoetst. Van iedere audit wordt een rapportage met bevindingen en een actielijst opgesteld. De bevindingen en acties worden besproken en opgevolgd tijdens werkoverleg.

Legionellabeheer wordt binnen ZorgSaam uitgevoerd in samenwerking met Immolab. Twee keer per jaar vindt er een legionella, overig microbiologisch en chemisch onderzoek plaats. En minimaal 2-wekelijks wordt er gespoeld en maandelijks getemperatuur.

In 2019 zijn er enkele minimale (niet meld plichtige) overschrijdingen geconstateerd. Hierop zijn adequate beheersmaatregelen uitgevoerd, welke bij her controle in orde bevonden zijn.



Een lerende organisatie

Leren en verbeteren van kwaliteit

Om optimaal te kunnen presteren is het noodzakelijk dat ieder die betrokken is in enig (zorg)proces de bereidheid heeft en zich actief inzet om de kennis op peil te houden, kennis te delen en continue kritisch te blijven kijken naar de geleverde prestatie(s). 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.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Eind 2019 heeft NIAZ het onderzoek in het kader van heraccreditatie van de ZorgSaam Zorggroep⁴ uitgevoerd. Omdat op een aantal onderdelen, van de in totaliteit 20 getoetste normen, nog niet volledig is voldaan aan de noodzakelijke voorwaarden, heeft NIAZ het accreditatiebesluit uitgesteld tot september 2020. Voor het verkrijgen van de accreditatiestatus zal ZorgSaam, in september, tijdens de audit “uitgesteld besluit” moeten aantonen dat de 24 geformuleerde uitdagingen volledig of in voldoende mate gerealiseerd zijn. Zowel NIAZ als ZorgSaam hebben het volste vertrouwen in een goede afloop.

Interne audits

Cf. planning zijn er in 2019 in totaliteit 7 interne audits uitgevoerd. Deze hebben geresulteerd in 74 bevindingen met bijhorende verbetermaatregel(en). Van deze verbetermaatregelen is per eind februari (50/74) 67,5% gerealiseerd. Aan de overige punten wordt nog (verder) gewerkt.

De Kwaliteitsverbetercyclus (KVC)

Binnen de locaties Stelle, Hooge Platen en Rozenoord is in het kader van het ondersteuningstraject Waardigheid & Trots gewerkt aan het Kort Cyclisch Verbeteren van de kwaliteit van zorg. Als hulpmiddel voor het checken en/of monitoren van de effectieve bijdrage van de verbeteractie(s) aan de kwaliteit van zorg, maken de teams gebruik van de kwaliteitsverbeterapp (KVC-app).

De te verbeteren punten, afkomstig uit onder andere de 360 graden meeting (2018) en huiskamergesprekken, worden door een team in de KVC-app gezet en worden vervolgens

⁴ Met uitzondering van de Langdurige Zorglocaties Stelle, Hooge Platen en Rozenoord. Voor genoemde locaties zal in september 2020 de initiële accreditatie audit plaatsvinden.

vertaald in concrete acties. De opvolging en voortgang wordt gemonitord door de hiervoor aangewezen kwaliteitsambassadeurs.



Het bespreken van de resultaten van het kortcyclisch verbeteren vinden plaats in het teamoverleg en in gesprekken met de cliëntenraad. Enkele concrete voorbeelden zijn de sfeer en aandacht tijdens het nuttigen van de maaltijden, het bieden van privacy aan de cliënt tijdens de zorg en het gebruikmaken van grootverpakkingen voor smeerbaar beleg waardoor één keer per week iets extra's geboden kan worden.

Om vast te stellen of de ondernomen acties hebben bijgedragen tot de verbetering van kwaliteit van zorg heeft er in oktober, in navolging van een jaar eerder, een nieuwe NPS uitvraag plaatsgevonden. Onderstaande resultaten laten een verbetering zien.

NPS	oktober 2019	september 2018
Criticasters (0-6)	16%	26%
Passief tevreden (7-8)	52%	60%
Promotors (9-10)	32%	14%
Totale NPS	16	-13

Voor 2020 is besloten om de KVC-app, naar behoefte, breder in te zetten op de Langdurige Zorg locaties van ZorgSaam.

Lerend netwerk

Door middel van werkbezoeken, kennisdeling op symposia en netwerkbijeenkomsten worden ervaringen uitgewisseld met de collega organisaties binnen en buiten de regio.

Verder zijn, onder aansturing van ABR Zorgnetwerk Zuid-West, met collega instellingen de eerste afspraken gemaakt om te komen tot een Zeeuwse week van infectiepreventie.

Op bestuurlijk niveau vindt een actieve uitwisseling met de Stichting Groenhuysen, Allevo en WVO. Beleidsmatig vindt eveneens afstemming plaats met de Zeeuwse collega's, bijvoorbeeld op het gebied van Innovatie en de Wet Zorg en Dwang.

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

Samen leren en verbeteren

In het kader van de middelen 2018 – 2020 (Waardigheid en trots) is in 2019 deskundigheidsbevordering middels e-learning ingezet⁵ om ‘Zo thuis als mogelijk’ te laden voor de teamleden van de somatische groepen. Voor de PG teams is toegespitst op scholing op het gebied van PG. Na iedere e-learning module is met de teams, soms aan de hand van casuïstiek, besproken wat men ervan geleerd heeft en wat men kan/wil verbeteren. Daarnaast vinden er huiskamergesprekken, omgangsoverleg en intervisie plaats en zijn medewerkers geschoold in spiegelgesprekken.

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 21 formele klachten op gebied van Langdurige Zorg geregistreerd en behandeld door de klachtenfunctionaris. Dit aantal is vergelijkbaar met een jaar eerder toen er 20 klachten werden gerapporteerd.

Het merendeel van de klachten had betrekking op apparatuur en organisatorische zaken. De aantallen (beiden 6 klachten) zijn te klein om hier een rode draad in te kunnen aanwijzen. 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 2019 van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Cliëntwaardering

Voor het onafhankelijk meten van de cliëntwaardering maakt ZorgSaam gebruik van Zorgkaart Nederland (ZKN). In onderstaand overzicht staat de gemiddelde (cijfer) waardering, het percentage cliënten (of naasten) die onze locatie(s) bij anderen zouden aanbevelen en het totaal aantal ontvangen waarderingen.

Rapportage ZorgSaam Wonen & Zorg



⁵ Voor de regio's midden en oost betreft dit een voortzetting van hetgeen reeds in 2018 was opgestart.

Het aantal waarderingen is niet evenredig verdeeld over de locaties. En in absolute aantallen is de respons te laag om hier conclusies aan te kunnen verbinden. Voor 2020 wordt een plan uitgewerkt om de respons (blijvend) te verhogen.

Leiderschap, governance en management

In het document Visie 2019-2021, Samen voor persoonlijke zorg⁶ wordt de koers van ZorgSaam geschetst. Binnen deze overkoepelende visie heeft de Langdurige Zorg een eigen visie met het motto 'Zo thuis als mogelijk' neergezet. Dit is de rode lijn die dwars door alle processen van de Langdurige Zorg heen loopt en die uitgangspunt is voor bejegening van cliënten en familie.

De leidinggevenden spelen een belangrijke rol in het uitdragen van het motto, door het motto te benoemen, het gesprek aan te gaan en medewerkers uit te dagen om het motto te laden voor hun beroepsgroep. Dit steeds in samenhang met de kernwaarden: persoonlijk, vitaal en samen.

Ondanks het feit dat ook de Langdurige Zorg een omvangrijk cluster is, kunnen de lijnen kort zijn. Regelmatig zijn er bijeenkomsten waarin medewerkers van gedachten kunnen wisselen met de bestuurder of wonen clustermanagers team overleggen bij, zodat ze horen wat er speelt. Hiernaast heeft de bestuurder periodiek overleg met de Ondernemingsraad.

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 clustermanager en 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.

Tot slot is er binnen ZorgSaam een Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad (VVAR) die gevraagd en ongevraagd adviezen kan geven aan het management.

⁶ Zie: https://www.zorgsaam.org/sites/default/files/20190104_zorgsaam_meerjarenbeleidsvisie_2019-2022.pdf



Aantrekkelijk werk

Personeelssamenstelling

Zeeuws-Vlaanderen is een krimpregio. Naast vergrijzing is ook sprake van ontgroening. Het is en blijft dan ook een uitdaging om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden. Het optimaal inrichten van de werving van kritische functies, zoals verzorgenden en verpleegkundigen, blijft ook een speerpunt in 2020.

Per eind december 2019 waren er binnen de Langdurige Zorg 975 medewerkers (577,7 Fte) werkzaam. Het gemiddelde arbeidspercentage per dienstverband bedraagt 59%. Het gemiddelde verzuimpercentage scoort per eind 2019 met 4,80% onder de nagestreefde norm van 5%. Het landelijke gemiddelde voor gezondheids- en welzijnszorg komt per eind Q3-2019 uit op 5,3%.

Om aan onze cliënten goede zorg te kunnen (blijven) bieden moeten onze zorgverleners beschikken over de juiste kennis. Hiervoor investeert ZorgSaam veel in opleiding en training van medewerkers.

16

Met de extra kwaliteitsmiddelen is het aantal opleidingsplaatsen voor verzorgenden (verder) uitgebreid. Via de Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg (ZPO) – een samenwerkingsverband met andere instellingen – leiden wij medewerkers op de locatie op waar ze ook werken. Het opleidingsinstituut Scalda verzorgt de lessen.

Met de implementatie van het Leerplein heeft ZorgSaam een robuust leermanagementsysteem met de focus op e-learning, waarbij een directe koppeling is met het kwaliteitsregister van V&VN.



Gebruik van hulpbronnen

ZorgSaam is een brede en zelfstandige zorggroep die nu en in de toekomst naadloos aansluitende zorg levert. We voorzien een personele uitstroom (39% over 12 jaar) en een dreigend tekort aan zorgmedewerkers (40% over 20 jaar). Parallel hieraan de stijging van complexe zorg thuis door verplaatsing van ziekenhuiszorg naar (t)huis. Dit maakt dat ZorgSaam op zoek moet gaan naar inventieve oplossingen om de veilige en hoogstaande kwaliteit van onze zorg in stand te houden en de toegankelijkheid op lange termijn te vergroten.

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.

Eind 2019 is er een nieuw strategisch programma opgesteld met Innovatiekracht als speerpunt. Dit programma heeft als doel innovaties in te zetten die de gezondheid en het welzijn van de bevolking in Zeeuws-Vlaanderen en daarbuiten te verbeteren. De Stuurgroep Innovatiekracht zorgt er voor dat innovaties in kaart worden gebracht, innovaties worden begeleid en worden geselecteerd. De Stuurgroep Innovatiekracht heeft zichzelf ten doel gesteld om in de loop van 2020 een nieuwe meerjarenvisie op innovatie op te leveren.

Domotica

Op het gebied van domotica wordt op diverse fronten gekeken naar de mogelijkheden. Zo is er in het najaar van 2019 een pilot met zorgcirkels gestart op locatie De Baronie. Maar ook in de toekomstige huisvestingsplannen zal de inzet van zorg- en/of leefcirkels prominent worden meegenomen.

Materialen en onderhoud

In 2019 is, als uitvloeisel van de recente fusies, op het gebied van hulpmiddelen de inkoop onder de loep genomen. Dit heeft erin geresulteerd dat er aantal leveranciers als preferred supplier is aangemerkt. Met hen zijn (of worden nog) nadere afspraken gemaakt over assortiment, levering en prijzen.

Financiën en administratieve organisatie

ZorgSaam werkt met een Planning- en Control cyclus. Op basis van de door de Raad van Bestuur opgestelde kaderbrief werken de clustermanagers, ieder met hun leidinggevende, het concrete jaarplan uit en leggen dit vast in de A3 systematiek. De jaarplannen worden niet alleen binnen de TOz, maar ook met de andere BV's van ZorgSaam besproken. Dit omdat er ook raakvlakken zijn op gebied van samenwerking tussen de TOz en bijvoorbeeld het ziekenhuis.

Gebruik van informatie

Om de veelheid aan beschikbare data en managementinformatie te optimaliseren is in 2019 gewerkt aan het samenstellen van een compact kwaliteitsdashboard. Om ervoor te zorgen dat het dashboard van toegevoegde waarde is binnen het huidige pallet aan informatiebronnen, vergt dit een gedegen aanpak. Dit kost meer tijd dan vooraf werd ingeschat. De eerste versie van versie van het dashboard (over Q4-2019) is inmiddels gepresenteerd. Na zes maanden zal op basis van evaluatie de eventueel noodzakelijk geachte aanscherping en/of uitbreiding plaatsvinden. Tot dat moment zal de beschikbare managementinformatie individueel uit de reeds bestaande, losse bronnen onttrokken worden.

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.