Stichting Samen Zorgen

De Hoge Hof - Liefkenshoek - Wijkverpleging

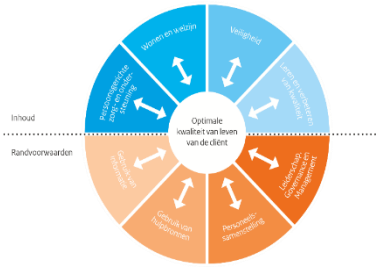
Kwaliteitsjaarverslag 2019

Goed luisteren naar die ander
soms jezelf wegcijferen
de ander kennen en(h)erkennen
zodat hij of zij kan zeggen
dat het een mooie dag was!

Herveld

17 november 2020

Inhoud



Inleiding

Zorgvisie en kernwaarden

Resultaten op de situatie, plannen en voornemens Kwaliteitsplan 2019

- Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Basisveiligheid/werken aan kwaliteit
- Een goede werkomgeving: Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel), Informatie gebruiken om registratielast te voorkomen, managers en zorgverleners in hun kracht

Samen leren en verbeteren als norm voor goede professionele zorg

Gebruik van Hulpbronnen

Beschrijving van de cyclus van meten en evalueren met relevante partijen en communicatie van resultaten intern en extern

Inleiding

Als zorgorganisatie is Stichting Samen Zorgen volop in ontwikkeling om aan cliënten in de gemeente Overbetuwe duurzame kwaliteit van zorg en veiligheid te kunnen (blijven) bieden. Uiteraard toetsen we hoe we dat doen. Dit kwaliteitsjaarverslag voor de langdurige zorg beschrijft de resultaten zoals in het kwaliteitsjaarplan 2019 zijn vastgelegd. Het gaat in dit verslag om de locaties Liefkenshoek en De Hoge Hof waar verblijf met (en zonder) behandeling geboden wordt.

Zorgvisie en Kernwaarden van Stichting Samen Zorgen

Missie, visie en Kernwaarden

Wie zijn wij? Onze missie

Stichting Samen Zorgen heeft als missie zorg, behandeling en welzijn aan de ouder wordende mens te bieden. Om dit te realiseren werken we professioneel, vanuit warme zorg en aandacht. Daarmee streeft STICHTING SAMEN ZORGEN ernaar de kwaliteit van leven en het welbevinden van cliënten te vergroten.

Onze Visie

Bij Stichting Samen Zorgen staat de ouder wordende mens centraal. Cliënten worden omringd met warme zorg en aandacht. Een veilige leefomgeving, die aansluit bij een gevoel van thuis zijn, maakt het betekenisvol ouder worden mogelijk; het ouder worden dat gepaard gaat met fysieke en/of mentale ongemakken, die van invloed zijn op zelfredzaamheid. In het omgaan daarmee ondersteunen wij hen door individueel maatwerk, aandacht voor gezondheidsrisico's en met professionele zorg. Hierdoor ontstaat betekenisvolle ruimte voor het ouder worden, voor het welbevinden en voor tevredenheid. Het levensverhaal van de cliënt is het vertrekpunt voor de zorg. In samenspel met bewoner, familie, zorgmedewerkers en vrijwilligers krijgt zorg de juist vorm. Wij nodigen familie en vrienden daarom uit om een bijdrage te leveren zodat het samen zorgen leidt tot meer mogelijkheden en verbinding.

In de kernwaarden, ook wel WARM-waarden genoemd, is onze missie en visie vertaald in concrete waarden en zijn gedragingen beschreven. Iedere medewerker van Stichting Samen Zorgen voelt zich verbonden met deze kernwaarden en vertaalt dit naar eigen handelen.

WARM staat voor Waardevol, met Aandacht, eigen Regie en Mensgericht.

Waardevol	Het bijdragen aan een betekenisvol leven, participeren, liefdevol met passie en professioneel;
Aandacht	Samen met familie en mantelzorgers betrokken zijn bij het leven van de cliënt;
Regie	De cliënt geeft zijn leven zo zelfstandig mogelijke vorm met familie en naasten, ervaart zeggenschap en autonomie, en voelt zich erkend en herkend;
Mensgericht	Als professional gaan we uit van gelijkwaardigheid, staat de zorgrelatie centraal en zijn we naast familie en mantelzorgers van betekenis, nabij, op respectvolle wijze en met aandacht. Stichting Samen zorgen wil vanuit haar kernwaarden tegemoetkomen aan de ondersteuningsvraag van onze huidige en toekomstige (nieuwe) cliënten en haar diensten blijven inrichten op deze en nieuwe vragen.

Resultaten op de situatie, plannen en voornemens 2019 Kwaliteit en Veiligheid

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning - Wonen en welzijn

In haar visie en missie geeft Stichting Samen Zorgen weer dat de ouder wordende mens centraal staat en warme zorg en aandacht mag verwachten in een veilige leefomgeving die aansluit bij het gevoel van thuis zijn. Dit begint bij het leren kennen van elkaar.
Het huisbezoek door een verpleegkundige en verzorgende met aandacht voor het welzijn draagt hieraan bij. Het gaat dan over woon/ en leefomstandigheden (gewoontes, tradities) inclusief veiligheid, participatie en sociale redzaamheid, het mentaal welbevinden en autonomie en lichamelijk welbevinden.

<u>Uitgangspunten</u>

- De cliënt heeft een goede start gemaakt, aansluitend bij zijn of haar zorgvraag, wensen en mogelijkheden;
- De cliënt ervaart bij het ouder worden met fysieke en mentale ongemakken de juiste ondersteuning van professionals. De verzorgenden en andere professionals zullen de cliënt dus goed moeten kennen. Zij weten wat hem/haar bezig houdt om hierop in te kunnen spelen. Het betekenis geven aan onze Kernwaarden, de WARM-waarden, zal zichtbaar moeten worden in ons gedrag;
- De cliënt voelt zich veilig, ervaart zeggenschap en autonomie en wordt op respectvolle wijze en met aandacht bejegend. Cliënten ervaren dat het prettig wonen is, en dat er ondanks de achteruitgang aandacht is voor hun algeheel welzijn en zingeving. Het aantal gezichten (zorgverleners) dat zij per dag zien is minimaal, er is continuïteit in medewerkers;

Uit gesprekken blijkt verder dat de overgang van de thuissituatie naar het verpleeghuis een grote impact op cliënten en familie heeft. Soms wordt de vergelijking gemaakt met rouwverwerking/ afscheid nemen van hetgeen je lief is.

Verantwoording van resultaten Persoonsgerichte zorg en Wonen en Welzijn

Het team Huisbezoek bestond in 2019 uit zes en tijdelijk zeven personen i.v.m. een medewerker die i.v.m. opleiding haar taken ging neerleggen. In mei is een van de teamleiders gestart met de aansturing van het team. De twee woonzorgbemiddelaars werkten via korte lijntjes nauw samen met het team. Op verzoek konden deze altijd worden uitgenodigd voor overleg, ook waar nodig met de beleidsmedewerker.

Het team heeft zich in 2019 als team verder ontwikkeld, met name in de onderlinge afstemming van werkwijzen, actualiseren van checklists komen wonen en het ophalen van benodigde informatie. De IPad's werden ingezet om sneller en eenvoudiger informatie te kunnen verzamelen. Het gebruik van een werktelefoon liet iets langer op zich wachten maar werd gerealiseerd.

Het team huisbezoek – een waardevolle bijdrage

Stichting Samen Zorgen draagt uit dat fijn wonen in een moeilijke fase van het leven voor elke van groot belang is, met een goede start. Er is in 2019 (nog) geen groot onderzoek gedaan naar de bevindingen van het huisbezoek, meer pragmatisch ingespeeld op de feedback en verbeteringen in werkwijzen. Er zijn 6 interne audits gehouden waarvan 3 in de woningen waarin uit de gesprekken met 1e contactpersonen gerefereerd is aan het komen wonen. Daaruit sprak men naast een enkel advies, zeer veel waardering uit voor het feit dat er een huisbezoek gedaan werd (ook wanneer

iemand vanuit het ziekenhuis kwam wonen en de kennismaking daar plaats vond); Met name het kunnen herkennen van gegeven informatie als het zover is, het meedenken en respectvolle uitstraling van het team werd als zeer waardevol omschreven. Ook het meelezen in de cliënt portal, de klik met contactverzorgende ervaarde men als positief. In het mdo is meegedacht over vrijheid en eigen regie m.b.t. graag zelf in beheer kunnen hebben van een glaasje alcohol van cliënt (geeft eigenwaarde).
Als aandachtspunten werden genoemd: gedeelde badkamer en privacy, de wijze van presentatie van de maaltijden (en beleving) en de wens een specifieke activiteit te realiseren.

Overwegend positief zijn teams over de informatie die al voorafgaand aan het komen wonen eenduidig in het cliëntdossier verwerkt is. Ook de informatie van behandelaren stond tijdig in het dossier. Er is daardoor meer tijd en aandacht voor de ontvangst op de 1e dag van het komen wonen en minder sprake van hectiek.

Uit de Prezo Care audit die eind 2019 is gehouden kwam naar voren dat als positief punt het 'inclusief samenwerken' goed zichtbaar is geworden voor de auditoren. Er zijn meerdere voorbeelden waargenomen waarin verschillende disciplines met elkaar samenwerken met betrekking tot de zorg rondom de cliënt aldus de externe auditoren. Dat begint al bij het huisbezoek.

WARM-waarden en de betekenis

Onze kernwaarden zijn voor iedere cliënt, medewerker en bezoeker van de locaties zichtbaar in de vorm van grote foto 's op houten borden die de betekenis per waarde in beeld brengen.
In ontwikkelgesprekken zijn deze waarden onderwerp van gesprek.

Wat betreft het werken met waarden & regels gaven de auditoren het volgende aan: 'naast de WARM-waarden, die zichtbaar terugkomen, geldt er wet- en regelgeving voor de organisatie. Met de beperkte omvang van de overhead worden risico's en dilemma's inzichtelijk gemaakt. Er worden binnen de organisatie passende keuzes gemaakt'. Zie hiervoor de Prezo Care rapportage 2019.

De auditoren van de Prezo Care audit concludeerden dat de WARM-waarden medewerkers handvatten geven om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden. Zowel zorg- als ondersteunend personeel blijken zich bewust te zijn van hun aandeel in de persoonsgerichte zorg blijkt aantoonbaar uit de diverse 'sporen' (methodieken) en dialogen.
Desondanks constateren we zelf dat dit nog niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Het kunnen behouden van eigen regie, niet alles over willen nemen maar samen met cliënt en familie kijken wat iemand wenst en/of nodig heeft, blijft een aandachtspunt om betekenis te kunnen geven en blijft onderwerp van gesprek totdat het in ons dna zit.

Cliëntenraad en mate van tevredenheid

De gezamenlijke cliëntenraad (GCR) heeft in 2019 achtmaal vergaderd en is bij vele onderwerpen betrokken geweest. Behalve bij alle jaarplannen en rapportages is de Cliëntenraad een waardevolle gesprekspartner geweest voor inhoudelijke thema's die de cliëntzorg direct raakt zoals de Wet zorg en dwang, projecten m.b.t. wasverzorging, de nieuwbouw, enquêtes over maaltijdverzorging.

Vanuit het bestuur en management is geconstateerd dat er zeer constructief werd samengewerkt met de cliëntenraad. Deze grote mate van betrokkenheid werd zeer gewaardeerd.

De Cliënttevredenheidsmeting die in november 2019 in opdracht van Stichting Samen Zorgen is uitgevoerd door Van Loveren liet een positieve tendens zien op het gebied van **Uniek zijn** (93% tevreden); **maaltijden** (85%) **autonomie** (82%); **kennis** (82%) en **wooncomfort** (80%).

Aandachtspunten die genoemd werden waren: **zinvolle tijdsbesteding** (77%), **zeggenschap** (74%) en **familieparticipatie**, het ervaren van samenspel (73%).

Ook vanuit de Prezo Care audit werd vakmanschap positief gewaardeerd: door de diversiteit aan disciplines is er veel aandacht voor vakmanschap. De teams maakten nieuwe afspraken over ieders verantwoordelijkheden.

71, 4% van de ondervraagden geeft Stichting Samen Zorgen een 8,9 of 10

Om de levenskwaliteit en het welzijn van cliënten en hun naasten te vergroten door thema's als zingeving (aandacht en ondersteuning op levensvragen), zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet van vrijwilligers en wooncomfort werd ingezet op ondersteuning van (extra) functionarissen. Deze inzet werd gefinancierd vanuit het budget Kwaliteitsgelden en als zodanig ook verantwoord.

Inzet van Helpenden

In 2019 zijn 26 helpenden voor de dagelijkse ondersteuning in de huiskamers (wonen en welzijn) aangetrokken; de inzet werd overwegend als positief ervaren, soms wat minder, mede afhankelijk van o.a. de kennis van de betreffende medewerker, maar ook van de wijze van samenwerking. Dit vroeg blijvende aandacht en soms leidde het tot afscheid nemen van de persoon.

Inzet pastoraal medewerker

De komst van de pastoraal medewerker werd als zeer waardevol ervaren door zowel cliënten als medewerkers; na een eerste kennismaking kwam er langzaamaan meer ruimte en aandacht voor gesprekken over zingeving, werd nagedacht over rouwverwerking, over aandacht voor verlies en werden medewerkers via intranet meegenomen in mooie korte verhalen/ overpeinzingen.

Inzet bewegingstherapeut

De komst van de bewegingstherapeut leidde tot aantoonbaar meer tijd en ruimte voor creatieve activiteiten waarbij bewegen op allerlei manieren werd aangeboden. Ook de aandacht binnen woningen specifiek was een welkome bijdrage. Cliënten, medewerkers en familie liet blijken erg enthousiast te zijn over de inzet van de bewegingsfunctionaris. Het is niet gelukt om een muziektherapeut te werven in 2019, wel was er aandacht voor muziek in het algemeen.

Introductiecursus aan nieuwe cliënten die in een appartement komen wonen

De woonzorgbemiddelaar heeft in het voorjaar 2019 een eerste inventarisatie gehouden onder eerste contactpersonen van cliënten in de Hoge Hof (zowel van de appartementen als de woning) over de behoeften. Er is zowel gevraagd naar de ervaringen van het komen wonen als behoeften. Uit deze (beperkte) uitvraag bleek de behoefte aan het omgaan met dementie. Aangezien we binnen SSZ al aan voldeden zijn die mensen uitgenodigd voor deelname aan een workshop dementie.
Eén contactpersoon gaf een duidelijke andere behoefte aan: behoefte aan handvaten in de omgang met haar moeder die in de rouw is (i.v.m. verlies van eigen kunnen en eigen regie). Ondanks dat het een duidelijke vraag is, maar er voor één persoon geen cursus te organiseren is, heeft de woonzorgbemiddelaar deze behoefte doorgespeeld naar de geestelijk verzorger die het met betreffend familielid heeft opgepakt.

> Een bewoonster zegt tegen een medewerker die afscheid neemt: 'je hebt weer invulling gegeven aan mijn leven in het verpleeghuis'. (Bron: rapportage verhalenspoor Prezo Care)

Verantwoording resultaten Basisveiligheid

<u>Uitgangspunt:</u>

- Naast liefdevolle, persoonsgerichte zorg is het gevoel van veiligheid voor de cliënt essentieel;
- Het zoeken naar balans in beperking van persoonlijke vrijheid en algeheel welzijn is een blijvend aandachtspunt. Er wordt periodiek gekeken of de maatregel voldoet. Dit gebeurt multidisciplinair in de daarvoor bestemde overleggen of tussentijds;
- Werken met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de eisen;
- We monitoren basisveiligheidsthema's via de Dashboardrapportage.

Vrijheidsbeperkende maatregelen en alternatieven

Uit de interne auditrapportages die gehouden zijn kwam o.a. naar voren dat in de woningen minimale maatregelen getroffen worden m.b.t. vrijheidsbeperking die daar waar mogelijk worden afgebouwd wat met motivatie wordt opgenomen in het dossier. Alternatieven werden aantoonbaar overwogen, en familie is aantoonbaar betrokken. Uit gesprekken met cliëntvertegenwoordigers bleek dat zij betrokken worden voor en tijdens het mdo, dat afspraken/ maatregelen goed in dossier stonden en er voortgang is via papieren visite. De M&M's waren ondertekend.
Tegelijkertijd zagen we dat er sprake was van wisselende inzet van VBM´s doordat meerdere specialisten ouderenzorg als ZZP werkzaam zijn geweest. De BOPZ-arts rapporteerde in haar verslag dat psychofarmaca minder strak geëvalueerd en afgebouwd werd dan gewenst. Hier is na de zomer van 2019 verbetering in gekomen wat bij ingang Wzd wordt vervolgd en waarbij enkele gevallen als

onvrijwillige zorg terug zullen komen. Verder gaf de BOPZ-arts aan dat de VBM's zorgvuldig geregistreerd werden waarbij het ECD helaas weinig ondersteuning bood. Een punt van aandacht.

Wet zorg en dwang

De voorbereiding van de overgang van Wet BOPZ naar de Wet zorg en dwang is door de projectgroep ingezet aan de hand van landelijk beleid.

Dashboard registratie op thema 's basisveiligheid

Alle essentiële thema's vanuit basisveiligheid die zijn opgenomen in het Dashboard werden per kwartaal geregistreerd door teamleiders, ook de medewerker planning en control leverde informatie aan. Dit alles werd in leidinggevendenoverleg, MT en RvT besproken en geanalyseerd. Op basis van de analyse werden verbeteringen ingezet. Het gaat o.a. om medicatieveiligheid, inzet van antipsychotica en/of psychofarmaca, hygiëne en infectiepreventie.

Uit de kwartaalrapportages bleek een toename van het aantal meldingen met agressie. Dit is aanleiding geweest om met spoed medewerkers te trainen in de omgang met onbegrepen gedrag met agressie. In 2019 is deze training 5 keer georganiseerd.

Bij de uitvraag Kwaliteitsindicatoren kwamen thema's als antibioticaresistentie, wondzorg in relatie tot decubitus en mondzorg aan de orde. Ook in verschillende commissies en werkgroepen kwamen thema's aan de orde die de veiligheid (lees ook goede zorg) van en voor cliënten bevorderen. Denk aan infectiepreventie en wondzorg.

Het verminderen van psychofarmaca was o.a. een thema dat in 2019 onder de aandacht van met name huisartsen is gebracht.

Overige resultaten ten aanzien van een veilige woon-/leef- en werkomgeving

Behalve zorginhoudelijke veiligheid vraagt ook de woon- en leefomgeving om continuïteit op het gebied van veiligheid.
Door het jaar heen vonden periodiek controles plaats waar geen bijzonderheden uit naar voren kwamen. Het ging om controle van brand-, lift- en inbraakinstallaties en de blusmiddelen door externe bedrijven, de brandmeldinstallatie, controle op elektrische apparaten door de eigen Facilitaire Service Dienst.
Legionellacontrole vond o.a. plaats door monstername. Controle van til- en hulpmiddelen door de leverancier. Tilmatten volgens instructie en in opdracht van de ergo coaches.
Alle medewerkers volgden hiervoor verplicht een basiscursus. Er werd gekeken naar pay-per-cliënt Liefkenshoek (juiste hulpmiddelen op het juiste moment). Voor de Hoge Hof gold nog de oude werkwijze tot de overgang naar de nieuwbouw.
Verder zijn er BHV-trainingen georganiseerd voor alle zorgmedewerkers en zijn voor medewerkers op de locaties trainingen brandinstructie gehouden.

Kwaliteitsmanagementsysteem

SSZ beschikt al over een werkend kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op Prezo en op basis van het Kwaliteitskader. In 2019 is toegewerkt naar certificering via een contract met Keurmerkinstituut Perspekt. Op basis van de waarden die Stichting Samen Zorgen in samenhang met het Kwaliteitskader uitdraagt is een pre-audit gehouden en is het Keurmerk eind 2019 behaald.

Verklaring op het keurmerk Prezo Care

Perspekt verklaart dat Stichting Samen Zorgen veilige en persoonsgerichte zorg levert met oog voor waarden, regels, dilemma's en risico's. In uw organisatie wordt structureel en methodisch gewerkt aan het resultaat voor uw cliënten waarbij leren en reflecteren wordt gestimuleerd. De meeste waardering gaat daarbij uit naar het resultaat op de volgende impactcriteria:

- Impact op resultaat voor de cliënt
- Risico's in beeld
- Leren en reflecteren
- Verandercultuur en context

Basisveiligheid en interne audits

De cyclus van planning interne audits wordt zodanig ingezet dat alle woningen, teams of afdelingen periodiek worden geaudit. Vanuit de idee dat leren van elkaar m.n. op teamniveau gebeurt werden de resultaten van de interne audits aantoonbaar in de teams besproken. In de notulen van teamoverleggen is dit geborgd. Belangrijker nog was dat verbeteren plaats vindt waar het nodig of vereist is, soms op team-/ cliëntniveau, soms op centraal niveau. In 2019 is een start gemaakt met het verbeterregister waar centraal gemonitord wordt wat prioriteit heeft en hoe dat verloopt. Het werken met het verbeterregister en het eenduidig opvolgen van interne audits is nog geen vanzelfsprekendheid constateerden we eind 2019 en werd opnieuw als aandachtspunt voor 2020 aangemerkt.

Een goede werkomgeving

Personeelssamenstelling

Uitgangspunt:
Stichting Samen Zorgen heeft voor 2019 o.a. als thema *Aandacht voor medewerkers*. Om vanuit onze missie en visie de gevraagde zorg en ondersteuning te verlenen is het essentieel dat er gewerkt wordt binnen een goede werkomgeving in de breedste zin van het woord. Dat wil zeggen dat medewerkers een (fysiek) prettige werkplek hebben waar het gaat om de intramurale zorg en dat zij competent zijn voor hun werkzaamheden.

De opdracht aan de bestuurder tot herstructurering van het functiegebouw eind 2019 met daarin de verschillende rollen was eind 2019 niet afgerond, wel in voorbereiding. Zo kreeg de eerste aanzet tot het anders positioneren van verpleegkundigen langzaamaan meer vorm, helpenden droegen bij aan het bergroten van welzijn aan cliënten. Verder is de training leiderschapsontwikkeling aan teamleiders in samenwerking met bureau Kode 4 voortgezet. Inzicht in eigen talenten en ontwikkelpunten en sterke en minder sterke punten van het team vormden de basis van deze training van teamleiders.

Om in te blijven spelen op de krapte op de arbeidsmarkt heeft Stichting Samen Zorgen vervolg gegeven aan project zij-instromers via WZW (welzijnsorganisatie zorg- en welzijn).

- In 2019 zijn drie zij-instromers aangenomen die de opleiding tot Verzorgende IG in combinatie met Maatschappelijke Zorg volgden.
- Om meer welzijn te kunnen bieden aan onze cliënten is de functie van helpende opgenomen in ons functiehuis. De scholing voor helpende is in 2019 opgestart en 26 medewerkers hebben deze opleiding met goed gevolg afgerond.

Opleiding en competenties

- Vanuit diverse invalshoeken is gekeken naar het aantrekkelijk maken en houden van het werken bij Stichting Samen Zorgen. Het behouden en bevorderen van deskundigheid maakt daar onderdeel van uit, tenslotte zijn goed opgeleide medewerkers onmisbaar. Op verschillende manieren is bij- en nascholing geboden. Naast modules via e-learning voor alle medewerkers konden ook symposia en klinische lessen gevolgd worden.
- De praktijkopleider heeft het aanbod van modules via e-learning continu, in samenspraak met afnemers, afgestemd op de behoefte van de organisatie, de teams en de individuele medewerker.
- Kijkend naar functiegerichte opleidingen hebben 6 medewerkers in 2019 de opleiding voor verpleegkundige gevolgd (waarvan er 2 hun diploma behaald hebben) en 16 medewerkers hebben de opleiding voor verzorgende individuele gezondheidszorg (VIG) gevolgd (waarvan er 4 zijn geslaagd).
- Door medewerkers te faciliteren in het leren en ontwikkelen wil Stichting Samen Zorgen een bijdrage leveren aan de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Een leven lang leren wordt in een wereld waarin ontwikkelingen snel gaan steeds belangrijker en is dan ook niet meer weg te denken van de strategische agenda van een organisatie.

V&VN

- In totaal zijn 86 gediplomeerd verpleegkundigen en verzorgenden toegetreden tot het kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden van V&VN waarin zij hun individuele opleidingsactiviteiten kunnen vastleggen. Met het lidmaatschap wordt enerzijds de verdere ontwikkeling van medewerkers gestimuleerd en anderzijds vindt er borging van

kwaliteitsontwikkeling op individueel niveau plaats. Een belangrijk gegeven vinden we vanuit onze organisatie.

- In samenwerking met Werkgeversorganisatie Zorg en Welzijn (WZW) en andere zorgorganisaties in de regio werd er een leiderschapsprogramma ontwikkeld om leidinggevenden voor te bereiden en te faciliteren in de steeds zwaarder wordende rol en om hun in staat te stellen om de snelle veranderingen in de zorg goed te kunnen managen. Stichting Samen Zorgen is een van de organisaties die hierin meedenkt.

Zoals we in onze visie uitdragen is de inzet van voldoende gepassioneerde medewerkers een vereiste waar we alles aan doen. Professionele beroepskrachten die samen met familie, mantelzorgers en vrijwilligers konden bijdragen aan een betekenisvol leven. In praktijk bleek dat ook in 2019 niet altijd eenvoudig gezien de landelijke arbeidskrapte. Om zich veilig te kunnen voelen en mee te kunnen doen aan dat wat hun leven zin geeft moesten alle zeilen bijgezet worden. Ondanks de krapte waren cliënten overwegend tevreden over de respectvolle omgang door medewerkers, de kwaliteit van de warme maaltijd en de bereikbaarheid/beschikbaarheid van medewerkers.

Op de landelijke website Zorgkaartnederland.nl geven cliënten van Liefkenshoek een niet onverdienstelijke score van 9,1 en cliënten van de Hoge Hof van 9.2! Onderbouwd met woorden als liefdevolle verzorging in een veilige omgeving, betrokken medewerkers, geweldige zorg, een gevoel van thuiszijn.

De inzet van de extra kwaliteitsgelden ten gunste van cliënten hebben hier mede aan bijgedragen.

Gebruik van informatie om registratielast te voorkomen

Uitgangspunt:

Cliënten en medewerkers mogen er op vertrouwen dat we binnen Stichting Samen Zorgen veilig omgaan met privacygevoelige informatie. Daarbij hebben te maken met een verscheidenheid aan wetgeving (o.a. de Kwaliteitswet Zorg en de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Kijkend naar het verminderen van de registratielast is aandacht besteed aan het vereenvoudigen van procedures en inrichting van systemen zonder in te boeten op de resultaten of gestelde eisen; een voorbeeld daarvan is het inrichten van de AMS-meldknop om klachten en incidenten medewerkers eenvoudiger te melden; of het ECD in Qic waar meerdere kopjes via icoontjes zoals de cliëntagenda op het voorblad te vinden waren. Een enkele meting is aangevuld in Qic.

Via de app werd een e-learning module ontwikkeld en geborgd zodat medewerkers via een app eenvoudig en snel hun kennis konden toetsen.

Het resultaat dat het ECD in Qic zodanig efficiënt is ingericht dat alle informatie optimaal, eenvoudig en consequent gebruikt kan worden is nog niet volledig behaald; denk aan het snel overzicht te hebben op de indicatoren risicosignalering, VBM, wondzorg, MIC, onbegrepen gedrag enz. is nog niet volledig behaald. Het werkproces werd daarentegen verbeterd door het toevoegen van

evaluatieformulieren en andere formulieren die de benodigde cliënt informatie completer en snel inzichtelijk maakt maar het systeem ondersteunt processen nog niet zoals wij zouden willen.

De scholing voor medewerkers m.b.t Qic heeft intussen plaatsgevonden. Het werken met Medimo als elektronisch medicatie toediensysteem werd stapsgewijs geïntroduceerd maar was om andere redenen eind 2019 nog niet voor iedereen beschikbaar. Geconcludeerd werd al wel dat Medimo zorgde voor een vermindering van het aantal medicatiefouten. Een waardevolle constatering waar we graag mee verder gaan om de zorg nog veiliger te maken. Uit de evaluaties blijkt dat cliënten en 1e contactpersonen die kiezen voor het cliënt portal overwegend tevreden waren over het gebruik hiervan.

Management en zorgverleners in hun kracht

Uitgangspunt:
Zoals voor elke persoon geldt en voor elk team, geldt ook binnen SSZ dat een prettige werksituatie en goede sfeer bijdraagt aan groei en ontwikkeling. Plezier in het werk kan zich op allerlei manieren uiten en vooral het hebben van invloed op je werk draagt daaraan bij. Iedere medewerker voelt zich gehoord en gezien!

In voorgaande hoofdstukken zijn al een aantal onderdelen beschreven m.b.t. dit onderwerp.

Zo is aandacht besteed aan scholing en opleiding van medewerkers, aan het duurzaam inzetbaar zijn en blijven. Hiertoe zijn aanvullende vragen opgesteld in het ontwikkelgesprek. Medewerkers en hun leidinggevenden gingen in gesprek over wat zij nodig hebben, belangrijk vinden waar zij voldoening uit konden halen en wat energie kostte. Ook het aannemen van de planner/roosteraar droeg bij aan kwaliteit van de roosters in relatie tot de geplande zorg; dit ging zeker niet vanzelf maar vroeg in de aanloop de nodige afstemming. Gaandeweg ontstond meer tevredenheid. Het feit dat teams hier verschillend mee omgingen vroeg eveneens meer afstemming om uiteindelijk meer eenduidig en op maat te kunnen werken.

De medewerkerstevredenheid werd in 2019 niet gemeten aan de hand van een tevredenheids-onderzoek door een extern bureau; dit was geen kwaliteitseis. De bevindingen van de meting eind 2018 zijn uitgebreid besproken in alle lagen van de organisatie en de medezeggenschapsraden; waarmee we recht deden aan de opvolging van de pdca verbetercyclus.

Vrijwilligers

Uitgangspunt:
Vrijwilligers leveren samen met de professionals en mantelzorgers een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de cliënt en zijn onlosmakelijk verbonden aan de Samen zorgen benadering van SSZ.

Naast de inzet van medewerkers voegen de circa 300 vrijwilligers grote waarde toe aan de zorg- en dienstverlening aan cliënten. De meerwaarde van de vrijwilligersinzet geldt ten aanzien van groepsactiviteiten zoals bijv. creatieve activiteiten, uitstapjes, bingo, chauffeurswerk, geheugentraining etc. en wat betreft het welzijn van de individuele cliënten zoals Tafeltje Dekje, wandelen of (duo)fietsen en bezoekrelaties.

Met de functie van vrijwilligerscoördinator is meer aandacht uitgegaan naar vrijwilligers: te horen wat zij nodig hebben en daarbij de verbinding te maken naar de organisatie en vooral naar de persoonsgerichte zorg die teams zoveel als mogelijk bieden.

Met de beschikking over de kwaliteitsgelden kon het tijdelijke contract omgezet worden naar een vast contract zodat vrijwilligers continu de aandacht krijgen die zij verdienen en is de werkwijze op meerdere gebieden geborgd (denk aan het werven, de kennismaking, informatie en communicatie).

De vrijwiligerscoördinator heeft zich in 2019 ingezet om cliënten en vrijwilligers met elkaar in contact te brengen op zodanige wijze dat het beter aansluit bij de individuele vraag; ook welzijns-en groepsactiviteiten in de huiskamers sluiten nauw aan bij de vraag. Medewerkers schakelden de coördinator bij vragen van cliënten of vanuit huiskamers in. Verder is een start gemaakt om de samenwerking tussen cliënt, familie en vrijwilligers te verbeteren. Dit is deels gelukt bleek o.a. uit de eind 2018 gehouden enquête maar vraagt zeker nog aandacht. De rapportage die enquête onder vrijwilligers werd begin 2019 besproken en opgevolgd. Van de ruim 300 vrijwilligers hadden 120 vrijwilligers de enquête had ingevuld met een gemiddelde leeftijd van 68 jaar.

Uit de enquête die gehouden werd bleek dat vrijwilligers over het algemeen voldoening halen uit het directe contact met de cliënten. Het minst tevreden waren zij over de informatie vanuit Stichting Samen Zorgen, zowel over de ontwikkelingen over de toekomst van SSZ als over de informatie over de toestand van cliënten. Dit vroeg om nadere uitwerking waar de vrijwilligers coördinator samen met vrijwilligers, familie en teams nader naar gaat kijken.

In de loop van 2019 is gewerkt aan het beschrijven van vrijwilligers informatie en het actualiseren van overeenkomsten.

Samen leren, ontwikkelen en verbeteren

Stichting Samen Zorgen biedt meerdere vormen van zorg en ondersteuning op maat en op verschillende locaties: zorg en wijkverpleging bij de mensen aan huis, complexere zorg binnen de nieuw te bouwen woonzorglocatie in Herveld/Andelst op basis van scheiden wonen en zorg, of zorg binnen de verpleeghuislocatie in Heteren. Ook de dagbesteding aan mensen met beginnende dementie wordt geboden. Dit vraagt om vaardigheden en deskundigheid van iedere medewerker, denk aan flexibiliteit, verbreden van kennis en deskundigheid (vaardigheden). De basis hiervoor is het werken vanuit onze gedefinieerde kernwaarden, onze warmwaarden. We leren daarbij van elkaar. Op basis van professionaliteit werken we aan eenzelfde doel, samen met de cliënt en zijn/haar familie en het netwerk en samen met vrijwilligers. Behalve dat we investeren in deskundigheidsbevordering zoeken we waar mogelijk verbinding met externe platforms zoals Vilans kenniscentrum, opleidingscentra in het kader van onderzoeksopdrachten en via ons lerend netwerk.

Gebruik van Hulpbronnen

Uitgangspunt Kwaliteitskader
Het management zorgt ervoor dat hulpbronnen het primair proces ondersteunen en niet tegenwerken. Medewerkers geven gemotiveerd aan wat zij nodig vinden om de zorg te verbeteren en krijgen ruimte zich hierin te verdiepen via beurzen, workshops enz.

Om goede zorg te leveren maken we gebruik van verschillende hulpbronnen. Een aantal bronnen om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen zijn in bovenstaande aan de orde geweest: vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap en de interne structuur van informatie waarmee we onze resultaten kunnen behalen. Verder de reflectie en feedback naar elkaar in een lerende organisatie waardoor we goed aansluiting vinden bij elkaar. Hieronder lichten we nog enkele bronnen toe.

Domotica/ inzet zorgtechnologie

Naar de ondersteuning van de zorg met domotica zoals infrarood sensoren, dwaaldetectie en ICT is ook in 2019. Zorgtechnologie zoals gps-horloges en de aanschaf van een incontinentie-meetsysteem met als voornaamste doel het vergroten van het gevoel van waardigheid voor cliënten werden door cliënten en familie als een belangrijke waarde gezien. Ook kwalitatief goede en zorg gerelateerde spelmaterialen droegen bij aan het welzijn.

Uitbreiding van hardware (laptops en tablets) om op elk moment te beschikken over de juiste informatie ten behoeve van veilige en efficiënte zorg werd gerealiseerd, maar ICT in het algemeen bleef een verbeterpunt waar in projectvorm aandacht aan gegeven werd.

Vastgoed

Als concrete hulpbron is het verpleeghuis als locatie zelf uiteraard van bel ang. Denk aan het gebouw, de locatie waar het zich bevindt, de buitenruimte en woonoppervlakte maar ook de mate van bewegingsruimte van mensen, hun privacy en de faciliteiten voor terminale zorg.

In de verpleeghuislocatie Liefkenshoek in Heteren werd op een aantal gebieden geïnvesteerd.
Het woekeren met de ruimte in het verpleeghuis bleef ook in 2019 een lastig punt. De tuinkamer, huiskamer en dagbesteding pg woekeren met de ruimte, daarvoor moest breder gekeken worden vanuit een groter plan (denk aan verdeling en locatie als kantoorruimte enz.) wat is meegenomen onder het kopje Bouw in het MT-activiteitenplan.

De personeelsruimte in Liefkenshoek kreeg als plek van ontmoeting en gelegenheid om met elkaar te pauzeren werd heringericht en aangepast qua sfeer.

De doelstelling voor locatie de Hoge Hof om tijdens de nieuwbouw fase te blijven voldoen aan gestelde kwaliteitseisen, d.w.z. als prettig leefbare en veilige omgeving om te wonen, kreeg ook in 2019 aandacht. Het ging daarbij om kleine betaalbare aanpassingen, passend bij de toekomstplannen.

Duurzame kwaliteit van voeding

Om mensen met fysieke en mentale achteruitgang te kunnen laten genieten van een lekkere en gezonde maaltijd hebben de medewerkers van de keuken en de gastvrouwen zich elke dag opnieuw ingezet om een smaakvolle gezonde maaltijd te verzorgen. Uit de audit en enquête die eind maart gepresenteerd werd m.b.t. de kwaliteit van de voeding, gastvrijheid en service in zijn algemeenheid, werd inzichtelijk wat goed ging en wat beter kon.

Aan 109 cliënten werden vragen gesteld over keuzemogelijkheden en tijdstip van bestellen van de warme maaltijd, plaats en tijdstip voor het nuttigen van de warme maaltijd, over de smaak, geur, gaarheid en temperatuur, over de versheid, portiegrootte, kwaliteit van de maaltijd, wijze van serveren, sfeer, de afwisseling van gerechten, de wijze van informatie over de maaltijd.
Ook over de service, gastvrijheid van medewerkers werden cliënten bevraagd. Verder werd ook de service, de kwaliteit van het verwarmplaatje (meal butler) en service van de vrijwilliger die de maaltijd van Tafeltje-Dek-je verzorgt uitgevraagd. Als gemiddelde eindbeoordeling werd een 7,47 gegeven. Een mooi resultaat, waarbij gaarheid, temperatuur en afwisseling nog enige aandacht verdienen.

Voorzieningen als het restaurant, de receptie (telefonische bereikbaarheid), winkel, externe beveiliging zijn voor cliënten en hun familie van waarde hebben we gemerkt. Door professionals en vrijwilligers wordt samen vormgegeven aan deze voorzieningen. Het geeft betekenis aan de ontmoeting tussen mensen, aan het hebben van een zinvolle dag of welzijn en is in die zin onmisbaar. Het geeft uiting aan *samen zorgen*.

Samenwerking apothekers en (huis)artsen

Stichting samen zorgen werkt nauw samen met externen zoals apothekers en (huis)artsen.
Met collega instellingen en Eerstelijnsvoorzieningen is een convenant gesloten in het kader van continuïteit en veilige zorg. Er zijn diverse contracten opgesteld. Zo werken we samen met de geïntegreerde eerstelijns zorg Midden-Betuwe GEZ, dragen we bij aan de ketenzorg dementie en op verzoek worden door de woonzorgbemiddelaar workshops dementie worden gegeven. Op die manier voorzien we elkaar van informatie en ontwikkelingen over de geboden zorg en dienstverlening. Wanneer nodig doen wij een beroep op elkaar om gegevens te verkrijgen en zo onze kwaliteit van zorg te verbeteren. Deze samenwerking verliep ook in 2019 over het algemeen zeer goed.

Samenwerking met andere professionele relaties zoals de GGD, ziekenhuizen

Als verpleeghuis hebben we uiteraard te maken met andere professionele instellingen zoals ziekenhuizen, GGD of andere deskundigen en werken we samen in de keten. We droegen ook in 2019 o.a. bij aan zorgprogramma's met onze kennis en ervaring en versterkten zo onze samenwerkingsrelaties.

Omdat we waarde hechten aan maatschappelijke betrokkenheid in Heteren, Herveld en omliggende dorpen zochten we opnieuw de samenwerking met onder andere familie, mantelzorg, buren, vrijwilligers en andere belangrijke partijen in naaste omgeving.

- Leerlingen van middelbare scholen uit de omgeving werden in de gelegenheid gesteld tot een snuffelstage of beroepsoriëntatie. Ook werden rondleidingen op beide locaties verzorgd voor leerlingen van diverse opleidingen waaronder ook basisscholen.
- Plaatselijke basisscholen bezochten met groepen kleuters de locaties De Hoge Hof en Liefkenshoek om samen met de bewoners een spel te doen of muziek te maken.
- Op Liefkensplein in Liefkenshoek, op Het Hofplein in De Hoge Hof werden diverse activiteiten georganiseerd zoals bloemschikken, schilderen en bewegen, gezellig samenzijn.
- Bewoners, omwonenden van de locaties van Stichting Samen Zorgen en de inwoners van de omliggende dorpen konden gebruik maken van de service zoals videoteam, bibliotheekservice, restaurant, maaltijdenservice en Tafeltje-Dek-Je, het huren diverse ruimtes, welzijnsabonnement, 24-uurs persoonsalarmering, kapper, pedicure en natuurlijk ontspanning en recreatie.

- In samenwerking met de gemeente Overbetuwe en Forte Welzijn werden diensten aangeboden zoals uitleen van rolstoelen en scootmobiels de klus- en vervoersdienst.

Duurzaamheid als basisuitgangspunt

In onderstaande onderwerpen waar we met name in de voorbereiding mee te maken kregen was duurzaamheid onderwerp van gesprek:

- De nieuwbouwplannen voor De Hoge Hof (isolatie, zonnepanelen, Ledverlichting etc., aanvragen groenverklaring Triodosbank);
- Een nieuw was-concept uitgevraagd bij meerder wasserijen op duurzaamheid waarbij een wasserij die een Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) beleid voert met 'bewust' als een kernwaarden is. Bewust van de dag van morgen (bewust van de lange termijn).
- Contacten met een klein bedrijf voor het scheiden van plastic afval dat gepaard gaat met ons huidige voedingsconcept.

Beschrijving van de cyclus van meten en evalueren met relevante partijen en communicatie van resultaten intern en extern

In bovenstaande verslag is al het een en ander gezegd over de beschrijving van de beleidscyclus, van meten en evalueren waarin we ook in 2019 stappen gezet hebben.
En zoals we steeds weer uitdragen gaat het om goede communicatie, elkaar informeren, informatie ophalen en kennis delen. Via intranet en de nieuwsbrieven, rapportages, ervaringen van collega 's, externen enz. Maar niet alleen de harde cijfers met informatie maar vooral de verhalen daarachter zullen ons allen stimuleren de goede dingen te doen. Wat gaat goed, waarom gaat het goed, wat is het succes, waar zijn we trots op? Dat geeft energie om die mooie organisatie te zijn en blijven waar de ouder wordende mensen willen verblijven en medewerkers met veel plezier willen werken! Dat is waar Stichting Samen Zorgen elke dag voor staat, elke dag een stapje vooruit.

Namens het Managementteam
Stichting Samen Zorgen

Bijlage

Resultaatbeschrijvingen Kwaliteitsplan 2019

➢ **Resultaat 1 - Persoonsgerichte zorg**

In juni 2019 is in kaart gebracht of de werkwijze voldoet, het zorgleefplan binnen 24u is opgesteld in samenspraak met cliënt en/of familie, onderlinge afstemming tussen medewerkers optimaal is, behandelaren direct bijdragen aan het opstellen van het plan.

De tevredenheid van de cliënt/ familie over de start van wonen is aantoonbaar.

Ontwikkelpunt/ aandachtspunt:

- Blijvend voldoen aan de voorwaarden zoals continuïteit in de samenstelling van het team huisbezoek, tijd en faciliteiten (pc) voor team huisbezoek, afstemming tussen medewerkers onderling.

Indicatoren:

- Cliënten ervaren de meerwaarde van het huisbezoek met betrekking tot wonen blijkt uit een gericht onderzoek gekoppeld aan het Mdo;
- SSZ neemt aanbevelingen van cliënten en familie aantoonbaar over in de werkwijze;
- Uit interne audits blijkt of het huisbezoek heeft plaatsgevonden, de informatie binnen 24u is verwerkt, behandelaren betrokken zijn.

➢ **Resultaat 2 - Persoonsgerichte zorg/ wonen en welzijn**

In navolging van 2018 is eind 2019 aan de Kernwaarden van SSZ handen en voeten gegeven, het is vanzelfsprekend ons ernaar te gedragen en herkenbaar voor elke cliënt.

Dit betekent gelijkwaardig, professioneel en respectvol handelen. Ons jaarplanthema staat voor *Aandacht*, in alle opzichten. Wij zijn samen met familie en mantelzorgers betrokken bij het leven van de cliënt. Binnen de locaties zijn onze waarden via foto 's zichtbaar en herkenbaar.

Ontwikkelpunt/aandachtspunt:

- Medewerkers kennen de Kernwaarden (warmwaarden) van SSZ en weten hoe deze waarden te vertalen en te laten zien in hun gedrag en dagelijks handelen (gelijkwaardig, professioneel, respectvol);
- Voor de medewerkers is duidelijk wat de cliënt nodig heeft om eigen regie en autonomie zoveel als mogelijk te kunnen behouden;
- Cliënten hebben zo min mogelijk te maken met personeelswisselingen, het streven is te werken naar kleine, stabiele en flexibele teams die elkaar waar mogelijk ondersteunen.

Indicatoren:

➢ De tevredenheidsmeting van cliënten en medewerkers op dit thema laat voldoende tevredenheid zien op dit thema (7 of meer)
➢ De Cliëntenraad van SSZ geeft de mate van tevredenheid van cliënten aan over de ontwikkelingen op dit gebied
➢ Teamsamenstelling (meting stabiliteit en continuïteit team).

➢ **Resultaat 3 - Wonen en welzijn**

De levenskwaliteit en het welzijn van cliënten en hun naasten worden vergroot door thema 's als zingeving (aandacht en ondersteuning op levensvragen), zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet van vrijwilligers en wooncomfort.

Ontwikkelpunt/ aandachtspunt

Om dit te vergroten zullen (extra) functionarissen ingezet worden die bijdragen aan het vervullen van levenskwaliteit. Het gaat om extra inzet waarbij wordt opgemerkt dat meer functionarissen niet per definitie leidt tot betere zorg, we blijven kritisch. Het gaat o.a. om:

- Helpenden voor de dagelijkse ondersteuning in de huiskamers (wonen en welzijn)
- Verzorgingshulp somatiek
- Een pastoraal medewerker (zingeving)
- Muziektherapeut
- Bewegingstherapeut

Indicatoren:

- De tevredenheidsmeting laat voldoende tevredenheid zien op het thema levenskwaliteit
- De aantoonbare inzet van extra functionarissen ter ondersteuning van dit thema
- In het zorgleefplan zijn de thema 's zingeving, zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet van vrijwilligers opgenomen.

De inzet hiervan wordt gemotiveerd vanuit het budget Kwaliteitsgelden – zie hiervoor het addendum Kwaliteit beleidsplan 2019.

➢ **Resultaat 4 - Wonen en welzijn**

Eind 2019 is een introductiecursus ontwikkeld die wordt aangeboden aan alle nieuwe cliënten somatiek. Deze cursus draagt bij aan het welzijn van cliënten.
Voor familie van cliënten pg zijn eind 2019 familiebijeenkomsten georganiseerd die aansluiten bij het komen wonen van hun naaste. Deze is gericht op kennis van zaken over dementie en ter versterking van de samenwerking tussen familie en zorg.

Ontwikkelpunt/ aandachtspunt:
Introductiecursus ontwikkelen in samenhang met vraag van cliënten somatiek en huidige verwachtingen.

Indicator:

- De cursus is 1 juli 2019 gereed
- Vanaf 1 oktober 2019 is gestart met het aanbieden van de cursus.

Resultaat 5 - Basisveiligheid en persoonlijke vrijheid

Vanaf het begin van het komen wonen stemmen de cliënt, familie en professional continu samen af wat nodig en gewenst is. Het gaat dan vooral om balans in beperking van persoonlijke vrijheid (indien nodig) en algeheel welzijn. Er wordt periodiek gekeken of de maatregel voldoet. Dit gebeurt multidisciplinair in de daarvoor bestemde overleggen of tussentijds.

- **Ontwikkelpunt/ aandachtspunt:**

  Blijvend inspelen op de balans in de mate van persoonlijke vrijheid en algeheel welzijn in afstemming met de cliënt/familie en goede afstemming binnen het multidisciplinair team.

Indicator:

- Mate van tevredenheid van cliënt en familie over het tijdig inzetten van aanpassingen (woonruimte, beperking, toezicht)
- Interne auditoren toetsen aantoonbaar of teams en behandelaren op een lijn zitten m.b.t. balans in beperking persoonlijke vrijheid en algeheel welzijn.

Resultaat 6 - Basisveiligheid gestandaardiseerd

SSZ beschikt al over een werkend kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op Prezo en op basis van het Kwaliteitskader.
In 2019 wordt toegewerkt naar certificering waarvoor begin 2019 een contract is getekend.
Hiertoe wordt vanuit het Keurmerkinstituut Perspekt in het voorjaar van 2019 een pre-audit gehouden op basis van de waarden die SSZ in samenhang met het kwaliteitskader uitdraagt.

- **Ontwikkelpunt/ aandachtspunt:**

  Intern voorbereiden van de pre-audit

Indicator:

- Resultaat van de pre-audit in het voorjaar van 2019
- Aantoonbaar verbeteren van resultaten van de pre-audit.

Resultaat 7 - Basisveiligheid in dashboard

Alle essentiële thema 's vanuit basisveiligheid zijn opgenomen en geanalyseerd binnen het dashboard (kwartaalrapportages). Op basis van de analyse worden verbeteringen ingezet.
Het gaat om medicatieveiligheid, inzet van antipsychotica en/of psychofarmaca, hygiëne en infectiepreventie, antibioticaresistentie, wondzorg in relatie tot decubitus, mondzorg.

- **Ontwikkelpunten/aandachtspunten:**
  Psychofarmaca eenduidig in kaart brengen bij somatiek

Indicatoren:

- Uitkomsten uit de kwartaalrapportages op alle thema 's met analyse en verbeterresultaten.
- Clienttevredenheidsonderzoeken.

Resultaat 8 - Basisveiligheid en interne audits

Leren van elkaar gebeurt m.n. op teamniveau. De resultaten van de interne audits worden aantoonbaar besproken in de teams.

De opvolging van verbeteringen zijn consequent door teamleiders in het dashboard opgenomen. Thema 's ter verbetering op centraal niveau worden vanuit centrale aansturing verbeterd. Leercirkels kunnen daarbij ondersteunen.

Ontwikkelpunten/aandachtspunt:

- Eenduidige opvolging n.a.v. interne auditrapporten.

Indicatoren:

- De resultaten uit de leercirkels (bijeenkomsten, inhoud, opbrengsten)
- Kwaliteitsprestatie-indicatoren (KPI) in voortgangsrapportages met opvolging.

Resultaat 9 – optimale teamsamenstelling

De samenstelling van de teams is zowel in kwantiteit als in kwaliteit zodanig dat de gevraagde zorg 24 uur geboden kan worden binnen de financiële kaders. De zorg is veilig en kan waar mogelijk aangevuld worden met de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Samen staan ze voor de kwaliteit. De uitgangspunten voor normering zoals geformuleerd door het kwaliteitskader blijven gehandhaafd.

- **Ontwikkelpunten/aandachtspunten:**
  - Invulling geven aan het geherstructureerde functiegebouw met daarin de verschillende rollen van contactverzorgenden, helpenden, verpleegkundigen; samen zorgen
  - Aandacht voor het dagelijks welzijn van cliënten door het op maat aantrekken van helpenden in de huiskamers, maar ook aanvullende inzet van functionarissen zoals bewegingstherapeut, muziektherapeut
  - Het team stelt onder verantwoordelijkheid van de teamleider en met elkaar vast hoeveel en wanneer zorgverleners nodig zijn, en wanneer er behoefte is aan ondersteuning van andere collega 's. Dit vraagt nauwe afstemming met elkaar, soms team overstijgend.
  - De opleidingsbehoefte sluit aan bij de gevraagde zorg en ondersteuning
  - In het zorgleefplan is zichtbaar hoe het toezicht is geregeld
  - De samenwerking in het team zelf als team overstijgend is gericht op kwaliteit van zorg (veilig)
  - Nieuwe medewerkers en stagiairs worden aangenomen vanuit de behoeften/ kwaliteitseisen en ingewerkt in de visie en kernwaarden;
  - De praktijkopleider en HR-adviseur zijn nauw betrokken bij de teams
  - Ondersteuning van familie en mantelzorgers via introductiecursus (zie resultaat 4)
  - Ondersteuning van vrijwilligers door een vrijwilligers coördinator (zie resultaat 12).

Indicatoren:

- Beleid herstructurering functiegebouw is 1 januari bekend bij alle zorgmedewerkers
- Concrete Inzet aan fte op 31 december 2019 van de verschillende aanvullende therapeuten
- Teamtevredenheid op basis van uitvoering van rollen van medewerkers (aanvullend aan elkaar)
- Mate van tevredenheid van cliënten over hun welzijn.

Resultaat 10 – Optimaal gebruik van informatie

- In 2019 is het ECD in Qic zodanig efficiënt ingericht dat alle informatie optimaal, eenvoudig en consequent gebruikt kan worden om snel overzicht te hebben op de indicatoren risicosignalering, VBM, wondzorg, MIC, onbegrepen gedrag enz.
- De scholing voor medewerkers m.b.t Qic heeft plaatsgevonden. Medewerkers ondervinden aantoonbaar minder last van de administratieve last. Er is rekening gehouden met de AVG.
- De inzet van hardware is aantoonbaar uitgebreid en leidt tot vermindering van fouten, veiliger zorg. Het draagt bij aan heldere, adequate communicatie.
- De inzet van hardware, zoals een gps-horloge, vergemakkelijkt voor zorgmedewerkers het volgen van cliënten die daardoor op hun beurt de door hen gewenste vrijheid hebben.

➢ **Ontwikkelpunten/ aandachtspunten:**
Het projectteam Qic werkt begin 2019 de blauwdruk uit en implementeert deze voor de wlz.

Indicatoren:

- Zorgleefplan in ECD is ingericht zoals vereist
- Alle medewerkers zijn aantoonbaar (bij)geschoold in rapporteren
- Overzichten veilige zorg uit QIC als managementinformatie
- Tevredenheid cliënten en medewerkers over juiste communicatie en informatie
- Het aantal technologisch ondersteunende toepassingen zoals hardware in relatie tot managementinformatie en gerichte tevredenheids-uitkomsten

Resultaat 11 - Aantrekkelijk werkgeverschap

Iedere medewerker voelt zich gehoord en gezien! Leidinggevenden voeren het goede gesprek en kennen de talenten van hun medewerkers, zij geven aandacht aan werkomstandigheden, mate van belasting en belastbaarheid van medewerkers in deze tijd van arbeidskrapte zodat de medewerkers van SSZ zich erkend en verbonden voelen met de organisatie en de cliënten en hun familie in het bijzonder.
Teams weten wat zij nodig hebben om hun talenten in te kunnen zetten.
Medewerkers zitten op hun plek of krijgen de mogelijkheid toe te groeien naar de juiste plek/functie binnen de organisatie. Scholing is ondersteunend om optimaal uitvoering te kunnen geven aan de zorgverlening.
De roosterplanning wordt uitgevoerd door een centrale planner/roosteraar in nauw overleg met teams. De planner werkt aan centrale roosters en voorziet in inval bij ziekte.
Medewerkers kunnen zich bezighouden met hun eigenlijke zorgtaken en werken met plezier!

➢ **Ontwikkelpunten/aandachtspunten:**

- Teamleiders ontwikkelen zich gezamenlijk m.b.t. het thema leiderschap zodat zij gericht aansluiten bij de ontwikkeling van hun teams
- Teams kennen elkaars waarden
- Duurzaam inzetbaarheid vanuit het HR-voorstel 2018 als prominent thema
- Aanvullende vragen toevoegen aan de ontwikkelgesprekken en bespreken om gericht werkplezier te hebben en te behouden
- Uitvoering geven aan het vastgestelde opleidingsbeleid en opleidingsjaarplan
- Uitvoering geven aan het vastgestelde BPV-beleid
- De centrale roosterplanner groeit in zijn/ haar functie in nauw overleg met teams

Indicatoren:

- Gezamenlijke training leiderschap voor teamleiders
- Interne audits - teambesprekingen met thema (kern) waarden, werken met plezier
- Duurzaam inzetbaarheid, training leidinggevenden, minder verzuim, trainingen op maat
- Frequentie en resultaten op trends van het Duurzaam Inzetbaarheid Overleg (DIO)

- Medewerker tevredenheidsonderzoek eind 2019
- Formatieplaatsenplan kloppend met tijdsfasering, strategische personeelsplanning/afdelingsfoto
- Evaluatie Opleidingsjaarplan conform benodigde kwaliteit/ deskundigheid
- Evaluatie BPV-beleid

Resultaat 12 - aandacht voor vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onlosmakelijk verbonden aan de Samen zorgen benadering van SSZ. Zij leveren samen met de professionals en mantelzorgers een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de cliënt.

Het welzijn van cliënten is vergroot door juiste ondersteuning van de vrijwilliger bij de individuele vraag; ook welzijns-/ groepsactiviteiten in de huiskamers sluiten nauw aan bij de vraag.

De vrijwilligers coördinator is middels een contract verbonden aan SSZ. Medewerkers schakelen de coördinator bij vragen van cliënten of vanuit huiskamers in.

Er is structureel aandacht voor vrijwilligers zodat zij adequaat betrokken worden in de ontwikkelingen, de visie en de kernwaarden van SSZ.

- **Ontwikkelpunten/aandachtspunten:**

Vrijwilligers vervullen hun rol op passende wijze en passend bij hun mogelijkheden die nauw aansluiten bij de individuele vraag van de cliënt.

De samenwerking tussen team, cliënt/mantelzorger en vrijwilliger is vanzelfsprekend

De vrijwilligers coördinator heeft positie binnen SSZ en staat in nauw contact met de cliënten en familie om de vragen goed in beeld te hebben.

Indicatoren:

- Rapportage op basis van Vrijwilligers tevredenheidsonderzoek dat eind 2018 is gehouden leidt tot aantoonbare verbetering van inzet en afstemming tussen vrijwilliger, cliënt en team
- Rapportage op organisatieniveau over de inzet van vrijwilligers in aantal en activiteiten
- Coördinatie van vrijwilligers is aantoonbaar ingezet
- Processen m.b.t. inzet vrijwilligers verlopen eind 2019 optimaal
- Evaluatie vanuit teams.