



STICHTING
**samen
zorgen**



Kwaliteitsjaarverslag 2023

Volgens Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van SSZ over het verslagjaar 2023. Dit verslag is gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In een kwaliteitsverslag wordt de manier waarop de organisatie en de medewerkers op een lerende manier zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten beschreven.

Ook in 2023 hebben we weer mooie stappen gemaakt in onze missie dat iedere cliënt een waardevolle oude dag verdiend. Het maakt ons trots dat wij daar met onze professionele zorg en ondersteuning een bijdrage aan mogen leveren. We zetten ons iedere dag in voor goede, persoongerichte en veilige zorg.

Een deel van die stappen lees je terug in dit jaarverslag. We kunnen onmogelijk volledig zijn over wat we allemaal doen en hebben gedaan: er gebeurt zoveel binnen en rondom Stichting Samen Zorgen en we kunnen en doen dat natuurlijk niet alleen. We doen het samen met heel veel betrokken mensen: met onze professionals, onze vrijwilligers, onze cliënten, hun netwerk en met de professionele partners waar wij iedere dag mee samenwerken.

Daarbij zijn wij ons zeer bewust van het feit dat we in een turbulente tijd zitten. Ontwikkelingen op allerlei gebieden, gaan steeds sneller. De zorgvraag stijgt door de vergrijzing. We moeten meer doen met minder personeel. Dit neemt onzekerheden en complexe keuzes met zich mee. Een weg die we samen moeten gaan bewandelen.

Dat lukt niet wanneer we blijven doen wat we altijd deden. Hoe dan wel? Daar zijn we continu mee bezig. Door vragen te stellen, door zekerheden ter discussie te stellen. Van wie is de zorg? Wat is kwaliteit van zorg? Wie bepaalt dat? We gaan proberen, onderzoeken, experimenteren en op die manier vernieuwen. Wat er precies allemaal gaat veranderen en hoe, dat weten we niet. Wat we wel zeker weten, is dat we die uitdagingen niet alleen aan kunnen en willen gaan. We doen het samen!

Het jaarverslag is besproken met de Centrale cliëntenraad (CRR), de Raad van Toezicht en het MT+ van de organisatie.

Inhoud

Voorwoord	2
1. Inleiding	5
2. Stichting Samen Zorgen	5
2.1 Missie, visie en kernwaarden.....	6
3. Cliënten intramurale zorg.....	7
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
3.2 Wonen en Welzijn	8
4. Extramurale Zorg	12
4.1 Dagbesteding.....	12
4.2 Wijkverpleging.....	12
4.3 Huishoudelijke ondersteuning.....	13
4.4 Tafeltje dekje	13
5. Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid	14
5.1 Advance Care Planning.....	14
5.2 Medicatieveiligheid.....	15
5.3 Aandacht voor eten en drinken	16
5.4 Continentie.....	16
5.5 Vrijheid beperkende interventies/WZD	17
6. Leren en werken aan kwaliteit.....	18
6.1 PREZO-keurmerk/Externe audit.....	18
6.2 Interne audit	18
6.3 Melding Incidenten	18
6.4 MTO	20
6.5 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	20
6.6 Lerend netwerk	22
6.7 Bevoegd en bekwaam	22
6.8 Opleiden	22
7. Leiderschap, Governance en management	23
7.1 Bestuurder.....	23
7.2 Raad van Toezicht	23
7.3 MT	23
7.4 MT-plus	23
7.5 Leiderschapsontwikkeling	23
7.6 Cliëntenraad.....	24

7.7	Ondernemingsraad (OR).....	24
7.8	Verpleegkundige Adviesraad (VAR).....	25
8.	Personeel samenstelling.....	26
8.1	Aantal medewerkers en vrijwilligers	26
8.2	Kwalificatieniveaus zorgverleners	26
8.3	Ziekteverzuim	27
8.4	In-, door- en uitstroom	27

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 Stichting Samen Zorgen (SSZ). In dit verslag staat beschreven SSZ invulling heeft gegeven aan de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

2. Stichting Samen Zorgen

Is thuis wonen (tijdelijk) niet meer mogelijk, dan bieden we graag een nieuw thuis op onze locaties Andahof in Andelst en Liefkenshoek in Heteren. Er is hier ruimte voor circa 134 ouderen die niet meer volledig zelfstandig thuis kunnen wonen. Er zijn verschillende woonmogelijkheden; wonen in een appartement met zorg of kleinschalig wonen met zorg en eerstelijnsverblijf appartementen.

Ook bieden wij extramurale zorg in de gemeente Overbetuwe. Deze bestaat uit wijkverpleging, huishoudelijke ondersteuning, een maaltijdservice en dagbesteding. De dagbesteding is voor inwoners van gemeente Overbetuwe, die door de geriater of huisarts zijn gediagnosticeerd met de ziekte dementie.



Liefkenshoek

- 42 appartementen voor somatische zorg met en zonder behandeling. Er zijn zowel één- als tweepersoons appartementen.
- 5 woningen met in totaal 42 studio's voor psychogeriatrische zorg.
- Eerstelijnsverblijf appartement.
- Tuinkamer voor cliënten met meer aandacht die niet zelfstandig hun dag kunnen indelen.
- Liefkensplein is het restaurant waar tevens activiteiten worden georganiseerd.



Andahof

- 35 voor somatische zorg met en zonder behandeling. Er zijn zowel één- als tweepersoons appartementen.
- Twee eerstelijnsverblijf appartementen.
- Gezamenlijke buurtkamers als ontmoetingsplek en waar dagelijkse activiteiten worden georganiseerd.



De Loohof Extramurale Zorg

Peildatum: 31-12-23

- Dagbesteding aan 26 cliënten (Wmo en Wlz).
- Wijkverpleging aan 113 cliënten (Zvw en Wlz).
- Hulp in de huishouding aan 102 cliënten (Wmo en Wlz).
- Tafeltje dekje aan 48 cliënten (dec 2023).



De Lingeurcht

- Dit is een kantoorlocatie.
- Hier werken o.a. de bestuurder, de secretaresse bestuurder en ambtelijk ondersteuner, manager bedrijfsvoering, administrateur, ICT-medewerker, medewerker cliëntenadministratie, medewerker personeels- en salarisadministratie, P&O-adviseur en kwaliteits- en beleidsadviseur.

2.1 Missie, visie en kernwaarden

Ouder worden vinden wij betekenisvol. Gezien en gehoord worden is voor iedereen belangrijk. Sterker nog: iedereen verdient een waardevolle oude dag! Een dag met een glimlach! Kwaliteit van leven stellen wij centraal. Daarom is er bij ons tijd voor een praatje en een goed gesprek. We weten wat mensen drijft en waar mensen gelukkig van worden. Dat helpt ons om onze zorg en ondersteuning vorm te geven. Bij ons is er oprechte aandacht en blijven we dicht bij ieders eigen manier van leven. Hier worden mensen gezien.

Kwaliteit van leven vinden wij belangrijk

De kwaliteit van leven kan afnemen op momenten waarop de gezondheid achteruitgaat: het lukt dan niet meer alleen of met hulp van familie. Dan is Stichting Samen Zorgen er met warme zorg en ondersteuning. Met onze wijkverpleging en maaltijdservice aan huis zijn we altijd dichtbij. In alles wat we doen komen onze warm-waarden terug: waardevol, aandacht, regie en mensgericht.

Betekenisvol ouder worden

Cliënten ervaren bij ons dat ouder worden betekenisvol is en houden daarbij zelf de regie. Zij beslissen hoe hun dag eruitziet en geven zo hun leven zelf vorm. Dat zit in grote en in kleine dingen: zij bepalen bijvoorbeeld zelf op welk moment zij opstaan en wat zij die dag gaan doen, maar ook wat zij eten en met wie en wanneer ze dat doen. Op eigen kracht én met steun van naasten is er veel mogelijk.

Om richting te geven aan ons gezamenlijk handelen heeft Stichting Samen Zorgen vier *kernwaarden* vastgesteld die onze missie – het leveren van warme zorg – laten zien.

- Waardevol
- Aandacht
- Regie
- Mensgericht

3. Cliënten intramurale zorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning sluiten optimaal aan op de situatie van de cliënt en is afgestemd op zijn/haar persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren.

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier thema's onderscheiden die invulling geven aan de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

- 1 **Compassie:** de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- 2 **Uniek zijn:** de cliënt wordt benaderd als individu, vanuit zijn persoonlijke verhaal en identiteit.
- 3 **Autonomie:** de cliënt heeft regie over leven en welbevinden, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
- 4 **Samen beslissen:** In overleg met cliënt en zijn naasten worden afspraken gemaakt over zorg, behandeling en ondersteuning die vastgelegd worden in het zorgleefplan.

Onze WARM-waarden zijn een mooie afspiegeling van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning die SSZ biedt. Daar waar we een aantal jaren geleden nog vooral de focus op zorg hadden liggen, heeft er een verschuiving plaats gevonden naar kwaliteit van leven. Kwaliteit van leven staat centraal en dit is merkbaar bij alles wat we doen. Samen kijken we naar wat iemand zelf nog kan, wat past bij de cliënt en wie daar eventueel bij kan ondersteunen. De familiecultuur binnen de organisatie is hiervoor erg belangrijk. Dit draagt eraan bij dat we betrokken zijn bij de cliënt en zijn naasten en op deze wijze de persoonsgerichte zorg en ondersteuning kunnen bieden.

Huisbezoek

Bij SSZ wordt nog voordat een bewoner in het huis komt wonen al uitgebreid en persoonlijk kennis gemaakt met de cliënt en zijn familie. Daardoor krijgt het team inzicht in de thuissituatie en kan de zorg hier zo goed mogelijk op aansluiten op de dag van komen wonen. De cliënt voelt zich hierdoor sneller thuis, het team kan persoonlijke zorg leveren en er is een betere band tussen zorgteam en de familie.

Levensverhaal

Om de cliënt en zijn levensverhaal goed in beeld te brengen, wordt er in het ECD gebruik gemaakt van het cliëntverhaal. Iemands levensverhaal kennen helpt zorgverleners om de cliënten te begrijpen, aan te sluiten bij diens gewoontes en voorkeuren en om betekenisvol contact te maken.

Zorgleefplan

In het zorgleefplan worden persoonsgerichte afspraken m.b.t. zorg en ondersteuning vastgelegd. Deze wordt minimaal eens per jaar geëvalueerd.

MDO

De cliënten en zijn naasten hebben een vast aanspreekpunt op de afdeling. Dit is de contactverzorgende. De contactverzorgende organiseert binnen 6 weken na komen wonen een MDO. Een MDO in het verpleeghuis is een gestructureerde bijeenkomst waarbij zorgprofessionals van verschillende disciplines samenkomen om de medisch inhoudelijke zorg rondom een cliënt te bespreken en te coördineren.

De cliënt en zijn naasten zijn hierbij ook aanwezig. Dit dient ook als eerste evaluatie moment waar zo nodig het zorgplan en werkplan bijgesteld wordt.

Mondzorg

Binnen SSZ wordt op verschillende manieren aandacht besteed aan mondzorg:

- In 2023 zijn alle medewerkers geschoold door ProDa.
- Er is binnen SSZ een aandachtsgebied mondzorg. Per team is er 1 medewerker geworven.
- Twee keer per jaar komt het team van het aandachtsgebied bij elkaar om voortgang mondzorg van de cliënten te bespreken.
- ProDa levert periodiek tandenborstels, in het kader van hygiëne. Iedere drie maanden worden de tandenborstels gewisseld. De gebitten worden 1 keer per week gereinigd in azijnwater.
- Mondzorg adviezen worden verwerkt in het dossier.
- Mondzorg kaarten zijn volgens actuele richtlijn vervangen en waar gewenst in appartement gehangen.
- De vertegenwoordiger van ProDa is laagdrempelig bereikbaar voor vragen rondom mondzorg.

Voeding

Bij SSZ bepalen de koks, samen met de cliënten wat er gegeten wordt. Onze keuken stelt aan de hand van de opgegeven voorkeuren en wensen een seizoensgebonden aanbod samen. Aan diëten wordt extra aandacht besteed. De ervaringen en tevredenheid van onze gasten dagen ons telkens weer uit om te innoveren en verbeteren. Aan onze menukaart herken je de rijkdom van onze streek. We kiezen bewust voor verse en kwaliteitsproducten en daar waar mogelijk stimuleren we onze regionale boeren. Met deze keuze kunnen wij kwalitatief duurzame maaltijden leveren en dat maakt de maaltijden van SSZ bijzonder. Onze voedingsvisie maakt een gezond, betaalbaar en een duurzame maaltijd mogelijk.

3.2 Wonen en Welzijn

Kwaliteit van leven staat centraal en dat is merkbaar in alles wat we doen. Cliënten ervaren bij ons dat ouder worden betekenisvol is en houden daarbij zelf de regie. Ze beslissen hoe hun dag eruit komt te zien en geven zo hun leven zelf vorm. Waar de een graag nog zelfstandig een maaltijd bereidt, een ander ondersteuning nodig heeft bij bewegen. Het is als zorgverlener van belang om oog te hebben voor de levenskwaliteit en het welzijn van cliënten en hun naasten.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om Wonen en Welzijn. Er wordt goed invulling gegeven aan de eisen van het kwaliteitskader met betrekking tot wonen en welzijn. SSZ zoekt voortdurend naar mogelijkheden om het wooncomfort en het welzijn van cliënten te verbeteren.

1. Zingeving

Tijdens het eerste gesprek met de cliënten en naasten komen de wensen en mogelijkheden ter sprake. Hierin wordt al een basis gelegd voor de wederzijdse verwachtingen. Dit wordt uitgewerkt in het zorgplan en dat is weer de basis van de begeleiding en verzorging.

Alle medewerkers hebben aandacht voor de specifieke levensvragen (verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling laatste levensfase) van de cliënten. Daarnaast heeft SSZ heeft een muziektherapeut, geestelijk verzorger en een bewegingsfunctionaris in dienst.

- Muziek is om te ondersteunen bij verschillende vragen die kunnen spelen rondom ouder worden of ziekte. De muziektherapeut wordt als behandelaar betrokken bij casuïstiek en sluit aan bij het MDO waar zij als behandelaar een bijdrage levert aan de zorg voor cliënten. De muziektherapeut wordt niet betrokken vanuit een vraag om dagbesteding.
- De geestelijk verzorger biedt ondersteuning aan bewoners, naastbetrokkenen en medewerkers door een luisterend oor en een goed gesprek over onder andere zingevingsvragen, rouw en levensbalans. De geestelijk verzorger kan ook ingezet worden bij levensvragen. Daarnaast organiseert de geestelijk verzorger groepsgesprekken met cliënten met dementie rondom thema's waarbij wordt gesproken en gezongen.
- De bewegingsfunctionaris houdt zich bezig met het aanbieden van sport- en bewegingsactiviteiten. Deze hebben tot doel een bijdrage te leveren aan de psychosociale -, lichamelijke - en emotionele ontwikkeling. De bewegingsfunctionaris biedt zowel individueel als in groepsverband een gevarieerd beweegprogramma afgestemd op de hulpvraag. Beweggroepen zoals wandelclub, fitness, Yoga, drums- a- live zijn terug te vinden op de locaties. Ook kunnen beweegmomenten gekoppeld worden aan verzorgingsmomenten.

2. Zinvolle tijdsbesteding

Cliënten van Andahof en Liefkenshoek kunnen dagelijks aansluiten bij verschillende activiteiten.

- Wekelijkse activiteiten worden op de tv-schermen getoond zodat de bewoners en medewerkers op de hoogte zijn.
- Op Andahof is er een overzicht gemaakt van de wekelijkse, maandelijkse en jaarlijkse activiteiten. Hiervoor zijn draaiboeken gemaakt zodat voor iedereen duidelijk is wat er verwacht wordt. Deze draaiboeken worden in 2024 ook naar Liefkenshoek vertaald.
- Stichting Samen Zorgen heeft met behulp van een jaarkalender aandacht voor activiteiten met een (landelijk) thema. Per thema wordt gekeken hoe hier invulling aan te geven.
- Op locatie Liefkenshoek is er het Liefkensplein waar activiteiten worden georganiseerd en waar men gezamenlijk kan eten, op verzoek van de cliënt.
- Op Liefkenshoek is er ook de mogelijkheid om in de tuinkamer te verblijven. De tuinkamer is voor cliënten die binnen de appartementen van de teams somatiek verblijven. Binnen de tuinkamer wordt dag-invulling en dag-structuur geboden, krijgen cliënten ondersteuning bij het eten en drinken en wordt er welzijn aangeboden. In het belang van de cliënten die naar de tuinkamer komen, wordt er gekeken naar een balans in activiteit & rust en prikkels & prikkelarm gedurende de dag.
- Op locatie Andahof zijn de buurtkamers de ontmoetingsplek waar dagelijkse activiteiten worden georganiseerd.
- De lokale betrokkenheid is groot.
 - Zo heeft de dagbesteding in Zetten contacten met de BSO en komen de kinderen maandelijks langs om gezamenlijk activiteiten te doen.

- Daarnaast wordt er steeds meer samengewerkt met Stichting de Loohof die gebruik maken van hetzelfde pand. Deze stichting is bedoeld voor mensen uit Zetten en omgeving en hebben een ontmoetingscentrum en organiseren activiteiten.
- Op locatie Andahof zijn er contacten met het lokale wijkteam van de gemeente en met de Hoendrik, het regionale verenigingsgebouw waar de Stichting Samen Ontmoeten actief is. Andahof sluit aan bij activiteiten die in de wijk worden georganiseerd. Daarnaast heeft de locatie contact met meerdere verenigingen en scholen waarbij er thematisch activiteiten worden georganiseerd.
- Op Liefkenshoek is er een samenwerking met de school in Heteren om samen met kinderen activiteiten te organiseren. Daarnaast werken we samen met de stichting het Hart van Heteren welke zich bezighoudt op het realiseren en onderhouden van een levendig dorpshart. In Heteren werken we samen met de huiskamer van Heteren en Rauwendaal. De huiskamer van Heteren is een plek voor en door dorpsgenoten en biedt o.a. begeleiding, boeken uitleen en een plek om te zitten en een kop koffie te drinken.

3. Schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding en schone (woon) omgeving

In samenspraak met de cliënt wordt er dagelijks persoonlijke begeleiding en verzorging verleend. Met elke cliënt (en indien nodig met contactpersoon/familie) wordt een zorgplan gemaakt met daarin afspraken over de zorg en ondersteuning.

4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Om het leven van de cliënt zo aangenaam mogelijk te maken en om kwaliteit van leven te vergroten, wordt met de cliënt, familie, vrijwilligers en medewerkers afspraken gemaakt over persoonlijke wensen en behoeften. Deze wensen en behoeften worden vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt. Naast persoonlijke ondersteuning is welzijn en persoonlijke aandacht voor de cliënt belangrijk. Door de samenwerking van formele zorg (zorgmedewerkers en welzijnsmedewerkers) en informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers) kan de dienstverlening zich nog beter richten op de individuele behoeften van de cliënt.

Project scholing mantelzorgers, regionale samenwerking (Zorg met Elkaar)

De ouderenzorg ondergaat voortdurend veranderingen. De zorg staat onder druk en de vraag naar zorg is soms groter dan wij kunnen bieden. In de toekomst worden we uitgedaagd om met minder medewerkers meer cliënten te ondersteunen. Daarom heeft SSZ met drie andere zorgorganisaties in de regio de krachten gebundeld. Samen zien wij een toekomst voor ons waarin iedereen zorgt met als gezamenlijk streven: het bieden van de best mogelijke zorg aan onze bewoners/cliënten en daarmee het vergroten van het welzijn en leefplezier. De ondersteuning en hulp van naasten, mantelzorgers en vrijwilligers is een oplossing die de uitdagingen enigszins kan verzachten. Deze ondersteuning kan op korte termijn wellicht een structureel onderdeel worden aan de zorg voor cliënten. In 2023 is een projectgroep gestart, met daarin projectleden uit de vier organisaties. Zij gaan in 2023-2024 aan de slag met de ontwikkeling van praktische workshops en het aanbieden van de workshops in de regio. Het doel hiervan is mantelzorgers, naasten en vrijwilligers de ondersteuning en het zelfvertrouwen te geven die nodig is om met elkaar te zorgen.

Familieavond

In januari heeft een familie-avond plaatsgevonden. Tijdens deze avond werden twee workshops aangeboden, waarin dieper werd ingegaan op onderwerpen die kunnen spelen bij het ouder worden.

Tijdens de eerste workshop 'Anders is goed', werd door een casemanager dementie informatie gegeven over verschillende vormen van dementie en handige tips en handvaten gegeven om hoe om te gaan met mensen met dementie.

In de tweede workshop werd door de geestelijk verzorger en de muziektherapeut van SSZ uitleg gegeven over hun vakgebied en werd afgesloten met een lichtkring over rouw en verlies.

Vrijwilligers

Stichting Samen Zorgen vindt vrijwilligers onmisbaar. Het werk is onbetaald maar zeer gewaardeerd. Vrijwilligers zijn aanwezig om verschillende activiteiten te begeleiden/ ondersteunen, waaronder wandelen, creatieve bezigheden, spellen en helpen tijdens de maaltijden. Vrijwilligers krijgen gerichte scholing op thema's die hiervoor van belang zijn. Door de inzet van vrijwilligers voor gezamenlijke en individuele activiteiten wordt er veel georganiseerd. SSZ heeft een vrijwilligers coördinator die zorgdraagt voor het werven en onderhouden van contacten en die zorgt voor verbinding en waardering.

5. Wooncomfort

Cliënten die binnen Stichting Samen Zorgen komen wonen, hebben de beschikking over een eigen woonruimte dat ingericht kan worden met persoonlijke eigendommen. Zij kunnen gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimtes (plein, buurtkamers, tuinkamer).

4. Extramurale Zorg

SSZ heeft ervoor gekozen zorg in de hele zorgketen te willen leveren. Van hulp bij het huishouden tot en met wijkverpleging en dagbesteding.

4.1 Dagbesteding

Dagbesteding is voor mensen uit de gemeente Overbetuwe die gediagnosticeerd zijn met dementie. Dagbesteding psychogeriatric (PG) is er van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur. Mensen die zelfstandig thuis wonen, kunnen deelnemen aan dagbesteding PG in De Loohof in Zetten. Psychogeriatric dagbesteding biedt structuur, ondersteuning en begeleiding aan mensen gedurende de dag. Prettig samen zijn, het thuisgevoel en respect staan voorop.

4.2 Wijkverpleging

De wijkverpleging van SSZ biedt persoonlijke verzorging, (verpleegkundige) zorg en persoonsalarmering bij cliënten thuis in de gemeente Overbetuwe. De wijkverpleegkundige bespreekt samen met de cliënt de mogelijkheden en wensen, bekijkt wat de zorgvraag is en stelt een indicatie en een zorgplan op.

Ook voor de mantelzorgers heeft de wijkverpleging aandacht, tijd en een luisterend oor. De wijkverpleegkundige begeleidt de mantelzorgers bij medicatietoediening, valpreventie, tilmogelijkheden, gebruik van hulpmiddelen en andere praktische vaardigheden. De mantelzorgers blijven betrokken en waar mogelijk kunnen ze in de zorg ondersteunen. Het kantoor van wijkverpleging bevindt zich in De Loohof.

IZA Fonds Wijkverpleging

Vanuit het IZA Fonds wijkverpleging hebben wij als organisatie een toezegging van subsidiemiddelen ontvangen voor een bedrag van € 21.834,- met de volgende doelstelling:

"Sprak gestuurd rapporteren draagt bij aan het versterken van regie bij de cliënt, tijdsbesteding aan verslaglegging wordt gereduceerd waardoor er zorgcapaciteit wordt verhoogd".

Het eerste budget van 90% is uitgekeerd na goedkeuring van het projectplan in het najaar van 2023. De duur van het project bedraagt 18 maanden. Het projectplan bedraagt meerdere acties die over deze periode uitgevoerd zullen gaan worden en doorlopen tot eind 2024.

In 2023 is er een start gemaakt met de eerste acties uit het projectplan:

1. Aanschaf app spraak gestuurd rapporteren; Medewerkers ervaren tijdswinst in verslaglegging door spraak gestuurd te rapporteren in het bijzijn van de cliënt.
2. Implementatie van de app; Door een goed en duidelijk implementatieplan ervaren medewerkers ruimte en draagvlak voor het juist implementeren van het project.

De eerste acties, het schrijven van een plan van aanpak en het starten van de implementatie, zijn afgerond. Een deel van de actie, het opstarten van de ambassadeurschap binnen het wijkteam, heeft in 2023 vertraging opgelopen i.v.m. het vacant stellen van de functie wijkverpleegkundige. Sinds het team in begin 2024 weer voltallig is met twee wijkverpleegkundigen, is het ambassadeurschap weer opgestart. De implementatie van de app heeft inmiddels plaatsgevonden.

De overige acties zoals training en scholing, de verdere implementatie in het werken met spraak gestuurd rapporteren, het betrekken van cliënten en evalueren van de voortgang en bijstellen van het plan staan gepland in 2024.

4.3 Huishoudelijke ondersteuning

Huishoudelijke ondersteuning is bedoeld voor inwoners van de gemeente Overbetuwe, die onvoldoende in staat zijn om op eigen kracht een schone en leefbare woonruimte te realiseren. Wanneer inwoners vanuit een ondersteuningsvraag zich aanmelden voor huishoudelijke ondersteuning wordt er getoetst of zij aan de gestelde voorwaarden voldoen. Wanneer dit het geval is kunnen zij een indicatie aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning. Onder het product 'algemene voorziening' mogen wij vanuit SSZ zelf indiceren tot 180 minuten. Als de inwoner meer ondersteuning nodig heeft, dan kan hij/zij via het sociaal team van de gemeente een maatwerkvoorziening aanvragen. In overleg met de gemeente biedt het team huishouding ook deze ondersteuning. Deze indicatie verloopt via de gemeente Overbetuwe.

4.4 Tafeltje dekje

Tafeltje-dekje maaltijden vanuit Stichting Samen Zorgen zijn koelverse maaltijden, waarbij men kan kiezen voor een-, twee- of drie gangen. De maaltijden worden versbereid in de keuken van Liefkenshoek. De maaltijden zijn bedoeld voor inwoners van de gemeente Overbetuwe, die niet meer in staat zijn om zelf voor de warme maaltijd te zorgen.

5. Kwaliteitsindicatoren basisveiligheid

In onze kwaliteitsgegevens ter rapportering aan het Zorginstituut hebben wij ervoor gekozen om naast de drie verplichte indicatoren (Advanced Care Planning, medicatieveiligheid en aandacht voor eten en drinken) de indicatoren continëntie en vrijheid beperkende maatregelen op te nemen in onze kwaliteitsgegevens. In 2023 zijn de indicatoren basisveiligheid op alle locaties uitgevraagd. De opgeleverde informatie vormt aanleiding voor reflectie in de teams, om op die manier van elkaar te leren en zo veilige zorg en ondersteuning te bieden.

De uitvraag op kwaliteitsindicatoren geldt voor alle cliënten met een ZZP- indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning. Dit zijn binnen Stichting Samen Zorgen 38 cliënten op Andahof en 90 cliënten op Liefkenshoek. SSZ heeft de percentages uit Tabel 1 aangeleverd over het verslagjaar 2023. Hierna is inzichtelijk gemaakt hoe SSZ werkt aan de indicatoren en op welke wijze wij werken aan het leren en verbeteren.

Tabel 1

Meting kwaliteitsindicatoren 2023

Onderwerpen in verslagjaar 2023 (score in %)	Liefkenshoek	Andahof
Advanced Care planning		
Vastgelegd in ECD	100%	100%
Medicatieveiligheid		
Bespreken medicatiefouten	100%	100%
Aandacht voor eten en drinken		
Vastgelegd in ECD	100%	100%
Continentie		
Plan toiletgang in dossier	100%	100%
Vrijheid beperkende interventies		
Gemotiveerd omgaan met vrijheid beperkende interventies	open tekst zie 5.6	open tekst zie 5.6

5.1 Advance Care Planning

Om goede en passende medische zorg te geven is het belangrijk tijdig te weten wat iemand wel of juist niet wil aan zorg. Door behandelwensen en -grenzen gezamenlijk te bespreken en vast te leggen kan hierop worden geanticipeerd. Zo kan de zorg afgestemd worden op persoonlijke wensen, waarden en behoeften. In 2022 is er een icoon in het ECD toegevoegd waaraan je kunt zien of iemand wel of niet gereanimeerd wil worden. Daarnaast wordt er in het ECD wensen rondom behandeling en levenseinde vastgelegd. De kwaliteits- en beleidsadviseur toetst per kwartaal of van alle cliënten het formulier aanwezig is en de wensen in het ECD zijn vastgelegd.

Indien er formulieren ontbreken of gegevens niet volledig zijn ingevuld, wordt er door de kwaliteits- en beleidsadviseur contact opgenomen met de zorgcoach om het te completeren.

MDO

In het MDO worden thema's besproken zoals: wensen rondom levenseinde, reanimatiebeleid, afspraken rondom behandelmogelijkheden binnen het verpleeghuis en al dan niet insturen ziekenhuis. Bewoners mét behandeling maken structureel onderdeel uit van het MDO. Bewoners zonder behandeling vraagt nog aandacht in samenwerking met de huisartsen.

5.2 Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is één van de verplichte indicatoren basisveiligheid binnen het kwaliteitskader. SSZ werkt op meerder manieren aan medicatieveiligheid.

MIC-meldingen

Medicatiemeldingen zijn een onderdeel van de MIC-meldingen. Deze MIC-meldingen worden op afdelingsniveau geanalyseerd door de verpleegkundige. MIC-meldingen worden in het teamoverleg in bijzijn van team en zorgcoach besproken. Bij ernstige fouten wordt ook de arts van Novicare, de gebiedsmanager en de directeur-bestuurder betrokken.

MIC-commissie

- De MIC-commissie van SSZ komt 4-6 keer per jaar bij elkaar om de MIC-meldingen en analyses van de verpleegkundigen op centraal niveau te bekijken en binnen SSZ acties en aanbevelingen te kunnen doen.
- De MIC-commissie is in 2023 begonnen met een analysetool voor de verpleegkundige, waarmee een analyse op afdelingsniveau gemaakt kan worden. De tool is ontwikkeld omdat de oude werkwijze onvoldoende analyse opleverde.

Medicatieveiligheid-aandachtsgebied

Afgelopen jaar is het aandachtsgebied medicatieveiligheid opgestart. Elke afdeling heeft een afgevaardigde met dit aandachtsgebied. Zij zijn medeverantwoordelijk voor het naleven van de afspraken m.b.t. het geneesmiddelen distributiesysteem op de afdeling. Daarbij hebben ze een coachende en ondersteunende rol binnen het team en geven zij een terugkoppeling naar de zorgcoach. In Q1 2024 is de eerste vergadering.

Medicatiecommissie

Daarnaast is een medicatiecommissie actief binnen SSZ. Hierin worden de medicatiefouten gemonitord en geëvalueerd, zodat we beter inzicht krijgen. Zij komen twee keer per jaar bij elkaar. De bestuurder, gebiedsmanager, zorgcoach, kwaliteits- en beleidsadviseur en een medewerker van de apotheek zijn hierbij aanwezig.

Audit

De verpakapotheek voert 1x per jaar een onaangekondigde, uitgebreide audit uit per medicatielocatie (o.a. teamkamers, medicijnwagen en apotheek). Er wordt op 10 onderdelen getoetst waar we als zorgaanbieder aan moeten voldoen (geneesmiddelenwet).

Dit zijn bijvoorbeeld medicatie achter gesloten deur bewaren, registratie opiaten, afschrijving werkvoorraad, vervaldatum, samenstelling en aantallen voorraad en temperatuurcontrole van de koelkast waar geneesmiddelen in bewaard worden. Daarnaast wordt maandelijks op iedere locatie een werkvoorraad controle uitgevoerd door de apotheek.

BEM

Het instrument Beheer Eigen Medicatie (BEM) wordt ingezet bij alle klanten die medicatie gebruiken met als doel: doorlopend beoordelen of de medicatie(zorg) veilig verloopt. Met de Medicatie Controle Applicatie Medimo is een directe koppeling ontstaan met de apotheken en huisartsen voor het beheer en bestellen van medicatie en medicatie-overzichten. De zorgverleners tekenen medicatie digitaal af, kunnen een dubbele controle bij elkaar uitvoeren en bestellen medicatie via de app. Ook kunnen zij de (bij)werkingen van medicatie raadplegen. De implementatie heeft geleid tot een afname in het aantal MIC-meldingen en tijdwinst en daarmee efficiency voor de zorgverleners.

Scholing

De verpakapotheek heeft in 2023 scholing gegeven over medicatieveiligheid.

5.3 Aandacht voor 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 ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Voedselvoorkeuren worden besproken in het komen wonen gesprek en dit wordt verwerkt in het werkplan. Hierin wordt aandacht besteed aan locatie van een maaltijd, wel of geen hulp bij het eten en voorkeur. Veranderingen in voeding worden verwerkt in het werkplan wanneer de praktijk hierom vraagt en worden niet periodiek geëvalueerd.

Aandachtspunten rondom voeding die invloed hebben op de gezondheid worden in een PDA verwerkt in het zorgplan.

5.4 Continentie

Incontinentie is een omvangrijk gezondheidsprobleem dat vaak leidt tot een afname in de kwaliteit van leven. Incontinentie komt relatief vaak voor in verpleeghuizen. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt continence als belangrijk thema voor de basisveiligheid. In 2023 is het aandachtsgebied incontinentie gestart.

Hiervoor zijn binnen de teams medewerkers aangesteld om het efficiënt gebruik en inzetten van incontinentiemateriaal binnen de teams op te pakken en uit te dragen.

Er wordt op verschillende manieren aandacht besteed aan dit thema.

- In het werkplan wordt het gebruik van incontinentiemateriaal vastgelegd.
- 2 keer per jaar wordt in de voorbereiding voor het MDO of evaluatie zorgplan de risicosignalering ingevuld. (In)continentie is ondergebracht als een risico bij huiddefecten en risico incontinentie.
- Op individueel niveau worden, waar dit van toepassing is, afspraken vastgelegd. Bijvoorbeeld: toilettijden, verschoontijden, wekmomenten in de nacht en het inzetten van postoele.

- Er is voor een cliënt een Japans toilet/ douche toilet geïnstalleerd om zelfstandigheid te behouden.
- Op Liefkenshoek is er een samenwerking/contract met Tena voor het inzetten van slimme INCO om inzicht te krijgen in individuele patronen waarop materiaal of toilettijden afgestemd kan worden.
- Binnen Andahof worden de materialen geleverd via de Benu apotheek.
- Bij veranderen of starten van incontinentiemateriaal wordt er eerst een proefpakket besteld. Is dit de juiste dan worden die besteld en anders weer een nieuw proefpakket.

5.5 Vrijheid beperkende interventies/WZD

De visie van SSZ op de Wet zorg en dwang is dat iedere cliënt in een omgeving woont die aansluit bij het gevoel van thuis zijn, een omgeving waarin de cliënt zich geborgen en vrij voelt. We dragen bij aan het ervaren van een maximaal gevoel van vrijheid. Samen met de cliënt -en zijn of haar vertegenwoordiger- zoeken wij waar nodig of gewenst naar alternatieven om in veiligheid te kunnen leven.

De kern van de Wet zorg en dwang (Wzd) is 'Nee, tenzij'. De zorg voor ouderen met dementie moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen mensen met dementie niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Zorgverleners helpen ze dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan.

Op het moment dat er zorg verleend moet worden en er een ernstig nadeel voor cliënt of omgeving geconstateerd wordt als dit niet plaatsvindt, maar de cliënt of naaste stemt hier niet mee in, dan is er sprake van onvrijwillige zorg. We volgen binnen SSZ een vastgesteld stappenplan waarbij we altijd eerst zorgvuldig op zoek gaan naar alternatieven om te voorkomen dat er sprake is van onvrijwillige zorg. Helaas lukt het niet altijd om deze alternatieven te vinden en kunnen we niet altijd voorkomen dat we onvrijwillige zorg leveren. We streven er wel naar om bij zo min mogelijk cliënten onvrijwillige zorg in te zetten. We registreren het aantal cliënten met onvrijwillige zorg en het stappenplan wordt tijdige geëvalueerd.

Preventief wordt er alles aan gedaan om onvrijwillige zorg binnen SSZ te voorkomen:

- SSZ werkt multidisciplinair samen met de behandelaren van Novicare om overkoepelend te denken en disciplines in te zetten ten goede van de vrijheid van de cliënt.
- We werken met de alternatievenbundel van Vilans.
- We zetten zorgdomotica in (bijvoorbeeld gps-trackers) om cliënten zoveel mogelijk vrijheid te bieden.
- Alle teams hebben in 2023 een train de trainer binnen de teams t.a.v. de WZD gehouden.
- Novicare levert een WZD- functionaris die meekijkt of er sprake is van VBM en kijkt mee naar mogelijke alternatieven.
- Binnen SSZ is er een Wzd-commissie, deze komt 2x per jaar bij elkaar.
- Er is een WZD-spreekuur waar teams casussen en vragen kunnen bespreken.
- SSZ is aan het oriënteren op een nieuw domotica systeem waarbij gewerkt gaat worden met beweegzones.

6. Leren en werken aan kwaliteit

Stichting Samen Zorgen werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de cliënt veiligheid. In het kwaliteitskader ligt de focus op samen leren: zowel intern met cliënten, naasten en medewerkers als extern met bijvoorbeeld andere zorgorganisaties. In de volgende paragrafen wordt toegelicht op welke wijze SSZ invulling geeft aan het op lerende wijze zorg dragen voor het continu verbeteren van de kwaliteit en dienstverlening. Hierbij wordt gebruik gemaakt van relevante professionele standaarden en richtlijnen.

6.1 PREZO-keurmerk/Externe audit

Stichting Samen Zorgen heeft eerder een 3-jarige cyclus doorlopen voor het PREZO-care kwaliteitskeurmerk. Dit keurmerk liep af in 2023 en inmiddels is Stichting Samen Zorgen weer gestart met een nieuwe 3-jarige cyclus voor het kwaliteitskeurmerk.

6.2 Interne audit

Naast de externe audit worden er door het auditteam van SSZ interne audits gehouden. Het doel ervan is om te kijken wat er goed gaat en wat er beter kan.

6.3 Melding Incidenten

Onze visie is een veilige omgeving creëren voor zowel cliënten als medewerkers. Desondanks kunnen er toch onverwachte of onbedoelde incidenten plaatsvinden. We besteden structureel aandacht aan het opsporen van risico 's en nog belangrijker, we nemen maatregelen ter voorkoming en leren van de situatie zodat er een steeds veiliger leefklimaat ontstaat. Binnen SSZ kennen we 2 soorten meldingen: melding incident medewerker (MIM) en melding incident cliënt (MIC). De medewerker maakt een melding bij een incident in het ECD. Door het maken van een melding kunnen we analyseren wat er is gebeurd en hoe dat een volgende keer voorkomen kan worden.

MIC-meldingen

- SSZ benadert MIC-meldingen als een gelegenheid om verbeteringen door te voeren en om er als organisatie van te leren.
- De MIC-verpleegkundige analyseert de melding en stelt verbetermaatregelen op, op cliënt- en/of teamniveau. De MIC-commissie analyseert de analyses van de verpleegkundige op organisatieniveau en stelt verbetermaatregelen op.

MIC-commissie

In 2023 is de MIC-commissie 3 keer bijeen geweest. De commissie bespreekt het totaaloverzicht van de incidentmeldingen op organisatieniveau en de zorgindicatoren vanuit de cliëntscans. Zij onderzoekt de oorzaken en trends en geeft adviezen ter preventie. In de MIC-commissie zit een afvaardiging van alle intramurale locaties en extramuraal. In Tabel 2 staan het aantal MIC-meldingen in 2023 voor geheel SSZ.

Tabel 2

Overzicht MIC-meldingen 2023

MIC meldingen	2023	%
Gevaarlijke situaties/bijna incidenten	126	
Incidenten		
Agressie	43	
Vallen	253	
Stoten, knellen, botsen	8	
Medicatie	284	
Overige incidenten	60	
Totaal MIC-meldingen	774	100%

MIM-meldingen

Medewerkers kunnen incidenten melden via intranet. De registratie vindt plaats in het AMS-systeem. In het beleid van SSZ staat dat de MIM-meldingen per kwartaal besproken worden door de AVR-commissie. Hierbij wordt centraal een analyse van de bevindingen, trends en adviezen gegeven.

De melding wordt naar de teamcoach gestuurd die samen kijkt met de medewerker welke acties nodig zijn. In Tabel 3 staan het aantal MIM-meldingen in 2023 voor geheel SSZ.

Tabel 3

Overzicht MIM-meldingen 2023

MIM meldingen	2023	%
Agressie fysiek	33	
Agressie verbaal	7	
(Bijna) ongeval	2	
Seksuele intimidatie	6	
Verbranding	1	
Anders	8	
Totaal MIM-meldingen	57	100%

Klachten

Klachten en “uitingen van ontevredenheid” die binnenkomen worden opgepakt als informele klacht door de medewerker die dit onderwerp aangaat. Formele klachten worden opgepakt door de directeur-bestuurder.

Per kwartaal worden de formele en informele klachten opgenomen in de kwartaalrapportage zodat inzichtelijk is hoeveel klachten er zijn en op welk thema. Afhankelijk van de klacht pakken teamcoaches of zorgcoaches dit op en bespreken het in de teams.

Formele klachten

De klachtenfunctionaris heeft in 2023 geen formele klachten ontvangen.

Informele klachten

De inhoud van de informele klachten gaan vaak over communicatie en gedrag.

Er is geen beleid of registratie rondom informele klachten. Tijdens het bespreken van de kwartaalrapportage geven de zorgcoaches aan of er informele klachten zijn. Dit doen zij n.a.v. dossiercontrole op klacht of wat zij weten. Er is geen inzicht op acties, vervolg en afhandeling. In 2024 wordt er gewerkt aan een beleid en proces rondom informele klachten.

6.4 MTO

Binnen SSZ wordt 1 x per 2 jaar een medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. In 2023 is een MTO uitgevoerd via het instrument van Actiz: Kijk op mijn Medewerkers. Dit is een digitale vragenlijst over verschillende kanten van het werk zoals sfeer, werkdruk, communicatie, opleidingsmogelijkheden, leiderschap en de zorg voor cliënten. De antwoorden zijn anoniem verwerkt. Het MTO heeft diverse rapportages opgeleverd; een totaalrapportage SSZ, rapportages per locatie en rapportages per team. Er was geen rapportage van alle teams beschikbaar omdat minimaal 10 medewerkers de vragenlijst moesten invullen. Met de resultaten zal iedere teamcoach met zijn/haar team in gesprek gaan of zij zich herkennen in de resultaten en om met een top 3 van verbeterpunten komen waar zij iets mee willen doen. Dit loopt door in 2024.

6.5 Cliënttevredenheidsonderzoek

SSZ hecht waarde aan de mening en tevredenheid van onze cliënten en naasten en toetst jaarlijks de cliënttevredenheid. Daarnaast is er vanuit het kwaliteitskader verpleeghuis en wijkverpleging een jaarlijkse verplichting om een cliënt tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het doel van de jaarlijkse PREM/CTO is inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten voor de zorg- en dienstverlening. Bovendien kunnen we hierdoor goed op de wensen en behoeften van cliënten inspelen. Het zichtbaar maken van uitkomsten en ervaringen van zorg draagt bij aan betere zorg.

Er bestaan drie rapportages met daarin de volledige uitwerking van het onderzoek, inclusief de gemiddelde resultaten en aanbevelingen. In dit jaarverslag zijn de gemiddelde resultaten gepresenteerd. In 2024 heeft ZorgfocuZ een interpretatiesessie gehouden van de resultaten aan Stichting Samen Zorgen. Hierna heeft SSZ een plan gemaakt om de uitkomsten te delen, verbeterpunten te formuleren en acties in te zetten.

CTO intramuraal

Het externe onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft in 2023 interviews met cliënten op de locaties gehouden. Ook zijn er telefonische interviews afgenomen bij contactpersonen van psychogeriatrische afdelingen. Totaal deden er 51 deelnemers mee. De uitkomsten zijn (indien toestemming) geplaatst op Zorgkaart Nederland.

De Totaalscore is een score gebaseerd op zes vragen over de verleende zorg en ondersteuning. In Tabel 4 staan de uitkomsten van het CTO samengevat weergegeven.

Tabel 4

Totaalscore CTO

Onderwerp	Liefkenshoek	Andalhof
Afspraken	8.28	7.91
Kwaliteit verpleging	8.06	8.39
Aandacht	8.42	8.22
Sluit de zorg aan bij manier leven	7.92	8.26
Gezien en gehoord	8.2	8.04
Voorzieningen	8.34	8.5
Gemiddeld totaalcijfer	8.2	8.22

PREM

Voor de PREM-wijkverpleging heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ een schriftelijke vragenlijst verspreid. In totaal zijn 70 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek. Daarmee voldoet Stichting Samen Zorgen aan de vereisten vanuit de PREM Wijkverpleging. In totaal hebben 29 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. De uitkomsten zijn (indien toestemming) geplaatst op Zorgkaart Nederland.

In Tabel 5 staan de uitkomsten van de PREM-wijkverpleging samengevat weergegeven.

Tabel 5

Totaalscore PREM

Onderwerp/vraag	Gemiddelde cijfer
Vast team	9.04
Afgesproken tijd	8.33
Wensen meenemen	9.07
Past de zorg bij de manier van leven	8.90
Aandacht	9.28
Gemak bij zorgverleners	9.24
Deskundigheid	9.03
Zorgverleners houden gezondheid in de gaten	9.31
Omgaan met ziekte	8.68
Aanbeveling	9.07
Gemiddeld totaalcijfer	8,99

Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaart Nederland kunnen cliënten en familieleden reviews plaatsen over hun tevredenheid van de locatie en zorg. We stimuleren cliënten en familie om reviews te plaatsen. Ook de uitkomsten van de PREM en CTO (indien toestemming) zijn hierop geplaatst. In Tabel 6 lees je gemiddelde cijfers die geplaatst zijn op Zorgkaart Nederland

Tabel 6

Gemiddelde cijfer Zorgkaart Nederland

Locatie	Liefkenshoek	Andalhof	Wijk
Aantal waarderingen	92	27	61
Gemiddeld cijfer	8.2	8.6	9.1

In totaal staan er 180 actieve waarderingen op Zorgkaart Nederland, met een gemiddeld cijfer van 8,6 (peildatum: 26 april 2024).

We zijn tevreden dat cliënten en hun familie onze inzet en zorg gemiddeld met deze cijfers waarderen.

6.6 Lerend netwerk

Het lerend netwerk waar SSZ onderdeel van uitmaakt bestaat uit de zorgorganisaties Zorggroep Maas en Waal, Rijnwaal Zorggroep en Zorgcentrum St. Barbara. Deze samenwerking is in 2018 in een overeenkomst vastgelegd. Dit netwerk zoekt elkaar op bij vraagstukken, het delen van kennis en uitwisselen van methoden voor het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. In 2023 heeft de directeur-bestuurder een gesprek gehad met Innoforte. Hieruit is ook een vergelijkbare samenwerking ontstaan.

6.7 Bevoegd en bekwaam

SSZ heeft een verantwoordelijkheid om de zorg zo te organiseren dat er aan cliënten veilige zorg wordt geleverd door bekwame medewerkers. Dat houdt onder meer in dat iedere medewerker beschikt over de bekwaamheid voor de uitvoering van taken en werkzaamheden bij cliënten. SSZ faciliteert zorgmedewerkers in hun deskundigheid en maakt inzichtelijk welke bij-/nascholing, cursussen en/of trainingen medewerkers hebben gevolgd en dat de VTH-handelingen zijn getoetst (1 x per 3 jaar).

De medewerker is zelf verantwoordelijk om een professionele afweging te maken of hij/zij beschikt over de bekwaamheid (kennis en vaardigheid) voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden en taken. De medewerker heeft regie over wat hij/zij nodig heeft voor de uitoefening van zijn/haar functie om aantoonbaar bekwaam te kunnen blijven.

Indien een leerling volgens de praktijkopleider, in samenspraak met de werkbegeleider, aantoonbaar bekwaam, maar nog niet bevoegd is, zal er een gesprek plaatsvinden met de praktijkopleider, leidinggevende en leerling om te toetsen of de leerling zichzelf ook bekwaam voelt. Bij een positieve uitkomst wordt een bekwaamheidsverklaring ondertekend.

Voor opleidingen die korter duren dan één jaar, zoals de opleiding helpende, valt de toetsing bekwaamheid samen met het moment van bevoegdheid.

Medewerkers hebben toegang tot hun persoonlijke leeromgeving met daarin hun verplichte scholingen, bijvoorbeeld verpleegtechnische handelingen, e-learningen en optionele scholingen.

6.8 Opleiden

Binnen SSZ leiden we BBL-leerlingen en stagiaires op van verschillende niveaus. Dit zijn helpende, verzorgende IG, verpleegkundige mbo en verpleegkundige hbo. Ook bieden we mogelijkheden voor andere opleidingen. In 2023 is een stagiair in opleiding voor bewegingsagoog.

We hebben werkbegeleiders binnen alle teams, zij kunnen de juiste ondersteuning bieden aan de stagiaires en leerlingen. Onze zorgcoaches werken deels in de zorg mee, zodat ze collega's direct feedback kunnen geven. Tijdens het teamoverleg vindt intervisie plaats en wordt regelmatig tijd besteed aan een specifiek onderwerp of casuïstiek.

7. Leiderschap, Governance en management

7.1 Bestuurder

De Raad van Bestuur van Stichting Samen Zorgen bestaat uit directeur-bestuurder mevrouw J.C. Horlings-Koetje. Zij is belast met de voorbereiding, de vaststelling en de uitvoering van het beleid van Stichting Samen Zorgen en de algemene dagelijkse bedrijfsvoering en het financieel beheer.

7.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) heeft vijf zetels. De raad werkt volgens de Statuten Stichting Samen Zorgen en de Governancecode Zorg 2022.

De Raad van Toezicht is naast toezichthouder ook klankbord van de directeur-bestuurder en geeft gevraagd en ongevraagd advies. Periodiek bespreekt een afvaardiging van de Raad van Toezicht de gang van zaken binnen de instelling met de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad. Ook met het managementteam is er jaarlijks overleg.

Belangrijke punten 2023:

- Jaarrekening en accountantsverslag 2022
- Begroting 2023
- Financiën
- Kwaliteitsrapportages

7.3 MT

De directeur-bestuurder vormt tezamen met de gebiedsmanagers en de manager bedrijfsvoering het managementteam van Stichting Samen Zorgen. Het managementteam wordt ondersteund door de P&O adviseur, kwaliteits- en beleidsadviseur en de communicatieadviseur. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de raad van toezicht.

7.4 MT-plus

Binnen SSZ is er een MT-plus bestaande uit het MT, adviseurs, zorgcoaches en teamcoaches; zij vormen het middenkader. Doelen van het MT-plus zijn o.a. elkaar informeren, informatiestroom, onderlinge samenwerking verbeteren en optimaliseren en het vormgeven van toekomstplannen.

Belangrijke punten:

- In 2023 hebben we een start gemaakt om het MT- plus door te ontwikkelen met behulp van de workshop ontlemmeren.

7.5 Leiderschapsontwikkeling

In september 2023 zijn de 3 teamcoaches/leidinggevendenden gestart met het leiderschapsprogramma van de WZW. Veertien ouderzorgorganisaties in de regio's Arnhem en Foodvalley hebben de handen ineengeslagen en hebben gezamenlijk een leiderschapsprogramma ontwikkeld. Het programma is gericht op duurzaam ondersteunen en faciliteren van leidinggevendenden in hun ontwikkeling als leidinggevende.

Het programma ondersteunt de leidinggevenden in het effectiever worden in de communicatie en samenwerking en geeft concrete handvatten om de doelen te bereiken die zij samen met hun team voor ogen hebben. Het programma draagt op die manier concreet bij aan de kwaliteitsverbetering van zorg.

Een belangrijk onderdeel van het programma is een werkklimaat onderzoek, waarin aan de hand van een aantal indicatoren het werkplezier van medewerkers wordt gemeten. Of medewerkers hun werk goed kunnen doen en er voldoening uit halen is voor 30% invloed op de kwaliteit van zorg en de cliëntentevredenheid. Leidinggevende hebben maar liefst voor 70% invloed op het werkklimaat. Het werkklimaat onderzoek is dan ook een essentieel onderdeel van het programma, om vervolgens te kunnen blijven verbeteren en talent in de zorg te behouden.

7.6 Cliëntenraad

Stichting Samen Zorgen hecht veel waarde aan de kwaliteit van het wonen op onze locaties en de zorg- en dienstverlening die cliënten ontvangen. De inbreng van de cliënten hierover vinden we belangrijk. Daarom hebben we zowel een centrale cliëntenraad als lokale cliëntenraden.

De centrale cliëntenraad bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en de voorzitters van de lokale cliëntenraden. De centrale cliëntenraad praat mee met de directeur-bestuurder over onderwerpen die organisatie breed spelen, zoals de organisatie van de zorg en de begroting van Stichting Samen Zorgen.

De lokale cliëntenraad brengt voor het voetlicht wat er lokaal speelt en kan de belangen van de cliënten/bewoners het beste behartigen. Gevraagd en ongevraagd wordt advies gegeven aan de gebiedsmanager. De input van de lokale cliëntenraad wordt meegenomen in de centrale cliëntenraad.

Belangrijke punten 2023:

- Jaarrekening en accountantsverslag 2022
- Begroting 2023
- Kwaliteitsrapportages
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Rookbeleid
- Communicatieactiviteiten
- Informatievoorziening nieuwe cliënten
- Personeelskrapte

7.7 Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad (OR) behartigt de belangen van medewerkers door voorstellen/besluiten van directie en management te onderzoeken. Is het voorstel werkbaar en wat zijn de consequenties voor de medewerkers. Afhankelijk van het onderwerp heeft de OR-instemmings- of adviesrecht.

In 2023 hebben negen overlegvergaderingen met de OR en directeur-bestuurder plaatsgevonden.

Belangrijke punten 2023:

- Roosteren
- Compensatie voor het stoppen van de kleedgeld regeling
- Veranderingen binnen de organisatie zoals wisseling van medewerkers administratie en teamcoaches
- Ontwikkelingen rondom Vire Hof
- Actualiseren van beleid
- Actualiseren reglement OR

7.8 Verpleegkundige Adviesraad (VAR)

Stichting Samen Zorgen heeft al eerder opgenomen een VAR te willen gaan inrichten om de verpleegkundigen meer in hun kracht te zetten. De VAR heeft als belangrijkste doelen: de kwaliteit van zorg te waarborgen en verbeteren, verpleegkundige beroepsinhoudelijke ontwikkelingen te stimuleren en de professionalisering van de beroepsgroep te bevorderen. In 2023 zijn de eerste stappen weer genomen om dit project verder uit te werken en te implementeren.

8. Personeel samenstelling

Om verantwoorde en persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden, zetten we in op het hebben en houden van voldoende deskundige collega's. Uitgangspunt is dat er voor elke cliënt altijd voldoende aandacht, toezicht en deskundigheid aanwezig is. Het tekort aan personeel was en blijft één van de grootste uitdagingen waar we in het afgelopen jaar mee te maken hadden. De alsmaar stijgende zorgvraag in combinatie met het hoge verzuimpercentage zorgt voor een complexe dynamiek. Deze factoren zorgen ervoor dat de zorg niet altijd kon worden geleverd door de medewerkers in loondienst. Ook de uitstroom blijft nagenoeg gelijk ten opzichte van de instroom. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt blijft het binden en boeien van (nieuwe) medewerkers essentieel om de uitstroom te verlagen. In dit kader is in 2023 een start gemaakt met het optimaliseren van o.a. het onboarding proces.

Ondanks dat het verzuimpercentage onder de branche en regio lag, was deze wel hoger dan onze norm. In 2023 hebben alle leidinggevenden een training gevolgd "verzuim en gedrag" bij Falke en Verbaan en is er een start gemaakt met een andere visie op verzuim.

8.1 Aantal medewerkers en vrijwilligers

Het totaal medewerkers (inclusief leerlingen) en het totaal aantal vrijwilligers die in 2023 actief waren staan weergegeven in Tabel 7.

Tabel 7

Aantal medewerkers en vrijwilligers (peildatum 31-12-2023)

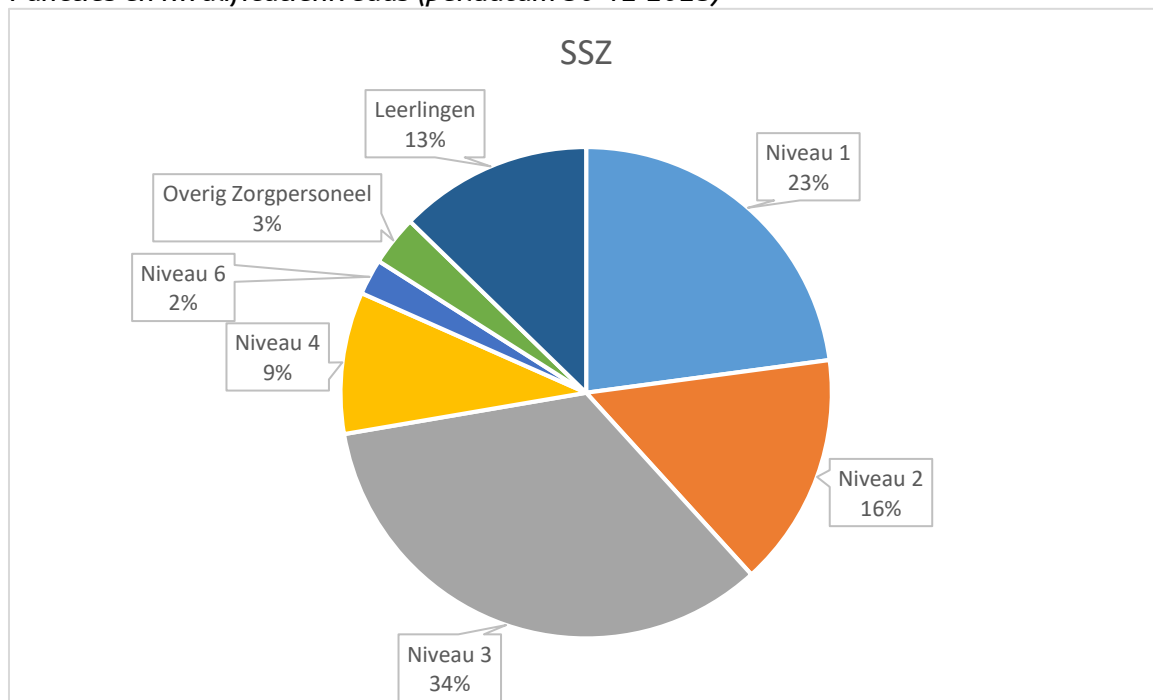
Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
239	228

8.2 Kwalificatieniveaus zorgverleners

In Figuur 1 lees je het percentage functies en kwalificatieniveaus van de medewerkers binnen SSZ in 2023.

Figuur 1:

Functies en kwalificatieniveaus (peildatum 30-12-2023)



8.3 Ziekteverzuim

Ziekteverzuim: 7,35 % Stichting Samen Zorgen breed (gegevens uit Vernet van 31-12-2023). Het ziekteverzuim van SSZ lag lager dan dat van de regio (8,65%) en de branche (8,95%).

8.4 In-, door- en uitstroom

Kerngetallen

In- en doorstroomcijfers (periode 2023 gegevens uit SDB).

In dienst:	77	medewerkers
Doorstroom:	4	medewerkers
Uit dienst:	73	medewerkers