



ZorgSaam

Kwaliteitsverslag Langdurige zorg 2023

ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen
Juni 2024

www.zorgsaam.org

Inhoudsopgave

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Onze organisatie	4
3. Tevreden bewoners	6
3.1 Persoonlijk levensverhaal	6
3.2 “Samen” leven met dementie	8
3.3 Welzijn	9
3.4 Omgevingszorg.....	10
3.5 PDL.....	11
3.6 Zorgtechnologie als een verbindende kans	11
3.7 Klachten.....	12
3.8 Clientwaardering	12
4. Tevreden medewerkers	13
4.1 Tools en vitaliteit.....	13
4.2 Personele samenstelling	14
4.3 Centrale roosterplanning.....	14
4.4 Positionering van de medewerkers als professional	15
4.5 Leren en ontwikkelen	16
4.5.1. KennisXperience	16
4.5.2. Kort cyclisch verbeteren	16
4.5.3 Veilig Incidenten Melden.....	17
5. Gezonde organisatie	18
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	18
5.2 Indicatoren	18
5.2.1 Advanced Care Planning	18
5.2.2 Medicatieveiligheid	18
5.2.3 Aandacht voor eten en drinken	19
5.2.4 Decubitus	19
5.2.5 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking.....	19
5.3 Ontwikkeling samen prettig wonen.....	20
5.4 Leiderschap, governance en management	21
5.5 Samenwerkingen	22
5.6 Gebruik van informatie	23

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2023 van Zorggroep ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen.

Per april 2023 is de organisatiestructuur van ZorgSaam gewijzigd. De drie zelfstandige eenheden (ziekenhuis, thuis-ouderenzorg en zorgsupport) zijn vervangen door negen bedrijfsonderdelen. Hiermee is het cluster langdurige zorg gewijzigd in het bedrijfsonderdeel: Centra voor Wonen met Zorg. Ook in het cluster Zorg thuis wordt langdurige zorg geleverd.

In dit verslag wordt u geïnformeerd over de actuele status en voortgang van de, in het kwaliteitsplan 2023 vastgelegde, ambities en doelstellingen. In 2023 zijn de visie en het beleid, dat al enkele jaren wordt gevolgd, verder voortgezet. We hebben ons gericht op het welzijn van de cliënten, maar ook op het welzijn en de tevredenheid van de medewerkers.

In deze tijd van snelle vergrijzing van de bevolking met als gevolg een toenemende zorgvraag en minder beschikbaar zijn van zorgmedewerkers, is het een uitdaging om de zorg op een goede manier te blijven leveren.

Het levensverhaal van de cliënt speelt een grote rol. Hier wordt veel aandacht aan besteed. Ook de inzet van technologische hulpmiddelen helpt om de bewoners zo goed mogelijk te ondersteunen.

In dit jaarverslag geven we voorbeelden van de zorg zoals wij die bieden aan onze bewoners. Onze insteek is tenslotte: tevreden bewoners, tevreden medewerkers en een gezonde organisatie.

URL website: <https://www.zorgsaam.org/over-ons/de-organisatie/kwaliteit/kwaliteit-langdurige-zorg/>

2. Onze organisatie

ZorgSaam is een brede en zelfstandige zorggroep die nu en in de toekomst naadloos aansluitende zorg levert. De Zorggroep is onderverdeeld in negen bedrijfsonderdelen. Eén daarvan is: centra voor wonen met zorg, waar dit jaarverslag betrekking op heeft. Eind 2023 ziet dit er als volgt uit:



11 locaties



276 plaatsen pg met
behandeling



80 kamers somatiek met
behandeling



300 kamers pg en somatiek
zonder behandeling



20 kamers beschermd
wonen GGZ-W



2 kamers
huren met zorg



676 plaatsen
cliënten in zorg



67 volledig
pakket thuis

ZorgSaam heeft 11 ouderenzorglocaties (tot juni 2023 12 locaties, inclusief Coensdike):



Antonius



Bachten Dieke



De Baronie



De Blaauwe Hoeve



De Lange Akkers



Emmaus



Hooge Platen



Korenmarkt



Rozenoord



De Stelle

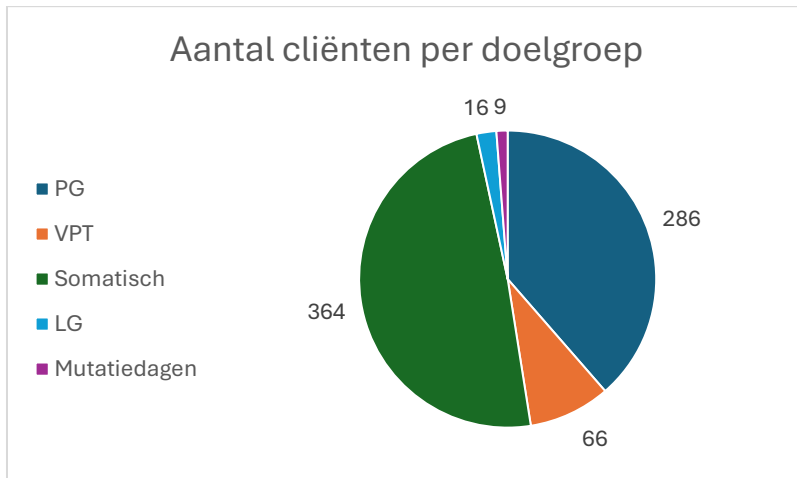


Vremdieke

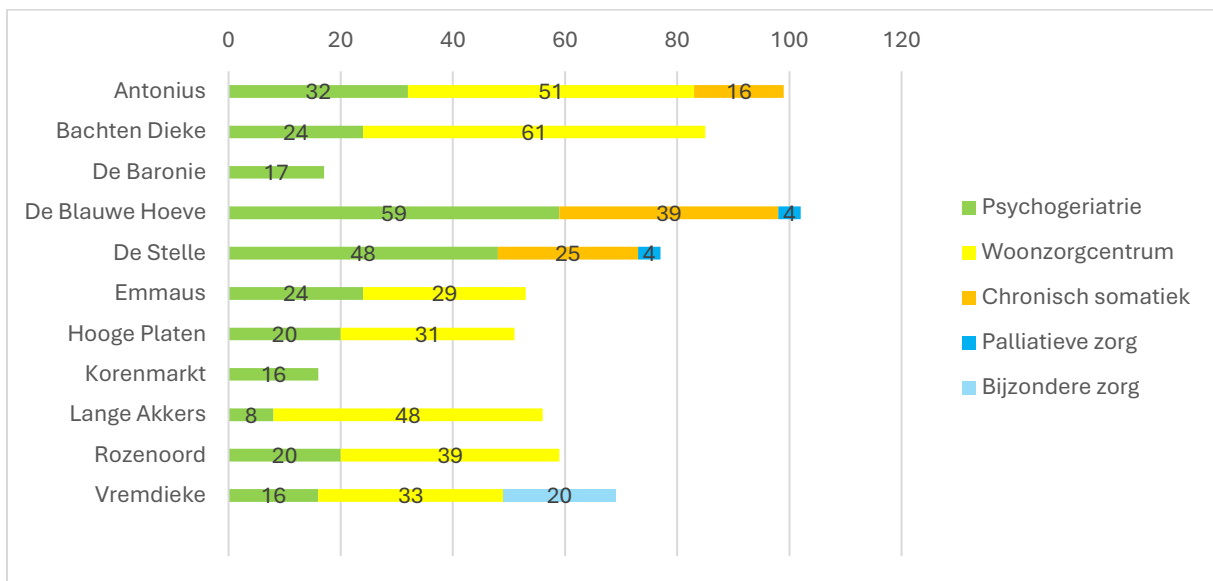


Coensdike (tot juni 2023)

In onderstaande grafiek is het aantal plaatsen, verdeeld naar type zorgverlening, weergegeven:



Ons cliëntenbestand, verdeeld naar type zorgverlening, is als volgt samengesteld:



3. Tevreden bewoners

Tevreden bewoners en het welbevinden van bewoners staat voor de mate waarin iemand zich lichamelijk, geestelijk en sociaal goed voelt. Waarin iemand tevreden is met zijn/haar leven, zo veel mogelijk zichzelf kan zijn en van betekenis blijft voor anderen.

In 2023 hebben we ernaar gestreefd om de bewoner de eigen regie meer in handen te geven over de dingen die voor hem/haar belangrijk zijn, waardoor de kwaliteit van leven geoptimaliseerd wordt en de bewoner verder deel uitmaakt van de samenleving. Het is van groot belang dat de medewerker de informatie vanuit het levensverhaal kent en de zorg of ondersteuning beter afstemt op de behoeften van de bewoner. Hiervoor bouwt de medewerker een vertrouwensband op met de bewoner.

3.1 Persoonlijk levensverhaal

In 2023 hebben we maatwerk geleverd in het werken met het persoonlijk levensverhaal. Op iedere locatie, waar de leidinggevende aangegeven heeft te willen starten of ondersteuning nodig te hebben, zijn workshops gegeven ten behoeve van de werkwijze voor het invullen van het levensverhaal, maar ook ter bewustwording. Wat doet het met de bewoner als deze vragen ter sprake komen. En wat neem je direct mee in je dagdagelijks werk en hoe verhoudt de opgedane kennis over het levensverhaal zich tot de persoonlijke daginvulling van de bewoner. Door het levensverhaal actief te betrekken in het verlenen van de zorg en ondersteuning, creëert de zorgmedewerker een warme en respectvolle omgeving waarin de bewoner zich gezien en gewaardeerd voelt, wat bijdraagt aan het welbevinden van de bewoner.

In 2023 zijn 28 woongroepen gestart (op 8 locaties) met het werken vanuit het levensverhaal. Ongeveer 280 medewerkers zijn hierin geschoold door middel van workshops. De teams kunnen ter ondersteuning altijd terugvallen op leden van het platform Kompas en zijn ook voorzien van tools en communicatiehulpmiddelen.

Vanaf juni 2023 wordt aan iedere toekomstige bewoner de folder van het persoonlijk levensverhaal uitgereikt, zodat ook zij én hun naasten op de hoogte zijn van het werken met het levensverhaal en het doel ervan. Dit is ook een motiverende trigger om de noodzaak van het werken met het levensverhaal in te zien en het gesprek met elkaar hierover aan te gaan. We zien dat het levensverhaal in het ECD een start maakt in zorg met verblijf zonder behandeling en een vervolg krijgt tijdens het wonen binnen zorg met verblijf met behandeling.



Omdat ieder een rol heeft in het leven van de bewoner hebben we de verschillende disciplines betrokken bij het denken en handelen vanuit het levensverhaal:

- Voor de *behandelaren* was er in het voorjaar een vervolgsessie waarbij de behandelaar uit het levensverhaal informatie moest ophalen om de verbinding te leggen tussen hun eigen specialisme, het levensverhaal en de teams. Dit ter bewustwording van de eerste stap in het anders werken. Door de behandeling af te stemmen op het persoonlijk levensverhaal van de bewoner ontwikkelt de behandelaar een behandelplan op maat dat rekening houdt met de unieke omstandigheden en voorkeuren van de bewoner. Een voorbeeld hiervan is dat een fysiotherapeute de keuze maakt om therapie 1 op 1 uit te voeren in plaats van een groepsessie.
- De *Specialist ouderenzorg (SO)*, *Physician Assistant (PA)* en *Verpleegkundig Specialist (VS)* zijn zich ook steeds meer bewust van het “persoonsgericht denken”. Ze verdiepen zich meer in het levensverhaal van de bewoners. Het kennen van het levensverhaal helpt de SO/PA/VS beter te begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt, wat belangrijk is voor de bewoner en hoe de zorg en ondersteuning afgestemd is op de persoonlijke behoeften en wensen. Het is dan ook belangrijk dat zij blijven open staan voor het horen en respecteren van het levensverhaal van de bewoner en dit meenemen in de besluitvorming met betrekking tot de behandeling.
- *Kwaliteitsverpleegkundigen* hebben een bijeenkomst gehad om vanuit hun rol en positie de verbinding te leggen tussen het persoonlijk levensverhaal, omgevingszorg, visie Vrijheid en Veiligheid, kort cyclisch verbeteren (KCV) en de rol van de naasten in het samen zorgen. Op vraag van de kwaliteitsverpleegkundigen en signalen vanuit de bijeenkomst zijn we nu bezig met het schrijven van een handreiking over hun rol en positie in het team ten aanzien van de medemenselijke kant van de functie. De medemenselijke kant is vooral gericht op de relationele aspecten in de zorg. Deze aspecten sluiten aan bij de waarden voor de bewoner:
 - Ik kan mezelf zijn
 - Ik behoud de controle
 - Ik ben van betekenis
 - Ik heb de vrijheid

Het werken met het levensverhaal en het integreren in alle processen blijft een aandachtspunt. We geven de medewerkers deze denk- en werkwijze mee vanaf het moment dat ze ingewerkt worden. Bij de startbijeenkomst voor leerlingen en stagiaires stond het persoonlijk levensverhaal en de visie Vrijheid en Veiligheid ook op het programma.

3.2 “Samen” leven met dementie

Samen leven met dementie verwijst naar het idee dat mensen met dementie en hun naasten, maar ook de omgeving, samen een leven leiden dat zo goed mogelijk is afgestemd op de behoeften en mogelijkheden voor de bewoner met dementie. Het omvat het creëren van een ondersteunende en respectvolle omgeving waarin de bewoner met dementie zoveel als mogelijk de regie over zijn of haar leven behoudt, ondanks de uitdagingen die dementie met zich meebrengt.

Bij het samen leven met dementie is het belangrijk om de bewoner met dementie als individu te blijven zien, met eigen wensen, voorkeuren en levensverhaal. Het betekent dat de medewerkers en naasten de bewoner blijven betrekken bij beslissingen over zijn of haar leven en zorg/ondersteuning waar mogelijk. Het draait om het behouden van de menselijke waardigheid, het respecteren van de persoonlijke identiteit en het streven naar een gevoel van welzijn en verbondenheid.

2023 stond vooral in het teken van draagvlak creëren bij de medewerkers voor het openen van de gesloten woongroepen. Draagvlak creëren door het “omdenken” te stimuleren. Te denken vanuit mogelijkheden in plaats van beperkingen. Dit betekent dat zij creatieve oplossingen moeten zoeken om de zorg en de ondersteuning zo goed mogelijk af te stemmen op de individuele zorgbehoeften van de bewoners, zonder onnodige beperkingen op te leggen.

Het openen van de gesloten woongroepen was in 2023 een thema op de teamoverleggen. Ook hebben er binnen een 5-tal locaties prospectieve risico-inventarisaties plaats gevonden, waarna teams aan de slag gingen met het opstellen van een plan van aanpak tot het openen van de woongroepen. Het openen van de woongroepen stond ook in de jaarplannen 2023-2024 van de leidinggevenden. In 2024 wordt hier verder vorm aan gegeven. Dus dit is nog een doorlopend proces.

We zien nu terug dat er bij bewoners een GPS tracker ingezet wordt, bewoners krijgen de code van de deur en kunnen zo zelf de woongroep verlaten of betreden.



Verschillende locaties zijn actief aan de slag geweest met bewustwording te creëren en begrip voor deze veranderende benadering bij naasten van bewoners. Er hebben familiebijeenkomsten plaats gevonden waar dit een gespreksonderwerp was. Er is geluisterd naar hun zorgen, suggesties en feedback. Ook de cliëntenraden van de verschillende locaties zijn betrokken.

Locatie Rozenoord heeft op nationale burendag de naaste burens uitgenodigd op de locatie en onder het genot van een versgebakken wafel de burens meegenomen in de plannen van Rozenoord ten aanzien van de visie Vrijheid en Veiligheid en het openen van de woongroepen. Als mederesultaat van deze dag hebben 2 personen zich aangemeld als vrijwilliger.

“Samen met de burens hebben we een mooie dag beleefd, waarin openheid en verbondenheid centraal stonden. Door elkaar te betrekken bij ons verhaal en hen mee te nemen in toekomstplannen van het openen van de gesloten woongroepen kunnen we samen het verschil maken binnen de gemeente Sluis”

(leidinggevende Rozenoord)

3.3 Welzijn

Welzijn wordt op verschillende manieren geboden aan de bewoners. Welzijn omvat het bieden van persoonlijke begeleiding, geestelijke ondersteuning, sociale activiteiten en medische zorg.

In 2023 is er een welzijnsbeleid opgesteld dat als doel heeft een zinvolle dag te organiseren in samenspraak met de bewoner en diens persoonlijk/maatschappelijk netwerk waarbij de bewoner de regie in eigen handen heeft over de dingen die voor hem/haar belangrijk zijn en waarbij de bewoner deel blijft uitmaken van de maatschappij.

De implementatie van dit plan zal in 2024 gebeuren.



3.4 Omgevingszorg

De vraag naar ondersteuning van teams, observatie en casuïstiek is in 2023 toegenomen. Hierdoor zien we de noodzaak van de coaches omgevingszorg bij de ondersteuning van teams in het omgaan met onbegrepen gedrag. Eind 2023 is er ook gekeken naar een verdieping in de samenwerking met de psychologen. De coaches omgevingszorg staan dicht bij het team en de bewoner, voeren observaties uit en gaan samen met het team aan de slag. Het team krijgt inzicht hoe onbegrepen gedrag ontstaat en wat een bewoner nodig heeft of wat helpt de bewoner bij het voorkomen van onbegrepen gedrag. Kortweg: hoe wordt onbegrepen gedrag begrepen gedrag. Indien nodig wordt de psycholoog benaderd. Dit alles wordt verwerkt in het protocol onbegrepen gedrag en begin 2024 geïmplementeerd.

Op de locaties Baronie, Lange Akkers en Antonius, is op verzoek van een leidinggevende, een bijeenkomst geweest voor vrijwilligers. Het onderwerp van de bijeenkomst was hoe omgaan met onbegrepen gedrag. In dialoog met de vrijwilligers zijn praktijkvoorbeelden besproken en is samen gekeken naar gunstige dan wel ongunstige factoren. In 2024 zal deze scholing verder worden aangeboden op de overige locaties.

Om casuïstiekbesprekingen te houden zijn we aan de slag gegaan met de Waardenladder. De Waardenladder is een spelvorm op teamniveau waarbinnen een concrete casus met elkaar vanuit verschillende uitspraken en waarden besproken wordt. Deze tool is tijdens de intervisie coaches omgevingszorg gebruikt en als zeer positief ervaren.



3.5 PDL

In 2023 is een film gemaakt waarin alle aspecten van het PDL-wassen en kleden getoond worden. Deze film is gepresenteerd aan de coaches omgevingszorg, de praktijkopleiders en de kwaliteitsverpleegkundigen. De film staat op het leerplein en is voor niveau 2-6 te raadplegen. De film is ook als tool te gebruiken om op teamniveau hieraan te werken.

3.6 Zorgtechnologie als een verbindende kans

Twee innovaties zijn de Momo Bedsense en Slim incontinentiemateriaal. Het belangrijkste doel van deze innovaties is de kwaliteit van leven voor de bewoner en de persoonlijke dagstructuur. Kwaliteit van leven resulteert vooral in het sterk verminderen van de onnodige verstoringen voor de bewoner. Het gericht ondersteuning kunnen bieden helpt ook bij de efficiënte inzet van medewerkers. De persoonlijke dagstructuur wordt mede door de innovatie in zicht gebracht en de momenten van ondersteuning kunnen daarop aangepast worden.

In 2023 hebben de pilots en studie plaats gevonden met betrekking tot de inzet van deze zorgtechnologie. Hieruit is een positief besluit gekomen om deze beiden gezamenlijk te implementeren.

In 2023 is in Stelle een pilot gestart "invoering van de Momo BedSense". Door het plaatsen van een sensor onder de matras van bewoners kan er op afstand via een app afgelezen worden of er sprake is van slapen, lichte activiteit, verhoogde activiteit of uit bed bij een bewoner.

Het nachtteam van Stelle mocht als eerste het werken met deze sensoren ervaren. In de praktijk kwam men er al snel achter dat deze sensoren veel prettiger zijn voor zowel de bewoners als de verzorging. Voorheen werd er gebruik gemaakt van beweegsensoren in de vorm van een paaltje dat in de buurt van het bed geplaatst werd. Deze geven in de praktijk met grote regelmaat 'valse' meldingen. Wanneer een deken van het bed schuift of een been uit bed zwaait gaat de melder af. Deze kunnen niet op afstand uitgezet worden, wat betekent dat de verzorging bij de bewoner op de kamer moet om de sensor af te zetten, met als gevolg dat de bewoner vaak onnodig wakker gemaakt wordt.

De combinatie van sensoren die actuele informatie geven, maakt dat er minder onnodige verstoringen van de nachtrust plaatsvinden. Je ziet op de app 'bewoner uit bed', wanneer je weet dat de bewoner zelfstandig naar toilet gaat, wacht men een paar minuten en zie je later dat de bewoner weer in bed ligt. Wanneer dit te lang duurt ga je alsnog kijken wat er aan de hand is. Bij andere bewoners ga je al kijken wanneer er sprake is van verhoogde activiteit omdat je bijvoorbeeld weet dat iemand 's nachts altijd iets wil drinken en dat niet meer zelfstandig kan.

Conclusie van het nachtteam is dat de Momo BedSense meer rust geeft voor zowel bewoners als de verzorging.

Leidinggevende nachtdienst

3.7 Klachten

Er zijn in 2023 12 klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris over het cluster Centra voor Wonen met Zorg. Dit is een daling ten opzichte van 2022 (18). De meeste klachten hebben betrekking op de organisatie van de zorg, de medische behandeling en communicatie. Er is 1 verbetermaatregel doorgevoerd op basis van de klachten.

Bij de klachtencommissie is 1 klacht ingediend.

De klachtenfunctionarissen hebben gesprekken gevoerd met de cliëntenraden van de locaties. In deze gesprekken is een toelichting gegeven over de rol van klachtenfunctionaris, maar is ook gesproken over het lage aantal klachten. Uit de gesprekken volgt dat klachten doorgaans op de locatie worden opgelost, doordat er verschillende lagen zijn waar een klacht aan kan worden voorgelegd. Hierbij kan worden gedacht aan een verpleegkundige of leidinggevende.

3.8 Clientwaardering

In 2023 zijn alle eerste contactpersonen gevraagd een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. Er zijn 147 beoordelingen gegeven met een gemiddeld cijfer van 8,0. In de onderstaande tabel zijn de beoordelingen per locatie opgenomen. De Stelle scoort een onvoldoende, uit de vragen wordt afgeleid dat dit met name gaat over de ervaring dat er te weinig personeel aanwezig is. Hier is expliciet aandacht voor.

In de Blaauwe Hoeve was gestart met een pilot voor een ideeënbus op een van de afdelingen. Het doel van deze pilot was om na te gaan of een ideeënbus een laagdrempeligere manier is voor zorgvragers om hun klachten kenbaar te maken. Echter is de pilot na een half jaar gestopt, omdat er geen gebruik werd gemaakt van de ideeënbus.

Periode 01-01-2023 t/m 31-12-2023		
Locatie	Totaal aantal respondenten in de verslagperiode.	Percentage respondenten dat de instelling aanbeveelt: 2023
Antonius	27	7,9
Bachten Dieke	25	8,3
Korenmarkt	3	7,8
De Baronie	3	7
De Blaauwe Hoeve	14	8
De Lange Akkers	13	8,1
Emmaus	12	8,4
Hooge Platen	9	8,4
Rozenoord	17	8,8
Stelle	9	5,9
Vremdieke	15	8,1
Eindtotaal	147	8,0

Voor meer informatie zie de website van Zorgkaart Nederland:
<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-zorgzaam-wonen-zorg-terneuzen-29320/locaties>

4. Tevreden medewerkers

4.1 Tools en vitaliteit

In 2023 zijn een aantal tools ingezet om medewerkers te ondersteunen in het uitvoeren van hun werkzaamheden en het behouden of bevorderen van het werkplezier, zeker in tijden van de zorgkloof. Het welzijn van onze medewerkers zetten we voorop. De leidinggevenden staan dicht bij hun medewerkers. Door een herverdeling van leidinggevenden is voor een aantal van hun de span of control gedaald. Iedere medewerker heeft een jaargesprek gehad met zijn leidinggevende en de leidinggevenden geven meer aandacht aan hun medewerkers door meer tijd van hun werkuren te besteden hiervoor. Verder zijn we gestart met de pilots “In Dialoog” en “ZorgSame Teams”.

Met “InDialoog” gaan medewerkers, leidinggevenden en een clustermanager of bestuurder met elkaar in gesprek over een thema om samen tot een oplossing te komen om fijn, gezond en veilig te werken. Denk bijvoorbeeld aan een thema zoals werkdruk, verzuim, werkplezier, agressie en geweld, roosteren of autonomie en zeggenschap. In oktober is gestart met 7 teams, waaronder Lange Akkers en Wijkteam Clinge. Het proces loopt nog. In Dialoog bestaat uit een aantal dialoogsessies verspreid over een periode van 9 maanden. De meeste teams zitten nu in de 2^e ronde. Door omstandigheden zijn de teams Lange Akkers en Wijkteam Clinge gestopt. Omdat het proces nog loopt voor de deelnemende teams, kan nog niet gezegd worden wat nu concreet de opbrengst is.

Vorig voorjaar is gestart met de *ZorgSame Teams*. In de *ZorgSame Teams* ligt de focus op meer zeggenschap en eigenaarschap in het eigen team. Het bestaat uit een teamplan: “Ons ZorgSaam” en een plan per medewerker: “Mijn ZorgSaam.” O.a. teams uit Rozenoord en Bachten Dieke hebben deelgenomen. We zijn tot de conclusie gekomen dat *ZorgSame Teams* een mate van volwassenheid van teams vergt die geen van de deelnemende teams vertegenwoordigde. Bovendien waren er in ieder team issues die eerst opgelost moesten worden. De interventie heeft wel plaatsgevonden, maar het doel is aangepast. De focus is gelegd op het bespreken van issues en de samenwerking in het team. In het voorjaar hebben 3 teams deelgenomen, vanaf september nog 3 teams. *ZorgSame Teams* is geëvalueerd en de organisatie heeft besloten om in deze vorm niet verder te gaan. *ZorgSame Teams* gaat over individuele ontwikkeling, teamontwikkeling, leiderschapsontwikkeling en de aansluiting van ondersteunende diensten op de teams. Dat allemaal samen maakt het gecompliceerd. De elementen blijven allemaal bestaan, maar niet meer samen in 1 interventie *ZorgSame Teams*.

Op het gebied van vitaliteit zijn de volgende zaken uitgevoerd in 2023:

- Uitbreiden providerboog met bv. partijen voor mantelzorg en budget coaching.
- Samenwerking met CZ voor inhuur van coaches en bedrijfsmaatschappelijk werk.
- Diverse vitaliteitsprojecten bij teams.
- Een aanbod van diverse workshops en trainingen door het jaar heen.
- Deelname aan Fit2Work week.

4.2 Personele samenstelling

Medewerkers en vrijwilligers moeten de zorg draaiende houden. In 2023 is op verschillende locaties een tekort geweest in de zorg, o.a. door verloop en verzuim, waardoor regelmatig gewerkt wordt met ZZP-ers. In 2023 was dit 4,6%. Vanaf het derde kwartaal 2023 zijn maatregelen ingezet die hebben geleid tot afname van het aantal ZZP-ers.

Per eind 2023 ziet het totale personeelsbestand er als volgt uit:



993
medewerkers
(aantal)



678
medewerkers
(FTE)



751
Vrijwilligers
(aantal)

Aantal Zorgmedewerkers per niveau



Niveau 1
164
(aantal)
91,02 (FTE)



Niveau 2
178
(aantal)
115,9 (FTE)



Niveau 3
362
(aantal)
249,8 (FTE)



Niveau 4-6
81
(aantal)
59,6 (FTE)

4.3 Centrale roosterplanning

In 2023 heeft ZorgSaam een start gemaakt met centrale planbureaus, doelstelling is om de planning/roosteren dicht bij de medewerkers te organiseren. Medewerkers zijn hierbij in staat gesteld om in overleg met zijn/haar directe collega's zelf invloed uit te oefenen op hun rooster en/of werktijden. Een extra doelstelling van het centraal plannen is een goede doelmatige zorg en dienstverlening en bedrijfsvoering waarbij we de best mogelijke kwalitatief hoge zorg voor cliënten willen garanderen.

De opstart van de planbureaus in 2023 heeft afgelopen jaar een bijdrage geleverd aan de samenwerking en het mogelijk maken van team overstijgende inzet.

Daarnaast is er een betere samenwerking ontstaan tussen planners en medewerkers, waarbij de regie op het eigen rooster als speerpunt is meegenomen.

Let wel 2023 is een opstartjaar de komende tijd zal worden gebruikt om een en ander verder uit te rollen en de balans tussen werk en privé beter te borgen.

Denk hierbij aan een nauwere samenwerking van de planbureaus onderling maar ook de samenwerking / interactie tussen medewerkers en het planbureau.

Leidinggevende Blaauwe Hoeve

4.4 Positionering van de medewerkers als professional

Vanaf 1 maart 2023 hebben we uitvoering gegeven aan het plan doorontwikkeling verpleegkundige rol. Onderdeel daarvan was de implementatie van de *kwaliteitsverpleegkundige* in de langdurige zorg.

De verpleegkundigen werken 40% van hun tijd mee aan het bed en 60% van hun tijd besteden ze aan kwaliteitstaken. Kwaliteitsverpleegkundigen zijn gekoppeld aan één of meerdere teams en hebben in het team een belangrijke rol in het bewaken van de kwaliteit van zorg en het bevorderen van de bekwaamheid van de medewerkers van alle deskundigheidsniveaus.

Doordat medewerkers direct op de werkvloer worden gecoacht en geïnstrueerd komen zij in hun kracht. Verzorgenden IG worden onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundige opnieuw bekwaam gemaakt voor handelingen die zij in hun opleiding hebben geleerd maar die eerder waren belegd bij de verpleegkundige dienst. Hierdoor verloren de verzorgenden IG destijds hun bekwaamheid. Het opnieuw bekwaam maken en zich bekwaam voelen bevordert de verdieping en de passie voor hun vak.

De kwaliteitsverpleegkundige is zichtbaar en laagdrempelig benaderbaar voor zowel bewoner, familie als medewerker en heeft vanuit haar rol aandacht voor de woon- leefomgeving en het welzijn van de bewoner.

In mei 2023 is er een uitgebreide enquête geweest onder continuïteitsverpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundigen, verzorgenden leidinggevenden en behandelaars. Deze zal in 2024 nog tweemaal worden herhaald. Mede op basis van de eerste enquête is besloten om de kwaliteitsverpleegkundige zowel inhoudelijk te scholen als op de invulling van hun nieuwe rol als kwaliteitsverpleegkundige.

Afgelopen najaar is een scholing gegeven aan de kwaliteitsverpleegkundigen waarin enerzijds inhoudelijk de onderdelen omgevingszorg, persoonlijk levensverhaal, kort cyclisch verbeteren en Wzd aan bod kwamen, en anderzijds de kwaliteitsverpleegkundigen zelf aan de slag zijn gegaan met hun rol en de rolbeschrijving m.b.t. de onderdelen. Vanaf mei 2024 volgen alle kwaliteitsverpleegkundigen de post-mbo opleiding verpleegkundige kwaliteitszorg. Om de rol en het gedachtegoed van de kwaliteitsverpleegkundigen te bewaken en te borgen zijn er een portefeuillehouder en een werkgroep aangesteld.



De functie *helpende+* is tegen het licht gehouden. Gekeken is wat de *helpende+* ontvangt aan kennis vanuit de opleiding en wat de *helpende+* uitvoert op de werkvloer binnen de functie. Er is onderzocht wat de uitbreiding van taken zou betekenen voor het efficiënt werken en de zorgkloof. Ook is hierbij gekeken hoe collega zorgorganisaties binnen Zeeland deze functie vormgeven. De uitwerking hiervan loopt door in 2024.

4.5 Leren en ontwikkelen

In 2023 hebben we vooral een doorontwikkeling doorgemaakt. Scholingen zullen meer aangepast worden aan de behoeften van het team. Het geven van scholingen op basis van behoeften van een team is essentieel om ervoor te zorgen dat de training effectief en relevant is. Het is belangrijk om te begrijpen welke specifieke vaardigheden of kennis het team nodig heeft om hun doelen te bereiken en om zich verder te ontwikkelen.

Scholingen zijn interactief en praktijkgericht, zodat de medewerkers en vrijwilligers de aangereikte kennis en vaardigheden direct kunnen toepassen in de praktijk en er een bewustwording ontstaat. Een voorbeeld hiervan is de scholing voor de kwaliteitsverpleegkundige en voor de vrijwilligers.

4.5.1. KennisXperience

In 2023 is de 5^e editie van de KennisXperience georganiseerd. Alle medewerkers van ZorgSaam hebben een uitnodiging gekregen om aan dit digitale scholingsevent deel te nemen. Het event was gespreid over verschillende dagen en op verschillende tijden. De medewerker kon zich inschrijven op een workshop naar keuze.

Een voorbeeld hiervan is de opzet met betrekking tot omgevingszorg. Vanuit omgevingszorg is een workshop gegeven met als titel 'Een leven lang plezierig wonen'. Tijdens deze workshop werden vele praktijkvoorbeelden besproken waarin getoond werd dat kleine aanpassingen een groot verschil kunnen maken in het verbeteren van de kwaliteit van leven van de bewoner. Ook wel het 'laaghangend fruit' genoemd.

Een ander voorbeeld is een workshop die vanuit de commissie Vrijheid en Veiligheid gegeven is met als titel Wet Zorg en Dwang, kan jij de afweging maken? Tijdens deze workshop werd stil gestaan bij dilemma's op het gebied van vrijheid en veiligheid. Zo werd stil gestaan bij het openstellen van locaties, de thuissituatie en hoe je nu een maatregel kan onderbouwen in het dossier. Welke dilemma's kom je tegen bij deze onderwerpen? Welke vragen roept het op? Met behulp van enkele casussen zijn deze dilemma's besproken.

4.5.2. Kort cyclisch verbeteren

Het kort cyclisch verbeteren wordt steeds meer gedragen binnen de teams en breder binnen het cluster. Binnen de teams worden de medewerkers continue gemotiveerd om de aanwezige hulpmiddelen te gebruiken bij het leren en verbeteren binnen de teams. Hulpmiddelen zijn onder andere de verbetermeter, een verbeterbord en de verbetercyclus. Er zijn in 2023 meerdere vragenlijsten via de verbetermeter uitgezet (met als thema's o.a. jaarkalender Kwaliteit, ervaringen samenwerking ZZP'ers, evaluatie doorontwikkeling verpleegkundige rol en inzet en nieuwsbrief verpleegkundige).

De Kwaliteitsverpleegkundigen hebben een training ontvangen waarin hun rol binnen het kort cyclisch verbeteren is toegelicht en hoe ze met het team aan de slag kunnen gaan en opvolging kunnen geven aan verbeteracties en suggesties.

Binnen het Microsoftprogramma 'Teams' is een Ambassadeurskanaal opgezet voor de ambassadeurs van het KCV en Levensverhaal, waarin zij elkaar kunnen informeren en inspireren en waar zij de documentatie kunnen terugvinden.

4.5.3 Veilig Incidenten Melden

Het aantal in Zenya geregistreerde (bijna) incidentmeldingen is afgelopen jaar met 11,2% gestegen. In totaliteit zijn er 3425 (was 3093) incidenten geregistreerd. Hiervan is één melding gedaan bij de IGJ.

Er zijn 14 hoog risico incidenten nader onderzocht door een analysecommissie. Alle onderzoeken hebben één of meerdere verbeteradviezen opgeleverd, die zijn vertaald in concrete verbetermaatregelen. Voor alle genoemde punten geldt dat adviezen zijn opgevolgd en de verbeteringen zijn gerealiseerd.

De top 3 meldingen is ten opzichte van andere jaren onveranderd en bestaat uit:

1. Vallen (43,6%)
2. Agressie (28,1 %)
3. Medicatie (20,1 %)



5. Gezonde organisatie

De langdurige zorg is onderdeel van de Thuis- en Ouderenzorg en onderdeel van de Zorggroep. Er wordt nadrukkelijk samengewerkt binnen de Zorggroep. Data wordt hierbij steeds belangrijker: data wordt gebruikt om van te leren, maar ook om op te sturen. Middelen die hiervoor gebruikt worden zijn o.a. het kwaliteitsdashboard met daarin de uitkomsten van audits, de kwaliteitsindicatoren, scores op Zorgkaart Nederland en het medewerkers onderzoek. De leidinggevenden en manager leggen verantwoording af in de tertiaalrapportage, waarin naast een financiële rapportage, ook een rapportage op kwaliteit, verzuim, verloop en deskundigheid is opgenomen.

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de ZorgSaam Zorggroep wordt getoetst door Qualicor Europe (verder: Qualicor) en de accreditatie loopt tot maart 2025. Tot die datum krijgt ZorgSaam een drietal auditbezoeken, waarbij Qualicor steeds een deel van de organisatie onder de loep neemt. Het tweede van deze drie auditbezoeken was in september 2023, waarbij de Anemoon, de Meander, Hospice Terneuzen en alle afdelingen locatie Bachten Dieke zijn bezocht. Het thema was: veilige palliatieve zorg en het voorkomen van infecties. De clientgerichte zorg is prima bevonden door de auditoren.

5.2 Indicatoren

Conform het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' zijn er een aantal verplichte indicatoren en een aantal vrije keuze indicatoren. Naast de verplichte indicatoren: Advanced Care Planning, Medicatieveiligheid en Aandacht voor eten en drinken, is er binnen ZorgSaam gekozen voor de indicatoren Decubitus en Gemotiveerd omgaan met vrijheidspenning.

5.2.1 Advanced Care Planning

Bij 97,5% van de 678 bewoners is het reanimatie beleid vastgelegd. ZorgSaam hanteert het 'nee-tenzij' reanimatie-beleid in de Langdurige Zorg: 90,1 % van de bewoners heeft aangegeven niet gereanimeerd te willen worden. Dit wordt initieel besproken met de bewoner of diens vertegenwoordiger en vastgelegd in het ECD en het nooddossier. Ook de wens tot (acute) ziekenhuisopname wordt door de arts, als onderdeel van intake en zorgplan evaluatie, besproken en vastgelegd. Er zijn, naast artsensites, ook gedragsvisites en omgang overleggen die helpen aan het leveren van gepaste zorg.

5.2.2 Medicatieveiligheid

De medicatie van elke nieuwe bewoner is, conform afspraak, door de apotheek beoordeeld. Waar nodig heeft aanvullend afstemming plaatsgevonden met de arts. Verder heeft op iedere locatie de jaarlijkse medicatiereview plaatsgevonden voor alle bewoners die langdurig in het verpleeghuis verblijven.

In 2023 zijn er in totaal 689 medicatiefouten geregistreerd (in 2022 waren dit er 649). Omdat een vorm van "vergeten" (door bewoner of medewerker) als meest voorkomende oorzaak is aangeduid, wordt, evenals vorig jaar, de focus gelegd op het stringenter toezien op juiste afgifte en inname.

Op alle afdelingen van onze locaties is medicatieveiligheid minstens eens per kwartaal multidisciplinair besproken met de medewerkers en de nadruk wordt erop gelegd dat het melden van fouten geen taboe mag zijn, maar veilig is.

5.2.3 Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is voor alle bewoners in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de bewoner, maar juist ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Op dit moment hebben we van 86,9 % van onze bewoners één of meerdere afspraken ten aanzien van voedselvoorkeuren, gewenste hulp en het tijdstip van eten vastgelegd in het zorgdossier. De logopedist wordt betrokken bij slikproblemen.

5.2.4 Decubitus

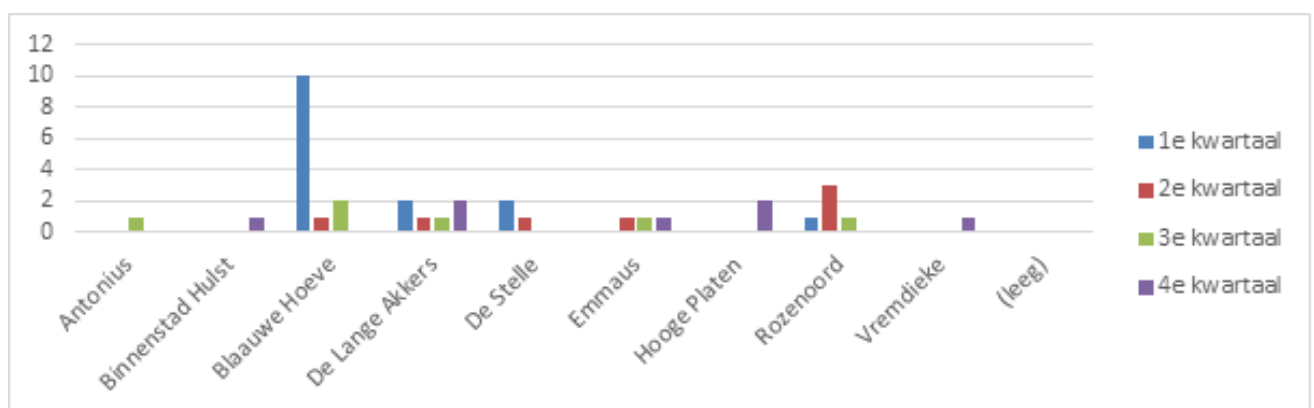
Alle bewoners zijn minstens een keer preventief gescreend op decubitus. De leden van het wondexpertisecentrum analyseren de resultaten van de screening en stellen op basis van oorzaken, in samenspraak met de verpleegkundigen met het aandachtsgebied wondzorg, een verbeterplan op.

In 2023 is bij 30 bewoners (van de 642) een graad decubitus 2 of hoger vastgesteld. Dit is iets meer dan het jaar ervoor (21 bewoners in 2022). Voor hen is een wondzorgplan opgesteld en vastgelegd in het ECD/zorgplan.

5.2.5 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Medewerkers van ZorgSaam werken vanuit vrijwillige zorg en voorkomen zoveel mogelijk onvrijwillige zorg door de alternatieven te onderzoeken, dit gebeurt eventueel met behulp van externe partijen. Ze streven altijd naar de afbouw van onvrijwillige zorg.

In onderstaand overzicht een weergave van het aantal keren dat onvrijwillige zorg werd verleend in 2023, verdeeld over 9 locaties (op de overige locaties werd geen onvrijwillige zorg verleend). Conform de wet zorg en dwang is deze zorg in alle gevallen zorgvuldig beschreven en vastgelegd in het zorgplan van betreffende bewoners.



De kennis m.b.t. WZD bij medewerkers neemt toe. In 2023 is vooral bewustwording gecreëerd. Dit is gedaan door o.a.:

- Er is een duidelijk beleid gemaakt met een helder en onderbouwd stappenplan.
- Vanuit de commissie V&V sluit de aandachtsvelder WZD aan bij teamoverleggen om te praten over casussen en dilemma's.
- Kwaliteitsverpleegkundigen zijn geïntroduceerd in de teams en geschoold t.a.v. de WZD.
- Workshop WZD tijdens de KennisXperience.
- Er zijn familie-avonden, thema-avonden en huiskamergesprekken georganiseerd rondom het thema.
- De eerste contactpersoon van de bewoner wordt uitgenodigd bij het MDO.

Op 4 locaties is een PRI (prospectieve risico inventarisatie) uitgevoerd om van een gesloten woongroep naar een open woongroep te evolueren. Gestreefd wordt om te werken met GPS-ondersteuning. De mogelijkheden hiervoor zijn per locatie verschillend. Het uitvoering geven aan het openstellen van de woongroepen loopt nog door. Op locatie Rozenoord wordt verder onderzocht om de leefcirkel in werking te laten treden.

Er wordt aandacht besteed, ook de komende jaren, om bewust te zijn van de rechtspositie van de zorgvrager op het gebied van wilsbekwaam en wilsonbekwaam en dit goed vast te leggen in het dossier.

5.3 Ontwikkeling samen prettig wonen

Toenemende vergrijzing, een afname in zorgpersoneel en verduurzaming van gebouwen vraagt om een nieuwe manier van zorg verlenen én krijgen. Ook bij ZorgSaam. ZorgSaam streeft naar een toekomst waarin ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen, actief kunnen blijven en altijd Zeker zijn van Zorg en ondersteuning. We zetten een transitie in gang van 'zorgen vóór de ouderen' naar 'zorgen dat ouderen zoveel mogelijk zélf kunnen'. In 2023 zijn belangrijke stappen genomen in deze transitie als onderdeel van "Samen Prettig Wonen".

In 2023 was er veel bedrijvigheid op het gebied van ouderenzorg en vastgoed. De organisatie zette stappen in de realisatie van haar drie woonzorgconcepten: Zorg Thuis, Thuis in de Zorgwijk en Centrum voor wonen met zorg. Dit is een omvangrijke transitie die de komende jaren zal plaatsvinden en de nodige inspanningen van medewerkers en vrijwilligers vraagt. Om hen te betrekken bij dit proces, zijn in 2023 klankbordgroepen in het leven geroepen en is een roadshow langs alle ouderenzorglocaties georganiseerd.

Voor een aantal locaties zijn de nieuw- en verbouwplannen al concreter. Het programmateam betreft hierbij, naast de medewerkers en vrijwilligers, ook de bewoners, hun familie en/of mantelzorgers en de direct omwonenden. In 2023 zijn de eerste inloopbijeenkomsten georganiseerd op de locaties waar op niet al te lange termijn van start gegaan zal worden. Alle informatie over de woonzorgconcepten en de plannen voor de locaties is te vinden op het in 2023 gelanceerde platform www.samenprettigwonen.nl

In 2023 werden belangrijke stappen gezet in de uitwerking van de drie woonzorgconcepten naar steeds concretere plannen. De ambitieplannen voor "centrum voor wonen met zorg" en "zorgwijk" werden goedgekeurd en vertaald naar generieke functionele programma's van eisen (PvE) en ruimteboeken. Er is een mock-up gebouwd van appartement type A. Deze mock-up is positief beoordeeld door intern deskundigen en de woonadviescommissie van Zeeuws-Vlaanderen.. Daarnaast is een concept programma van eisen opgesteld voor de diensten en services en de te gebruiken zorgtechnologie, en is er een integrale businesscase opgesteld die de haalbaarheid van de centra en de zorgwijken toetst. ZorgSaam is, met als doel de woonzorgconcepten op een stevige wetenschappelijke basis te plaatsen, een samenwerking aangegaan met twee universiteiten (Radboud Universiteit, Maastricht University) en de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zeeland in de vorm van een promotietraject.



5.4 Leiderschap, governance en management

Ondanks dat de langdurige zorg een groot cluster is, slagen we erin om verspreid over het uitgestrekte werkgebied Zeeuws-Vlaanderen de lijnen kort te houden.

De Raad van Bestuur heeft maandelijks overleg met de *Ondernemingsraad*. De Ondernemingsraad bestaat uit 23 leden. Naast het overleg met de Raad van Bestuur spreekt de Ondernemingsraad gemiddeld 2 keer per jaar met de Raad van Toezicht. De Ondernemingsraad heeft in 2023 de volgende adviezen gegeven:

- De meerjarenstrategie 2023-2027
- ZorgSaam in Vorm
- ZorgWise
- Voorstel jaarurensystematiek 2024
- Klachtenregeling

Naast de Ondernemingsraad is er een *Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad* (hierna: VVAR) actief. De VVAR bestaat uit twaalf leden, waarvan drie afkomstig uit de langdurige zorg. Zij kunnen gevraagd en ongevraagd adviezen geven aan de Raad van Bestuur. In 2023 heeft de VVAR de volgende adviezen gegeven:

- De meerjarenstrategie 2023-2027
- De klachtenregeling

Iedere locatie heeft een eigen *Cliëntenraad*. De lokale cliëntenraden vergaderen circa 6 maal per jaar met de leidinggevende van de locatie. Tijdens deze vergadering worden beleidszaken toegelicht en wordt er gesproken over locatie specifieke zaken.

De voorzitters van deze lokale cliëntenraden zijn verenigd in de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg. De Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg heeft 8 maal overlegd met de bestuurder. In 2022 heeft de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg de volgende adviezen gegeven:

- Instemming Kwaliteitsplan Langdurige Zorg
- Ongevraagd advies voedingscommissie
- Ongevraagd advies vrijwilligersbeleid

Daarnaast heeft CR TOZ binnen de CCR input geleverd voor:

- Advies meerjarenstrategie 2023 – 2027
- Instemming visie op voeding
- Instemming medezeggenschapsregeling
- Instemming voorgenomen besluit Wet Zorg en Dwang
- Advies Klachtenregeling

5.5 Samenwerkingen

Binnen de regio Zeeuws-Vlaanderen heeft ZorgSaam nu en in de toekomst een belangrijke rol in het behouden van en de doorontwikkeling van kwalitatief hoogwaardige zorgverlening. Om hierin succesvol te zijn en blijven is continue afstemming met tal van belanghebbende en betrokken partijen nodig. Denk daarbij aan samenwerkingspartners, zoals de zorgverzekeraar, huisartsen, collega instellingen, gemeenten en woningcoöperaties.

In de regio lopen diverse initiatieven waar ZorgSaam intensief aan bijdraagt. De initiatieven uit 2022 zijn in 2023 voortgezet:

- Toekomstige Zorg West Zeeuws-Vlaanderen
- Integrale Zorg Oost Zeeuws-Vlaanderen
- De Zeeuwse Zorg Coalitie
- Deltaplan Arbeidsmarkt Zeeuwse Zorg en Welzijn 2.0
- Zeeuwse infectiepreventieweek.
- Consortium Zorg in Balans
- Samen Prettig Wonen

Wij zijn ervan overtuigd dat deze initiatieven bijdragen aan een betere afstemming en geïntegreerde zorg.



5.6 Gebruik van informatie

Het kalenderjaar werd binnen ZorgSaam opgedeeld in drie perioden van 4 maanden (tertialen), waarover intern verantwoording wordt afgelegd door leidinggevenden en clustermanagers aan de Raad van Bestuur. Vanaf april 2023 is dit gewijzigd naar 4 perioden van 3 maanden (kwartalen).

Voor de langdurige zorg wordt ieder tertiaal/kwartaal een kwaliteitsdashboard met relevante managementinformatie opgesteld. De gegevens op het dashboard stelt de leiding van het cluster in staat om, bijvoorbeeld tijdens een (plenaire) bespreking, snel en gericht in te zoomen op zaken die nadere aandacht behoeven.

Ook uit Nedap ONS is de nodige real-time stuurinformatie te halen. Medewerkers en/of leidinggevenden kunnen dit zelf raadplegen en – waar nodig – actie ondernemen. Via de kwaliteitsmonitor kunnen zij makkelijk inzien welke acties uitstaan en binnen welke tijd deze dienen te worden opgepakt.