



STICHTING
**samen
zorgen**



Kwaliteitsplan 2024

Volgens kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Stichting Samen Zorgen..... | 3 |
| 1.1 Omschrijving visie en kernwaarden | 3 |
| 1.2 Omschrijving doelgroepen en type zorgverlening..... | 3 |
| 1.3 Type zorgverlening, ZZP-verdeling en omzet per doelgroep | 4 |
| 1.4 Locaties..... | 4 |
| 2. Personeelssamenstelling..... | 5 |
| 2.1 Aard van de aanstellingen | 5 |
| 2.2 Kwalificatieniveaus zorgverleners | 5 |
| 2.3 Ziekteverzuim | 5 |
| 2.4 In-, door-, en uitstroom | 5 |
| 2.5 Ratio personeelskosten en opbrengsten..... | 5 |
| 3. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg | 6 |
| 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 6 |
| 3.2 Wonen en welzijn | 7 |
| 3.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning | 9 |
| 3.4 Leren en werken aan kwaliteit..... | 10 |
| 3.5 Leiderschap, governance en management..... | 11 |
| 3.6 Personeelssamenstelling..... | 13 |
| 3.7 Hulpbronnen, omgeving en context..... | 13 |
| 3.8 Gebruik van informatie | 13 |
| 4. Verbeter- en ontwikkeldoelen..... | 14 |

1. Stichting Samen Zorgen

1.1 Omschrijving visie en kernwaarden

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

1.2 Omschrijving doelgroepen en type zorgverlening

Tabel 1.

Zorgzwaarte pakketten, aantal cliënten, leeftijdsverdeling (peildatum 31-12-23).

| | <70 | 70-80 | 80-90 | 90-100 | >100 | Totaal |
|--------|-----|-------|-------|--------|------|--------|
| ZZP 4 | 0 | 2 | 7 | 11 | 0 | 20 |
| ZZP 5 | 1 | 4 | 25 | 16 | 0 | 46 |
| ZZP 6 | 1 | 6 | 18 | 12 | 0 | 37 |
| ZZP 7 | 0 | 4 | 9 | 5 | 0 | 18 |
| ZZP 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| ZZP 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1.3 Type zorgverlening, ZFP-verdeling en omzet per doelgroep

Er is sprake van verschillende woon- en zorgvormen bij Stichting Samen Zorgen

- Wonen in een appartement met zorg
- Kleinschalig wonen met zorg
- Tijdelijk wonen

1.4 Locaties

Overeenkomend met KvK registratie, zorgomgeving (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie

Tabel 2

Locaties, zorgomgeving, KvK-nummer

| Locatie | Plaats | Woonvorm | Aantal | KVK nummer |
|--|---------|---|--------|------------|
| Algemeen | | | | 41047145 |
| Stichting Samen Zorgen Locatie Liefkenshoek | Heteren | één- en tweepersoons appartementen voor somatische zorg met en zonder behandeling | 42 | |
| | | Kleinschalige woningen voor psychogeriatrische zorg | 42 | |
| | | Eerstelijnsverblijf appartementen | 1 | |
| Stichting Samen Zorgen Locatie Andalhof | Andelst | één- en tweepersoons appartementen voor somatische zorg met en zonder behandeling | 35 | |
| | | Eerstelijnsverblijf appartementen | 2 | |

2. Personeelssamenstelling

Binnen Stichting Samen Zorgen werken 239 medewerkers (peildatum 30-12-2023) en in 2023 waren er 228 vrijwilligers actief.

2.1 Aard van de aanstellingen

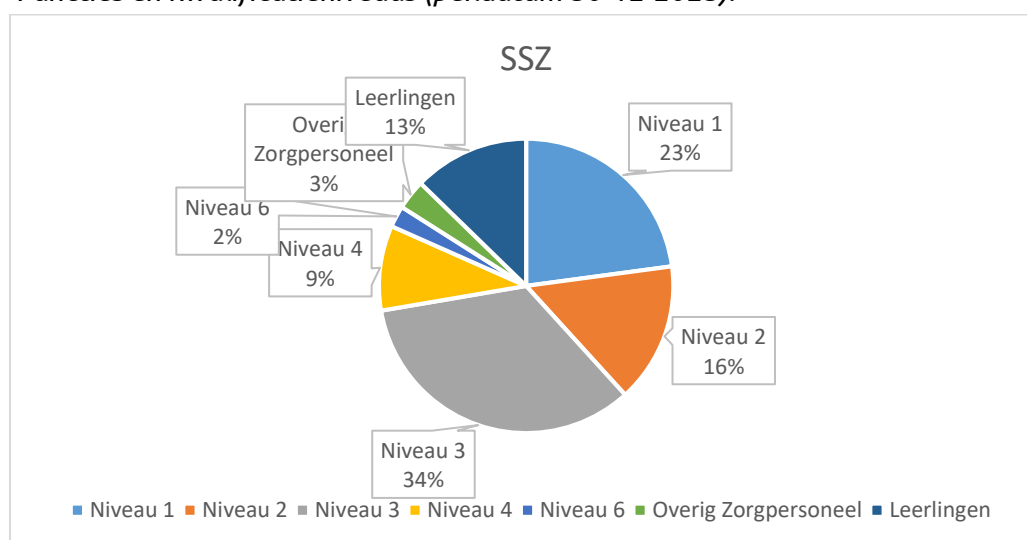
| Aantal | |
|---|-----|
| Contract onbepaalde tijd | 171 |
| Contract bepaalde tijd (incl. leerlingen) | 69 |

2.2 Kwalificatieniveaus zorgverleners

Figuur 1 is een weergave van het aantal zorgverleners intramuraal (in fte) over de functies en niveaus 1 t/m 6. Ook de verhouding leerlingen staan hierin vermeld.

Figuur 1

Functies en kwalificatieniveaus (peildatum 30-12-2023).



2.3 Ziekteverzuim

Ziekteverzuim: 7,35 % Stichting Samen Zorgen breed (gegevens uit Vernet van 31-12-2023)

2.4 In-, door-, en uitstroom

Kerngetallen

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

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

2.5 Ratio personeelskosten en opbrengsten

Aantal fte ingezet per cliënt 1.19 fte

3. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoongerichte zorg en ondersteuning sluiten optimaal aan op de situatie van de cliënt en is afgestemd op iemands 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:** voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
4. **Samen beslissen:** In overleg met cliënt en haar 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. Waar een aantal jaren geleden nog vooral de focus op zorg hadden liggen, vindt er verschuiving naar kwaliteit van leven plaats. Kwaliteit van leven komt centraal te staan en dat is merkbaar bij alles wat we doen. Wat kan iemand nog zelf, wat past bij de cliënt en wie kan daar eventueel bij ondersteunen.

De familiecultuur binnen de organisatie is hierbij 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. 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.

Toch zien we dat als we naar de toekomst kijken ook andere competenties van ons gevraagd worden. Kwaliteit van leven en het behoud van regie is voor iedere cliënt anders en vraagt dus ook van ons als organisatie dat we hiermee om kunnen gaan.

Om aan de groeiende zorgvraag te voldoen, wordt er in de toekomst naar verwachting steeds vaker een beroep gedaan op mensen die mantelzorg verlenen en daarnaast werken. Om ervoor te zorgen dat deze groep mantelzorgers dit volhoudt, is aandacht en passende ondersteuning belangrijk.

WZD: op weg naar leven in vrijheid

Stichting Samen Zorgen vindt een grote mate van bewegingsvrijheid belangrijk, daarom zullen wij in 2024 de het "opendeuren beleid" verder ontwikkelen. Familie, medewerkers, vrijwilligers en de cliëntenraad worden meegenomen in de stappen die we moeten nemen. Binnen SSZ is er een WZD-commissie die zie zich bezighoudt met de visie leven in vrijheid, het opendeur beleid en domotica. Daarnaast is er een projectgroep die zich bezighoudt met leefcirkels. De verschillende fases worden zorgvuldig uitgewerkt en geïmplementeerd in samenwerking met medewerkers, cliënten, familie en eventueel andere betrokken zoals de buurt.

ECD

In het ECD wordt gebruik gemaakt van het cliëntverhaal om de cliënt en zijn of haar levensverhaal goed in beeld te brengen. Iemands levensverhaal kennen helpt zorgverleners om de cliënten te begrijpen, aan te sluiten bij diens gewoontes en voorkeuren en om betekenisvol contact te maken. Het zorgplan wordt gebruikt om een inzichtelijk plan te hebben voor de cliënt. Binnen de locaties gaan we een meer uniforme werkwijze ontwikkelen.

Aandachtspunten

- Samen met Novicare wordt gekeken naar de MDO-procedure en evaluatie zorgleefplan. SSZ en Novicare zijn van mening dat het proces rondom het MDO efficiënter en optimaler kan worden ingericht.
- Leven in vrijheid betekent meer dan alleen bewegingsvrijheid. Het betekent ook dat bewoners ook in deze levensfase zoveel als mogelijk de vrijheid krijgen om hun eigen leven vorm te geven. Dit gaat SSZ in 2024 verder uitwerken en implementeren.
- Binnen de locaties kijken naar een uniforme werkwijze in het ECD om zo de zorg efficiënter te maken.
- In 2024 wordt er op woning 23 gestart met bewonersbesprekingen. In deze bespreking wordt in groepsverband naar het gedrag van de bewoners gekeken en welke behoefte hier achter zit. Samen wordt er gekeken naar hoe de bewoners het beste ondersteunt kunnen worden. Gezamenlijk wordt een bejegeningplan gemaakt en dit wordt verwerkt in de cliënttypering.

3.2 Wonen en welzijn

Het Kwaliteitskader onderscheidt 5 thema's die een bijdrage leveren aan een optimale levenskwaliteit en welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam (verzorgde kleding), familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort.

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 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. Beweeggroepen zoals de wandelclub, fitness, Yoga en drums- a- live zijn terug te vinden op de locaties. Ook kunnen beweegmomenten gekoppeld worden aan verzorgingsmomenten.

2. Zinnvolle tijdbesteding

Op locatie Liefkenshoek is het Liefkensplein waar activiteiten worden georganiseerd en waar gezamenlijk gegeten kan worden als de cliënt dit aangeeft. Op Liefkenshoek is er ook de mogelijkheid om in de tuinkamer te verblijven. De tuinkamer is voor cliënten die niet voor zichzelf kunnen zorgen en 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 ook dagelijkse activiteiten worden georganiseerd. Cliënten kunnen aansluiten bij de verschillende activiteiten die georganiseerd worden. De lokale betrokkenheid op alle locaties is groot. Er worden (gezamenlijk) activiteiten georganiseerd en er wordt samengewerkt met lokale organisaties.

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

In samenspraak met de cliënt wordt er dagelijks persoonlijke begeleiding en verzorging geboden. 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 de kwaliteit van leven te vergroten, worden er 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 het samenwerken 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 de krachten gebundeld met drie andere zorgorganisatie in de regio, zodat we gezamenlijk de uitdagingen in de ouderenzorg tegemoet kunnen treden. Wij zien 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 kan de uitdaging enigszins verzachten. Deze ondersteuning kan op korte termijn wellicht een structureel onderdeel worden aan de zorg voor cliënten. In 2023 is daarom een projectgroep gestart met projectleden uit de vier organisaties. Zij gaan in 2023-2024 aan de slag met de ontwikkeling van praktische workshops en het in de regio aanbieden van de workshops. Het doel hiervan is mantelzorgers, naasten en vrijwilligers de ondersteuning en het zelfvertrouwen te geven die nodig is om met elkaar te zorgen.

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. SSZ heeft een vrijwilligers coördinator die zorgdraagt voor het werven, onderhouden van contacten en de zorgt voor verbinding en waardering.

5. Wooncomfort

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

Aandachtspunten

- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers via het project mantelzorg
- Wooncomfort: Uitbreiding bewegingsvrijheid voor de cliënten van Stichting Samen Zorgen.

3.3 Passende, veilige zorg en ondersteuning

Stichting Samen Zorgen werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen. Hiermee willen wij schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

Per kwartaal worden rapportages opgesteld met onder andere klachten, meldingen van incidenten, de kwaliteitsindicatoren, audits en de cliënttevredenheid. Deze worden besproken in het MT, met de Raad van Toezicht en de cliëntenraad. Adviezen en verbeteringen worden opgenomen in het verbeterregister en besproken in de teams.

Veilig melden (MIC-MIM)

Binnen SSZ kan de cliënt uitgaan van een veilig leefklimaat. We besteden structureel aandacht aan het opsporen van risico 's. Nog belangrijker, we nemen maatregelen ter voorkoming en leren van de situatie zodat er een steeds veiliger leefklimaat ontstaat. De maakt een MIC/ MIM melding bij een incident in het ECD. Het doel van een melding is om te analyseren wat er is gebeurd en hoe dat een volgende keer voorkomen kan worden.

Klachten

Binnen SSZ is het beleid dat klachten laagdrempelig gemeld worden door deze eerst te bespreken met de medewerker, dan de teamcoach en uiteindelijk de gebiedsmanager of directeur-bestuurder. Er wordt binnen SSZ een verschil gemaakt tussen formele klachten die binnenkomen bij de gebiedsmanager of directeur-bestuurder en de informele klachten die worden behandeld door de zorgcoach. Het proces rondom informele klachten verdient aandacht in 2024.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is één van de verplichte indicatoren basisveiligheid binnen het kwaliteitskader. SSZ werkt op meerder manieren aan medicatieveiligheid. Medicatiemeldingen zijn een onderdeel van de MIC- meldingen. Deze MIC-meldingen worden op afdelingsniveau geanalyseerd door de MIC-verpleegkundige. (MIC)medicatiemeldingen worden in het teamoverleg in bijzijn van team en zorgcoach besproken. Bij ernstige fouten wordt ook de arts van Novicare betrokken. Daarnaast is een medicatiecommissie actief binnen SSZ. Om inzicht te krijgen in de medicatiefouten worden de deze gemonitord en geëvalueerd. In 2023 zijn aandachtvelden medicatie geworven om een rol te krijgen in dit onderwerp.

Aandachtspunten:

- Het documentbeheer systeem KISSZ is een punt in ontwikkeling. Het doel is dat medewerkers binnen SSZ de juiste documenten kunnen vinden. In 2024 gaat SSZ KISSZ verder optimaliseren en de protocollen up te date maken.
- Het proces rondom MIC- en MIM-meldingen maken wordt in 2024 geoptimaliseerd. De verpleegkundige van de afdeling krijgt tools om MIC-meldingen structureel en efficiënt te analyseren.
- Proces rondom informele klachten herzien, optimaliseren en implementeren.
- Starten met aandachtvelden medicatie.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

Stichting Samen Zorgen werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en de cliënt veiligheid. Als het gaat om het verbeteren en leren van kwaliteit, dan ziet Stichting Samen Zorgen de vijf volgende thema's die worden onderscheiden:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Leren van en in de praktijk
- Kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Samenwerken en deel uitmaken van een leren netwerk

Kwaliteitsmanagementsysteem

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.

Leren van en in de praktijk

Stichting Samen Zorgen werkt op diverse manieren aan het continu leren en ontwikkelen van de kwaliteit. Door middel van onder andere de kwartaalrapportages, in- en externe metingen, cliënttevredenheidsonderzoeken en incidentmeldingen worden verbeterpunten opgesteld. Deze worden verwerkt en gemonitord in het verbeterregister en besproken in de teams

Kwaliteitsplan

Waarschijnlijk wordt in 2024 is het kwaliteitskader aangepast naar het generiek kompas. Samen werken wij aan kwaliteit van bestaan. Thuis, in de wijk en in het verpleeghuis. Stichting Samen Zorgen gaat in het jaarplan 2024 de richtlijnen van generiek kompas meenemen in het jaarplan.

Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks vindt interne en externe verantwoording plaats via een kwaliteitsverslag en de url wordt voor 1 juli op de eigen website gepubliceerd.

Samenwerken en deel uitmaken van een leren 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, om kennis te delen en methoden uit te wisselen voor het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. In 2023 heeft de directeur-bestuurder een gesprek gehad met Innoforte en hieruit is ook een samenwerking ontstaan.

Aandachtspunten

- Uitwerking generiek kompas "Samen werken aan kwaliteit van bestaan".
- Netwerk uitbreiden om te leren en elkaar te ondersteunen.

3.5 Leiderschap, governance en management

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.

MT-plus

Binnen SSZ is er een MT-plus. Dit team bestaat uit het MT, adviseurs, zorgcoaches en teamcoaches en vormt het middenkader. Doelen van het MT-plus zijn o.a. elkaar informeren, informatiestroom, onderlinge samenwerking verbeteren en optimaliseren en het vormgeven van toekomstplannen.

Aandachtspunten

- In 2024 gaan we verder met het door ontwikkelen van het MT-plus door middel van de workshop ontlemmeren.

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 het duurzaam ondersteunen en faciliteren van leidinggevendenden in hun ontwikkeling als leidinggevende. Het programma ondersteunt de leidinggevende 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. In 2024 gaat het programma verder.

Cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR) praat mee met de directeur-bestuurder over zaken die stichting breed spelen, zoals de organisatie van de zorg en de begroting. De centrale cliëntenraad bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en de voorzitter(s) van de lokale cliëntenraden.

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.

Ondernemingsraad (OR)

De OR behartigt de belangen van de medewerkers door voorstellen en/of 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. De OR vergadert 1x per 4 weken met de directeur-bestuurder.

Aandachtspunten

- In 2024 gaat de OR een basiscursus volgen. Dit stond al eerder op de planning maar i.v.m. Corona is dit eerder niet doorgegaan. De cursus wordt gegeven door Rendement Opleidingen in Utrecht.

Verpleegkundige adviesraad (VAR)

Stichting Samen Zorgen heeft al eerder opgenomen een VAR in te willen richten, 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.

Aandachtspunten

- In 2024 gaat SSZ verder met het opzetten van een VAR.

3.6 Personeelssamenstelling

Om verantwoorde en persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden, zetten we in op het hebben en houden van voldoende deskundige collega's en vrijwilligers. Gezien de complexere wordende zorgvraag én de krapte op de arbeidsmarkt is dit een grote uitdaging.

3.7 Hulpbronnen, omgeving en context

Stichting Samen Zorgen maakt gebruik van hulpbronnen bij het realiseren van de kwaliteit van zorg. Bij hulpbronnen gaat het om mensen, materialen, plaatsen en activiteiten die ons als organisatie kunnen helpen. De ondersteunende protocollen staan in ons kwaliteitssysteem en zijn voor iedere medewerker toegankelijk. Daarnaast maken we gebruik van de Vilans protocollen; een geactualiseerd systeem met veel protocollen voor risicovolle en voorbehouden handelingen.

Familie en mantelzorgers hebben desgewenst toegang tot het zorgdossier via het cliënt portaal.

Aandachtspunten

- Het documentbeheer systeem KISSZ is een punt in ontwikkeling. Het doel is dat medewerkers binnen SSZ de juiste documenten kunnen vinden. In 2024 gaat SSZ KISSZ verder optimaliseren en de protocollen up to date maken.

3.8 Gebruik van informatie

Door middel van interne en externe kwaliteitsmetingen, waarderingsonderzoeken en audits worden kwaliteitsgegevens opgehaald.

Klachten

Cliënten kunnen op laagdrempelige wijze terecht bij contact verzorgende/eerste verantwoordelijke voor opvang en afhandeling van ongenoegens/klachten. Ook is er een externe klachten functionaris te benaderen. Tijdens informele gesprekken en evaluatiegesprekken worden ervaringen besproken. Door direct het gesprek aan te gaan creëren we een laagdrempelige manier voor cliënten en naasten om zich te uiten.

Clientervaringen

Clientervaringen worden ook verzameld door het jaarlijks houden van een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Eind 2023 werd het CTO afgenomen door een onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ. De vragenlijst bevatte zowel de verplichte

ervaringsvragen van ZorgkaartNederland als specifieke vragen van Stichting Samen Zorgen. In 2024 gaan de zorgcoaches samen met het team verbeterpunten en actiepunten formuleren om de verbeterpunten uit het CTO op te pakken en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In het kader van meten van medewerkerstevredenheid werd er in 2023 een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. Verplicht vanuit de contacttering WLZ en vanuit het kader duurzaam inzetbaarheid wordt het MTO 2 jaarlijks afgenomen.

Actiz

Stichting Samen Zorgen is lid van de branchevereniging Actiz. De branchevereniging is een belangrijke bron van informatie.

Regionale projecten

Stichting Samen Zorgen sluit aan bij regionale projecten van Er is een kruisbestuiving tussen VVT-organisatie en samenwerkingspartners.

Aandachtspunten

- Oppakken van punten die uit het CTO zijn gekomen
- Oppakken van punten die uit het MTO zijn gekomen

4. Verbeter- en ontwikkeldoelen

De aandachtspunten bij de thema's worden meegenomen in het jaarplan van 2024.