

## **Inleiding**

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020.

In dit verslag wordt u geïnformeerd over de actuele status en voortgang van de, in het kwaliteitsplan 2020 vastgelegde, ambities en doelstellingen. In basis zou in het jaar 2020 verder gewerkt worden aan de realisatie en borging van alles wat in de voorliggende jaren is opgestart. Het jaar 2020 is absoluut geen doorsnee jaar. De COVID-19 pandemie zorgde ervoor dat onze focus nog meer dan anders primair gericht werd op de zorg en, vooral, het welzijn van onze cliënten.

## **COVID-19**

De coronacrisis heeft een behoorlijke impact gehad op de manier waarop zorg verleend kon worden in 2020.

De coronacrisis heeft ZorgSaam doen besluiten om de tijd en energie bijna volledig te richten op het zo normaal mogelijk door laten gaan van de dagelijkse zorg. Hierdoor zijn een aantal speerpunten vanuit het kwaliteitsplan 2020 uitgesteld en/of verschoven naar een later tijdstip. Noodzakelijke onderwerpen, die essentieel zijn voor het leveren van verantwoorde zorg, gingen wel door.

De bestrijding van het coronavirus was en is nog steeds een grote uitdaging. Tijdens de eerste golf (voorjaar 2020) hebben vijf (5) cliënten woonachtig op één van onze ouderenzorglocaties te maken gekregen met het virus. Het volledig beperken van bezoek voor onze cliënten heeft er ongetwijfeld voor gezorgd dat het aantal besmettingen zo laag zijn gebleven. Tijdens de tweede golf (najaar 2020) bleek het buiten de deur houden van het virus een stuk lastiger: 92 van de circa 650 cliënten zijn in periode besmet geraakt. Begin 2021 is een start gemaakt met de vaccinatie van onze cliënten. Inmiddels is ruim 95% van alle cliënten die dit wensen volledig gevaccineerd en zien we het aantal besmettingen onder onze cliënten afnemen.



## **Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

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

### **Medewerkers**

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 met name voor de niveau 3 medewerkers.

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. Door de inzet van zorgassistenten komt de invulling van een zinvolle dag nog beter tot zijn recht.

2

Het totale personeelsbestand is ten opzicht van 2020 met ruim 12,5% toegenomen tot 650 Fte. Naast het aantrekken van zorgassistenten, heeft ook het verruimen van het aantal opleidingsplaatsen, de toename van niveau 5 medewerkers en het versterken van het team behandelaren (o.a. specialisten ouderengeneeskunde en geestelijk verzorger) bijgedragen aan deze toename. Door in 2021 (nog) breder in te zetten op het boeien en binden van medewerkers, wordt getracht de niet natuurlijke uitstroom van personeel tot een minimum te beperken.

### **Vrijwilligers**

Het afgelopen jaar heeft eens te meer duidelijk gemaakt dat vrijwilligers onmisbaar zijn binnen de Langdurige Zorg. Onze waardering voor hen was al groot, maar is zo mogelijk nog verder toegenomen. Vrijwilligers kunnen doorgaans net dat extraatje bieden door met cliënten te gaan fietsen op de duo-fiets, door samen boodschappen te doen en/of door te ondersteunen bij activiteiten. Vanwege de coronacrisis hebben we onze vrijwilligers slechts in beperkte mate

kunnen inzetten bijvoorbeeld bij het openhouden van de winkelvoorzieningen en het rondbrengen van maaltijden. Voor ondersteuning op de woningen zijn eerst medewerkers welzijn ingezet en toen er weer meer mogelijk was, kon een beperkt aantal vrijwilligers terugkeren. Ultimo 2020 zijn er binnen het cluster Langdurige Zorg, in totaliteit, 752 vrijwilligers geregistreerd. Dit is een fractie lager dan een jaar eerder (779). We hopen dat we dit aantal kunnen vasthouden en tegen het eind van 2021 onze vrijwilligers weer volledig, als vanouds, kunnen inzetten.

### **Omgevingszorg**

Eind 2019 is een onder de noemer 'omgevingszorg' een start gemaakt 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? De methodiek is gebaseerd op een combinatie van de Brein OmgevingsMethodiek (BOM), Passiviteiten van het Dagelijks Leven (PDL) en Complementaire Zorg (CZ).

Begin 2020 is gestart met het werven van de coaches omgevingszorg<sup>1</sup>, die op alle locaties van de Langdurige Zorg een sleutelrol (gaan) spelen bij het uitvoeren en borgen van de methodiek. Samen met het team is de coach verantwoordelijk voor het slagen van omgevingszorg. Voor het verankeren van de toepassing in de reguliere zorgverlening moeten alle zorgmedewerkers (in basis) geschoold worden. Vanwege de coronacrisis is de opleiding van zorgmedewerkers vertraagd. De pas op de plaats ten aanzien van de scholing van medewerkers is benut om het overkoepelende beleid verder vorm te geven. Voor verdere uitrol en implementatie zal eerst de scholing van medewerkers opgepakt en afgerond moeten worden. Afhankelijk van de mogelijkheden tot scholing in het kader van de coronacrisis, is het streven om in 2021 een versnelling te kunnen doorvoeren.

3

### **Wonen en welzijn**

*In onze woonsettingen zorgen we ervoor dat onze cliënten zoveel mogelijk kunnen blijven leven zoals zij dat eerder gewend waren. We zorgen er voor dat het er "Zo thuis als mogelijk" is. We leveren geen onvrijwillige zorg tenzij er voor de cliënt situaties zijn waar dit niet anders kan. Ook al is de cliënt zelf niet meer in regie, we zorgen er voor dat we voldoende inzage*

<sup>1</sup> Uitgangspunt: gemiddeld 1 coach per 24 cliënten.

hebben in de geschiedenis van de cliënt, zodat we deze een zinvolle dag invulling kunnen bieden wat aansluit bij de persoonlijke geschiedenis van de cliënt.



Conform de planning is begin juli 2020 de nieuwe visie op thuis- en ouderenzorg opgeleverd. In die visie staat prettig wonen en het persoonlijk welbevinden van de cliënten voorop, goede zorgverlening is daarbij voorwaardelijk. ZorgSaam biedt inwoners van Zeeuws-Vlaanderen de mogelijkheid om wonen te combineren met voorzieningen die bijdragen aan het welzijn van cliënten door veiligheid, gezelligheid en dienstverlening te creëren. Naast de nieuwe visie is tegelijkertijd gewerkt aan de ontwikkeling van een bijpassende visie op huisvesting (lange termijn vastgoedplan).

Eind 2020 is onder de noemer 'Samen prettig wonen' een projectteam gestart dat zich gaat bezighouden met het, cf. de nieuwe visie, herontwerpen van de zorgprocessen. Concreet betekent dit: het definiëren van de woonzorgconcepten, services en zorgtechnologie die we als ZorgSaam willen en kunnen blijven leveren aan onze cliënten, al dan niet in samenwerking met partners en het aanpassen van de Thuis en Ouderenzorg organisatie (structuur en cultuur) aansluitend bij de nieuwe woonzorgconcepten en huisvesting en daarbij behorende manier van werken. Bij de uitwerking zullen we nadrukkelijk leren van onze eerdere ervaringen. Dat wil zeggen dat we de ambitie hebben om de woonconcepten, ondersteund door zorg, continu te verbeteren. Om dit te bereiken zullen we terugkijken naar ervaringen uit het verleden én we zullen vanuit verwachtingen van cliënten ten aanzien van zorg welzijns- en woonwensen de criteria afwegen die gesteld gaan worden aan de woonzorgconcepten.

Op het gebied van huisvesting zijn in 2020 de volgende concrete acties ondernomen:

#### *De Baronie – Sint Jansteen*

In 2019 zijn Trage<sup>2</sup> en ZorgSaam gestart met de pilot 'Zorgcirkels', een samenwerking tussen de ouderenzorg en gehandicaptenzorg. Beide organisaties hebben gekeken of zij voor hun locaties in Sint Jansteen gebruik konden maken van één nachtdienst. Na ruim een jaar is de pilot geëvalueerd en hebben beide organisaties besloten de pilot niet voort te zetten.

---

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

Reden hiervan is de kleinschaligheid van de Zorgcirkel in Sint Jansteen leidt tot knelpunten op het gebied van organisatorische veiligheid en continuïteit van zorg. Het brengt (te) veel inspanning met zich mee om het gestelde doel te realiseren; “Samen werken in de nacht” en de personele krapte oplossen.



De pilot Zorgcirkels heeft geleerd dat een dergelijke samenwerking op grotere locaties of clustering van kleinschalige woonvormen wel degelijk succesvol kan zijn. Op die grotere locaties zijn meerdere nachtzorgmedewerkers aanwezig om de knelpunten te voorkomen. ZorgSaam en Tragel zien dan ook kansen, om samen met SVRZ, een verkenning op te starten tot samenwerking op gebied van Zorgcirkels op andere locaties in Zeeuws-Vlaanderen (in eerste instantie in Terneuzen).

#### *Stelle - Oostburg*

De eind 2019 opgestarte renovatie van locatie Stelle, is in tijden van Corona gestaag doorgegaan. De algemene ruimten en een aantal afdelingen zijn begin 2021 inmiddels opgeleverd. Omdat er gewacht moest worden op de realisatie van het verpleegoproepsysteem zal de renovatie van de laatste afdelingen naar verwachting doorlopen tot eind tweede kwartaal 2021.

5

#### *Anemoon - Oostburg*

Op locatie Stelle in Oostburg is een palliatieve unit voorbereid en, per januari 2021, opgestart, waardoor ZorgSaam nu ook in West Zeeuws-Vlaanderen palliatieve zorg aan mensen die ongeneeslijk ziek zijn kan verlenen. Het team van zorgverleners en vrijwilligers, speciaal geschoold in palliatieve zorg, geeft haar cliënten en familieleden de zorg, aandacht en begeleiding die zo belangrijk zijn in de laatste levensfase. ‘Anemoon’ staat voor overgave, zorgzaamheid en toewijding. De Anemoon bestaat uit drie eenpersoonskamers met aparte huiskamer, die ingericht kunnen worden met persoonlijke spullen. De wensen en behoeftes van de cliënt staan centraal en de inbreng en hulp van familie, naasten en mantelzorgers is van harte welkom. Voor familie is er de mogelijkheid om te overnachten. Het team staat garant voor veiligheid, geborgenheid en persoonlijke aandacht voor elk individu. Want leven doe je op je eigen manier en sterven ook.

### *Diversen*

- *Op locatie Hooge Platen – Breskens* is begin september 2020 een nieuwe huiskamer gerealiseerd, waardoor er meer ruimte is voor cliënten. Sindsdien kan er ook gekookt worden op de groepen.
- *Op locatie Rozenoord – Sluis* is eind 2020 een start gemaakt met de voorbereiding tot het opknappen van de entree, hal, zaal en pantry. De uitvoering vindt plaats in de eerste helft van 2021.
- *Op locatie Emmaus – IJzendijke* wordt gewerkt aan de brandveiligheid. Daarnaast zal het gebouw een kleine 'facelift' ondergaan. Streven is om dit in 2021 af te ronden.

### *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. Ondanks of wellicht ook vanwege corona heeft een zinvolle dagbesteding volop de aandacht gekregen. Meer dan ooit waren cliënten en medewerkers op elkaar aangewezen. Zeker toen, tijdens de 1<sup>e</sup> coronagolf, alle bezoek aan banden werd gelegd. De rust die hierdoor op de huiskamers ontstond, heeft ons nog meer bewust gemaakt van de vele prikkels waaraan cliënten worden blootgesteld. Dit heeft erin geresulteerd dat toen bezoek weer welkom was, dat we dit op een andere manier hebben ingericht. Bezoek wordt niet langer in de gezamenlijke huiskamer ontvangen, maar in een meer rustgevende setting/bescherming van de eigen kamer van de cliënt. Wanneer de situatie met betrekking tot corona genormaliseerd is, zal deze aanpak geëvalueerd worden met cliënten, familie en zorgmedewerkers.

### *Geestelijk verzorging*

Zoals gepland heeft in 2020 uitbreiding van het aantal uren voor geestelijke verzorging plaatsgevonden. We hebben gemerkt dat door de coronacrisis de vraag naar ondersteuning op gebied van levensvragen is toegenomen. De geestelijk verzorgers bevorderen het welzijn van de zorgvragers door aandacht voor het persoonlijke levensverhaal.

### *Wooncomfort*

In de eerste maanden van 2020 zijn de uitgangspunten ten aanzien van de harmonisatie van services nader geconcretiseerd. Hierbij gaat het om 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.



Na verkregen instemming vanuit de medezeggenschapsorganen, heeft positieve besluitvorming plaatsgevonden. De implementatie zal fasegewijs plaatsvinden en start vanaf begin 2021.

## **Veiligheid**

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.

Daarnaast analyseert de meldingscommissie op organisatieniveau 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 die langdurig in het verpleeghuis verblijven.

### Antipsychotica

Het gebruik van antipsychotica is ten opzichte van een jaar eerder met ruim 20% afgenomen. Die afname is volledig toe te schrijven aan de gerealiseerde afbouw op de twee grotere locaties: De Blaauwe Hoeve (van 22 naar 15) en Stelle (van 15 naar 10). Een (mogelijke) verklaring is dat er een grote betrokkenheid is van de psycholoog bij onbegrepen gedrag en dat er nauwgezet gewerkt wordt met omgangsadviezen en signaleringplannen. 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.



### Analyse medicatieveiligheid

In 2020 zijn er in totaal 612 medicatiefouten geregistreerd. Dat is ruim 18% minder dan het jaar ervoor, toen er 752 medicatiefouten werden geregistreerd. Een verklaring voor deze afname wordt gevonden in het in gebruik nemen van het nieuwe elektronisch voorschrijf en toedieningssysteem Medimo. 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.

De meest voorkomende fout blijft nog altijd het 'vergeten' *innemen en/of toedienen van medicatie*. Het (verder) voorkomen van dit soort fouten, zal in het kader van leren en verbeteren, ook in 2021 hoog op de bespreekagenda van de geneesmiddelencommissie<sup>3</sup> blijven staan. Afdelingen hebben zelf hun fouten geanalyseerd en – waar nodig – zijn verbeteracties in gang gezet.

### *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 2020 is bij 186 (van de 612 gescreende) cliënten een graad van decubitus vastgesteld. In 27 gevallen betrof dit een decubitus graad 2 of hoger. Voor hen is een wondzorgplan opgesteld en vastgelegd in het ECD/zorgplan.

### *Vrijheid beperkende maatregelen - Wet zorg en dwang*

De Wet zorg en dwang (Wzd) sluit beter aan bij de zorg voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking, waardoor mensen die hun wil niet meer kunnen uiten beter beschermd worden. Medewerkers van ZorgSaam werken vanuit vrijwillige zorg en voorkomen

---

<sup>3</sup> De geneesmiddelencommissie bestaat uit een apotheker, de manager behandeling en/of een specialist ouderengeneeskunde en een afvaardiging van de verpleging/verzorging en een leidinggevende.



zoveel mogelijk onvrijwillige zorg door alternatieven te onderzoeken. Wanneer er geen alternatieven zijn, wordt er gehandeld conform het stappenplan Wzd.



Het jaar 2020 is door de overheid bestempeld als overgangsjaar, waarin leren en ontwikkelen centraal staan. ZorgSaam heeft dit jaar gebruikt om het eind 2019 opgestelde beleid in een heldere en duidelijke visie uit te werken en een start te maken met de implementatie. Hierbij wordt naar de Wzd gekeken vanuit de vrijheid en veiligheid voor de zorgvrager. Voor ondersteuning bij de implementatie van de Wzd heeft ZorgSaam de hulp ingeschakeld vanuit Significant.

Ook hier heeft de coronacrisis ervoor gezorgd dat er met de initiële planning geschoven moest worden. Desondanks hebben we in 2020 de volgende stappen gezet:

- Alle Bopz-dossiers zijn beoordeeld, bijgewerkt en overgezet naar Wzd-dossiers.
- Er is een Wzd informatiebrochure voor cliënten en hun naasten ontwikkeld en opgeleverd.
- Alle zorgmedewerkers (niveau 3-6) hebben de e-learning Wzd doorlopen.
- Regionaal hebben alle Wzd-functionarissen een aangepaste scholing gevolgd.
- Er is een start gemaakt met het doorvoeren van noodzakelijke systeemaanpassingen en het maken van werkafspraken in Nedap (i.c. Elektronisch Cliënten Dossier).

9

In 2021 wordt de ondersteuning door Significant voortgezet en gaan we van start met twee pilotafdelingen waar we de Wzd daadwerkelijk in de praktijk uitvoeren. De ervaringen die daar opgedaan worden, zullen geëvalueerd en – waar nodig – bijgesteld worden.

#### *Advance care planning*

Bij 98% van de circa 650 cliënten is het reanimatie beleid vastgelegd. ZorgSaam hanteert het 'nee-tenzij' reanimatie-beleid in de Langdurige Zorg; ruim 92% 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.

### *Eten en drinken*

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt, maar juist ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Eten en drinken is daarom steeds vaker een structureel onderwerp van gesprek tijdens de halfjaarlijkse MDO-gesprekken. Op dit moment hebben we van bijna 70% van onze cliënten één of meerdere afspraken ten aanzien van voedselvoorkeuren, gewenste hulp en het tijdstip van eten vastgelegd in het zorgdossier.

Op alle locaties is er een voedingscommissie actief, bestaande uit (vertegenwoordiging namens) de voedselleverancier, leidinggevende en de lokale cliëntenraad. Naast zaken die in het algemeen verbeterd kunnen worden, bespreekt deze commissie de wensen van bewoners.

### **Veiligheidsonderwerpen**

#### *Meldingscommissie*

De Meldingscommissie is in 2020 drie keer bijeengekomen. Naast de standaardtaken als het analyseren van meldingen, het monitoren van de meldingstrouw in iVIM en het aantal Vim-meldingen, monitoren van de hoge ernst meldingen, lopende calamiteiten en verbeterpunten, is er met name aandacht geweest voor de acties uit het jaarplan zoals *leren van het geleerde* en voorbereiden van de *herinrichting van de Vim-werkgroepen*. Verder zijn voor de drie grootste risicothema's (vallen, medicatie en agressie) specifieke aandachtsvelders benoemd, die met elkaar een nadere analyse van meldingen gaan oppakken.

De top 3 van incidentmeldingen werd ook dit jaar gevormd door "vallen" (1228), "medicatie" (612) en "Agressie en geweld" (343).

In totaliteit zijn er 2371 (was 2651) incidenten geregistreerd. Hiervan is geen enkel incident gekwalificeerd als (mogelijke) calamiteit. Er heeft dan ook geen melding bij IGJ plaatsgevonden. In 2020 zijn wel 9 (ernstige) incidenten nader onderzocht door een analysecommissie. In zes gevallen is een verkort PRISMA-onderzoek uitgevoerd en in drie gevallen een uitgebreid PRISMA-onderzoek. 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.

### *Bedrijfshulpverlening*

Ook in 2020 stond bedrijfshulpverlening BHV door middel van het OTO programma (Opleiden, Trainen, Oefenen) op de agenda. Door te werken in kleinere groepen, met individuele opdrachten en door inzet van audiovisuele trainingsmiddelen hebben er 188 medewerkers een aangepaste praktijktraining BHV kunnen volgen. Daarnaast hebben 154 medewerkers een brandinstructie op de werkplek ontvangen. Het aantal daadwerkelijke ontruimingsoefeningen bleef vanwege de coronacrisis beperkt tot twee. In beide gevallen is de ontruiming ter plaatse geëvalueerd met de deelnemers. Het tijdig indrukken van de handbrandmelder en de bekendheid met de deурprocedure zijn hierbij als de voornaamste leerpunten naar voren gekomen. Deze punten zijn opgepakt. Toetsing van de borging krijgt specifiek de aandacht in de volgende oefening.

De BHV-ploegen van ZorgSaam zijn het afgelopen in totaliteit 45 keer in actie moeten komen vanwege brandmelding. In 30 gevallen was de oorzaak gerelateerd aan koken, 5 gevallen aan roken en 10 gevallen kende een andere oorzaak. In alle situaties was er sprake van een goede, snelle opkomst en een – waar nodig – adequaat optreden. Om lering te kunnen trekken uit deze situaties verdient het consequent rapporteren de aandacht. Dit is toegezegd en zal komende tijd gemonitord worden.

### *Tilhulpmiddelen*

Met ingang van 2020 worden de keuringen van tilhulpmiddelen uitgevoerd door Arjo. Vanwege de geldende corona-beperkingen in het voorjaar, heeft de uitvoering enige vertraging opgelopen. Eind 2020 is op 10 van de 12 locaties proactief onderzoek uitgevoerd. Hierbij is expliciet gekeken naar de (mis)match tussen de mobiliteit van de cliënt(en) en de aanwezige tilhulpmiddelen. Dit met als doel te komen tot een verdere optimalisatie. De 2 andere locaties worden begin 2021 bezocht. Aansluitend zal de nieuwe jaarcyclus van start gaan.

### *Voedsel- en drinkwaterveiligheid*

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. In 2020 zijn in totaliteit 62 audits uitgevoerd binnen de Langdurige Zorg. Gemiddeld werd er zo'n 3 bevindingen per audit

gerapporteerd. Het merendeel van de bevindingen betreft “registraties”. Van iedere audit afzonderlijk is 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. Vanwege de coronacrisis heeft er in 2020 slechts een keer (i.p.v. twee keer) een extern onderzoek plaatsgevonden. Waar mogelijk hebben de 2-wekelijkse spoelingen en maandelijkse temperatuurcontroles wel plaatsgevonden.

In lijn met voorgaande jaren zijn hierbij alleen 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**

“Scholing moet leerzaam, maar vooral ook leuk zijn!” Onder dit motto is twee jaar geleden voor het eerst de zogenoemde Kennis Xperience georganiseerd. Tijdens de Kennis Xperience worden tal van (verplichte) scholingen, in de vorm van workshops, aangeboden, waarvoor medewerkers zich kunnen inschrijven. Naast leren is de dag vooral opgezet om elkaar in een andere setting te ontmoeten en ideeën uit te wisselen. Omdat grote fysieke bijeenkomsten dit jaar niet tot de mogelijkheden behoorden, heeft de Xperience dit jaar digitaal plaatsgevonden. Ondanks het gemis van elkaar ‘echt’ te kunnen ontmoeten, kunnen we spreken van een succesvolle editie. 90% van de deelnemers kijkt tevreden terug op deze digitale bijeenkomst.

De Kennis Xperience is niet het enige moment waarop training en/of opleiding plaatsvinden. Dit vindt doorlopend plaats. In het voorjaar van 2020 hebben we organisatiebreed (digitale) scholingen verzorgd in het kader van COVID-19 (handhygiëne). Verder is een eerste start gemaakt met de brede opleidingen op gebied van omgevingszorg, heeft er scholing plaatsgevonden op vlak van BHV en omgaan met agressie en hebben diverse medewerkers een meer op het individu gerichte training en/of opleiding gevolgd. Vanwege de coronacrisis

en/of -beperkingen is fysieke scholing op gebied van omgevingszorg stilgelegd en heeft scholing op gebied van BHV en agressie overwegend digitaal plaatsgevonden.



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

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

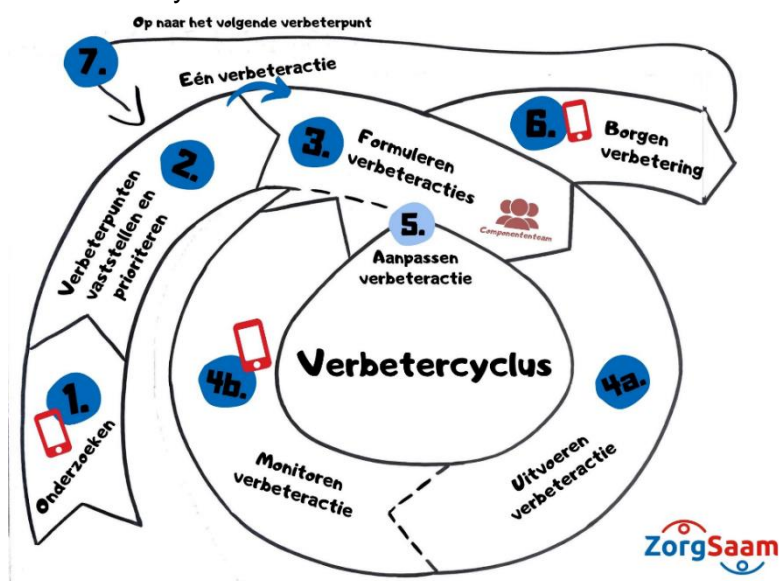
#### *Kwaliteitsmanagementsysteem*

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de ZorgSaam Zorggroep is eind 2019 door NIAZ (sinds november 2020: Qualicor Europe) aan een accreditatieonderzoek onderworpen. Omdat niet direct aan alle gestelde eisen werd voldaan, leverde dat destijds een zogenoemd uitgesteld besluit op. Afgesproken werd dat ZorgSaam met de 24 geformuleerde uitdagingen aan de slag zou gaan en dat later in 2020 de voortgang getoetst zou worden. Vanwege de coronacrisis heeft deze toetst medio januari 2021 plaatsgevonden. Vastgesteld werd dat ZorgSaam erin geslaagd is om alle geformuleerde uitdagingen in voldoende mate te realiseren. Inmiddels heeft Qualicor Europe de accreditatie toegekend aan ZorgSaam.

Omdat de Langdurige Zorglocaties Stelle, Hooge Platen en Rozenoord tijdens de audit van december 2019 nog niet zijn meegenomen, heeft Qualicor Europe in september 2020 een deelaccreditatieonderzoek uitgevoerd. Genoemde locaties voldeden aan de gestelde eisen, waarna Qualicor Europe de deelaccreditatie heeft toegekend. In de toekomst zal accreditatie van genoemde locaties meegenomen worden tijdens het instellingsbrede onderzoek.

## Kort cyclisch verbeteren

Bij het kort cyclische verbeteren wordt er door de zorgteams gewerkt met de Verbeterapp en de Verbetercyclus.



Figuur 1 Verbetercyclus ZorgSaam

Naast de leidinggevende heeft elk team een ambassadeur die hierin een trekkersrol heeft. De ambassadeur neemt initiatief, monitort de voortgang en motiveert zijn/haar collega's. In juni 2020 is er een verbetercoördinator gestart om dit proces en de zorgteams hierbij te begeleiden.

14

Met de Verbeterapp wordt informatie opgehaald van medewerkers, cliënten, naasten en andere betrokkenen en worden verbeteringen gemonitord, zodat verbeteracties een effectieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg. In september 2020 ging de aanbieder van de software (Positive Perception Program) over op een nieuwe software. Deze software is vanaf september geïmplementeerd binnen ZorgSaam. De ambassadeurs worden getraind en begeleid in het gebruik van de software. Dit is een continu proces.

De Verbetercyclus, de uitgangspunten en de doelen van het kort cyclisch verbeteren zijn in de zomer van 2020 verder uitgewerkt. Alle teams van de ouderenzorglocaties in de regio West zijn tussen september 2020 en januari 2021 herstart (Stelle, Rozenoord en Hooge Platen) en gestart (Emmaus en Coendsike) met het kort cyclisch verbeteren tijdens teambijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten is uitleg gegeven en zijn verbeterpunten verzameld geprioriteerd en gekozen. Vervolgens zijn de Teams met de verbeterpunten aan de slag gegaan, door deze te vertalen naar concrete verbeteracties. Voorbeelden van verbeterpunten waaraan in 2020 is

gewerkt: sfeer en gezelligheid op de gang, o.a. door het veranderen van het licht en het creëren van gezellige momenten op de gang, het creëren van een rustige zorgoverdracht en de individuele dagindeling van bewoners.



Met de ambassadeurs, leidinggevenden, verbetercoördinator en een beleidsadviseur is in 2020 periodiek (digitaal) overlegd en dit wordt in 2021 vervolgd, zodat het kort cyclisch verbeteren verder wordt ontwikkeld en er wordt toegewerkt naar een goede borging in de organisatie.

In 2021 wordt het kort cyclisch verbeteren zoveel als mogelijk en naar behoefte verder uitgebreid naar de Ouderenzorglocaties in regio's midden en oost Zeeuws-Vlaanderen, de Behandelaren en Welzijn. Ook wordt de methode van het kort cyclisch verbeteren verder ontwikkeld en wordt gewerkt aan de borging.

#### *Lerend netwerk*

Door middel van werkbezoeken, kennisdeling op symposia en netwerkbijeenkomsten worden ervaringen uitgewisseld met de collega organisaties binnen en buiten de regio. Afgelopen jaar hebben deze bijeenkomsten overwegend digitaal plaatsgevonden.

15

ZorgSaam werkt sinds 2019 met Allévo, SVRZ, WVO Zorg, Zorgstroom en Zorggroep Ter Weel samen in het Zeeuws Samenwerkingsverband Verpleeghuiszorg (ZeeSaV).

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.

#### *Visitatie vakgroep specialisten ouderengeneeskunde*

Eind 2019 heeft visitatie van de vakgroep specialisten ouderengeneeskunde ZorgSaam plaatsgevonden. De visitatiecommissie van de vereniging voor specialisten ouderengeneeskunde (Verenso) heeft hierover begin februari 2020 gerapporteerd.

In de rapportage is te lezen dat de visitatiecommissie overall een zeer positieve indruk van de vakgroep heeft. Geconcludeerd wordt dat de specialisten ouderengeneeskunde goed, prettig

en gelijkwaardig samenwerken, zowel mono- als multidisciplinair en altijd vanuit de keten denken.



Verder wordt vermeld dat ze inhoudelijk zeer grondig te werk gaan in de voorbereiding van consulten en goede adviezen geven die een duidelijke meerwaarde hebben. Er zijn korte communicatielijnen, de specialisten ouderengeneeskunde zijn laagdrempelig benaderbaar en maken op de werkvloer onderdeel uit van 'het team'.

Het structureel agenderen en bespreken van (trends in) incidenten, klachten en indicatoren, het evalueren van cliëntwaardering op gebied van medische zorg en het heroverwegen van deelname aan wetenschappelijk onderzoek worden in het rapport vermeld als aandachtspunten waar potentieel (verdere) verbetering mogelijk is. Deze punten zijn binnen de vakgroep besproken. Dit heeft geresulteerd in de formulering van een aantal concrete acties, die in 2020 (grotendeels) direct zijn opgepakt en uitgevoerd.

#### *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 51 formele klachten op gebied van Langdurige Zorg geregistreerd en behandeld door de klachtenfunctionaris. Dit aantal is fors hoger (+ 30) in vergelijking met een jaar eerder. Het merendeel van deze toename is te relateren aan de coronacrisis (o.a. onvoldoende afstand houden en onvrede over bezoeksregeling).

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 2020 van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

In het kader van de Wet zorg en dwang is in 2020 vanuit het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) een volledig onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon gekoppeld aan ZorgSaam. Cliënten, familieleden en vertegenwoordigers kunnen contact opnemen met deze vertrouwenspersoon als zij vragen hebben, meer informatie wensen of onvrede ervaren.



Meer informatie en/of achtergrond is te vinden in jaarverslag 2020 van de cliëntenvertrouwenspersoon.

### *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.

Periode: 1 jan. 2020 - 31 dec. 2020



Het aantal waarderingen niet evenredig verdeeld over de locaties. En in absolute aantallen is de respons te laag om hier conclusies aan te kunnen verbinden. Het voor 2020 aangekondigde plan om de respons (blijvend) te verhogen is vanwege de coronacrisis opgeschort naar begin 2021.

### **Leiderschap, governance en management**

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

De leidinggevenden spelen een belangrijke rol in doen landen en uitdragen van de visie, door hierover het gesprek aan te gaan en medewerkers uit te dagen om een inhoudelijke bijdrage te leveren in de realisatie en naleving. Dit steeds in samenhang met de kernwaarden: persoonlijk, vitaal en samen.

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.

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

Tot slot is er binnen ZorgSaam een Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad (VVAR) die gevraagd en ongevraagd adviezen kan geven aan het management. Eind 2020 is een subgroep, bestaande uit verpleegkundigen uit de wijk, het ziekenhuis en de ouderenzorg, van start gegaan met het thema Verpleegkundig leiderschap. Enerzijds vanwege de toekomstige personeelssamenstelling en anderzijds in het kader van binden en boeien van medewerkers is verpleegkundig leiderschap van groot belang.



## 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 2021.

Per eind december 2020 waren er binnen de Langdurige Zorg 1135 medewerkers (651,2 Fte) werkzaam. Het gemiddelde arbeidspercentage per dienstverband bedraagt 60%. Het actueel verzuimpercentage per eind 2020 is onder invloed van de 2<sup>e</sup> coronagolf opgelopen tot boven de 10%. Het 12-maands voortschrijdend gemiddelde ligt met 7,65% (ruim) boven de nagestreefde norm van 5%.

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.

Met de extra kwaliteitsmiddelen is het aantal opleidingsplaatsen voor verzorgenden en verpleegkundigen (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.



Huis op orde

### **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.

Regeren is vooruitzien! Daarom hebben we afgelopen jaar onze visie op Thuis- en Ouderszorg geactualiseerd. In deze nieuwe visie worden een aantal toekomstbestendige woonzorgconcepten geschetst, die nader uitgewerkt worden door middel van het project 'Samen prettig wonen'. Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat we in de toekomst de zorg met naar schatting 10% minder mensen zullen moeten leveren.

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.

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

Om goede zorg te garanderen nu en in de toekomst is het van belang dat het “huis op orde” is. Het huis op orde is een breed begrip. Voor de Thuis- en Ouderenzorg verstaan we hieronder in ieder geval de volgende elementen:

- ✓ Stuurinformatie is real-time beschikbaar in een dashboard;
- ✓ Capaciteitsmanagement als voorwaarde;
- ✓ Kwaliteit en veiligheid zijn aantoonbaar op orde conform de geldende standaarden;
- ✓ Gebouwveiligheid is aantoonbaar op orde;
- ✓ Nieuwe gebouwen worden toekomstbestendig gebouwd.

### *Pilot Smartglass*

In samenwerking met alle VVT-instellingen in de regio wordt sinds het najaar van 2020 een pilot met de Slimme Bril (Smart Glass) uitgevoerd. ZorgSaam voert deze pilot uit op locatie de Blaauwe Hoeve. Door de inzet van smart glasses in combinatie met een real-time verbinding kan de afstand overbrugd worden tussen (schaarser) hoog opgeleide zorgprofessionals en andere zorgverleners. We ervaren voordelen voor de meekijkende medewerker (arts beoordeeld zorgvraag vanuit huis), de cliënt (ziet minder verschillende gezichten) en de brildrager (coaching en advies op het juiste moment).

Onderstaand enkele concrete voorbeelden waarbij de inzet van de bril van toegevoegde waarde is gebleken:

- ✓ Arts heeft in een acute situatie, na eerst telefonisch contact met de verpleegkundige, de beoordeling vanuit huis gegeven. Dit scheelt veel (reis)tijd en door het beeld en geluid te kunnen volgen, kon de arts duidelijke instructies geven aan de verpleegkundige die haar handen vrij had om te kunnen handelen. De bewoner heeft in deze acute situatie snel de juiste zorg gekregen.
- ✓ Praktijktoetsing en begeleiding van een studente tijdens de medicatieronde. Hierdoor kon goede afstand (i.v.m. Covid-19) worden bewaard.
- ✓ Inzet van smartglasses op de Covid-afdeling, waardoor de verpleegkundige de afdeling niet hoefde te betreden. Dit bood de verpleegkundige een veilig gevoel en had ook

vertrouwen in de adviezen die ze gaf, aangezien ze een goed beeld kreeg van de situatie.



### *Financiën en administratieve organisatie*

ZorgSaam werkt met een Planning- en Control cyclus. Op basis van de door de Raad van Bestuur opgestelde kaderbrief stellen de clustermanagers, met inbreng van de eigen achterban, een concreet jaarplan op. Tot en met 2020 werd voor de vastlegging gebruik gemaakt van de A3 systematiek. Voor de cyclus van 2021 is organisatiebreed overgestapt naar de OGSM-methodiek. OGSM is een afkorting die staat voor *Objective, Goals, Strategies* en *Measures*. Het OGSM is een volledig en gestructureerd businessplan op 1 A4. In een oogopslag is het plan duidelijk, evenals de samenhang tussen de verschillende onderdelen. Dit maakt het tot een krachtig middel om voortgang en focus te bewaren.

### **Gebruik van informatie**

Sinds het najaar van 2019 wordt ieder kwartaal een compact kwaliteitsdashboard met relevante managementinformatie opgesteld. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van reeds langer beschikbare informatiebronnen. De doorontwikkeling naar een meer interactief, dynamisch dashboard heeft in 2020 vertraging opgelopen. Begin 2021 is een start gemaakt met het in kaart brengen van de collectieve en individuele behoeftes van bestuurders, clustermanagement en leidinggevenden. Streven is om eind 2021 een eerste, meer toekomstbestendige opzet operationeel te hebben. Tot die tijd zal het huidige dashboard dienst blijven doen.

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.