



ZINN

Kwaliteitsverslag 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
1.1 Verbeteren methodisch werken	7
1.2 Thuiszorg: specifieke preventiemaatregelen, zelfredzaamheid en casemanagement dementie	9
1.3 Project Familiezorg	10
1.4 Digitaliseren dossiers van cliënten huishoudelijke verzorging (HV).....	11
1.5 Onbegrepen gedrag: verbeteren rol expertteam.....	12
2. Verantwoord (thuis) wonen en welzijn	13
2.1 Passend aanbod van activiteiten.....	13
2.2 Eten en drinken	13
2.3 Vrijwilligers	14
2.4 Wooncomfort	14
3. Veilige zorg	15
3.1 Indicatoren basisveiligheid	15
3.2 MIC (Melding Incident Client)	15
3.3 Medicatieveiligheid	16
3.4 Decubitus: deskundigheidsbevordering.....	18
3.5 Wet Zorg en Dwang (WZD).....	20

3.6 Advance Care Planning	20
3.7 Hygiëne, infectiepreventie, HACCP en schoonmaak appartementen.....	21
3.8 Antibioticaresistentie	23
3.9 C-reefief proteïne (CRP).....	23
4. Leren en ontwikkelen	24
4.1 Lerend netwerk	24
4.2 Samenwerken in de wijk	24
4.3 Werken met een dashboard.....	25
4.4 Optimaliseren leerklmaat	25
5. Leiderschap, governance en management	25
5.1 Kwaliteits- en beleidscyclus.....	25
5.2 Gezamenlijke visie	26
5.3 Met elkaar zijn we ZINN	27
5.4 Naleven governance code zorg 2022	27
5.5 Verbinding RvB met zorg en behandeling	27
5.6 Professionele en aantrekkelijke werkomgeving.....	28
5.7 VVAR.....	28
5.8 Ethische commissie	29
6. Personeelssamenstelling	29
6.1 Flexibilisering opleidingsaanbod (leerplekken, Gilde, scholing Helpende Plus)	29
6.2 Optimaliseren van ons werk- en leerklmaat, ons leerklmaat stimuleren	31
6.4 (Door)ontwikkelen van nieuwe vormen van leren.....	31
6.5 (Door)ontwikkelen leeraanbod vrijwilligers.....	32

7. Hulpbronnen	33
7.1 Nieuwe woonconcepten	33
7.2 Interne en externe stakeholders	33
7.3 ICT	33
7.4 Zorgtechnologie en innovatie.....	34
8. Gebruik van Informatie	36
8.1 Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)	36
8.2 Ondernemingsraad (OR).....	37
8.3 Cliëntenraden	38

Voorwoord

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van ZINN. ZINN biedt respectvolle, persoonlijke (thuis)zorg, wonen en welzijn aan ouderen in zes sfeervolle woonzorglocaties in Groningen, Haren en Hoogezand. Daarnaast werken onze thuiszorgprofessionals bij ouderen thuis, in de wijk. Het kwaliteitsverslag is een weergave van het al dan niet gehaald zijn van de gestelde doelen en acties uit het kwaliteitsplan 2022 en de manier waarop daaraan invulling is gegeven. In het kwaliteitsverslag 2022 wordt per hoofdstuk van het kwaliteitskader een verantwoording gegeven. De thema's binnen de hoofdstukken worden alleen specifiek benoemd wanneer deze ook in het kwaliteitsplan 2022 zijn benoemd. Er is wel aandacht voor de thema's waarvan het kwaliteitskader stelt dat deze beschreven dienen te worden namelijk: veiligheid, cliëntervaringen, en leren en ontwikkelen. Voor het sociaal jaarverslag wordt verwezen naar 'Bijlage 1'.

Aandacht voor elkaar geeft het leven glans

Het belangrijkste begrip dat ZINN leidt is 'aandacht'. Wij geloven dat aandacht voor elkaar het leven glans geeft. Aandacht van zorgprofessionals en vrijwilligers voor bewoners, cliënten en hun familie, maar ook aandacht voor elkaar; medewerkers, vrijwilligers en bewoners onderling. Binnen ZINN draait het om gezamenlijkheid. Iedereen doet ertoe, of je nu bij ZINN woont, werkt, zorg ontvangt of verleent, vrijwilligerswerk doet, op bezoek komt of wordt opgeleid. Met elkaar vormen we iedere dag ZINN en zorgen we voor een context waarin het gaat om zo prettig mogelijk ouder worden. Sinds 2019 viert ZINN iedere eerste donderdag van oktober haar eigen feestdag om daarbij stil te staan. We noemen dit de Dag van ZINN, een dag waardering wordt uitgesproken naar iedereen die bij ZINN betrokken is of zich bij ZINN betrokken voelt. Ook het jaarthema staat tijdens de Dag van ZINN centraal.

Ontmoeting

Sinds 2020 beheerste de coronapandemie het leven en werken binnen ZINN. En in tijden dat we de maatregelen wat los konden laten, merkten we steeds weer hoe belangrijk de persoonlijke ontmoeting is en hoeveel energie ontmoetingen geven. Dit zorgde ervoor dat 'Ontmoeting' werd gekozen als jaarthema van ZINN in 2022. Toen in het voorjaar veel coronamaatregelen konden worden losgelaten, kwam de ruimte om elkaar te ontmoeten - te zien, spreken en grotere en centrale welzijnsactiviteiten te organiseren - er ook weer écht.

Ontwikkelingen en nieuwigheden

In 2022 werden vraagstukken over een krappe arbeidsmarkt en demografische ontwikkelingen steeds dringender. In de breedte van de samenleving, dus ook binnen ZINN, dwingen deze vraagstukken ons ertoe om met een frisse blik te kijken naar de manier waarop de zorg en ondersteuning voor ouderen is georganiseerd. Binnen het cluster dat zorg in de wijk levert heeft innovatie er dit jaar voor gezorgd dat daarin grote stappen zijn gezet. En in 2023 volgen er meer, als de toepassing van zelfredzaamheidsmiddelen en technologie - zoals met een beeldbelteam - wordt uitgebreid.

ZINN heeft een 'Samen op Safari'-team dat experimenten uitvoert op het gebied van sociale innovatie. Onder leiding van dit team zijn in 2022 in De Dilgt twee experimenten gestart. Het ene experiment zet in op meer aandacht voor welzijn met behulp van een 'dagcoach'. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat niet iedere vraag van een bewoner ook een zorgvraag is. In het andere experiment wordt gewerkt aan de zelfredzaamheid van ouderen. Hier wordt de nadruk gelegd op wat mensen zelf (weer) kunnen, door elkaar te helpen.

Zorgtechnologie wordt vaak genoemd als oplossing om arbeidstekorten tegen te gaan. Wat ZINN betreft zijn hierbij twee dingen van belang: ten eerste is de inzet van technologie geen doel op zich en ten tweede moet technische innovatie altijd hand in hand gaan met sociale innovatie. Processen en handelingen moeten eerst kritisch bekeken worden op nut en noodzaak, voordat overgegaan kan worden naar een technische oplossing. Zo kan worden voorkomen dat oude of ingesleten werkwijzen zonder meer worden voortgezet. Aandacht is voor ZINN ook leidend bij innovatieoplossingen: deze moeten bijdragen aan een slimme aanpak waardoor er ruimte blijft - of komt - voor aandacht.

Beweging

In 2022 werden we nog steeds geconfronteerd met de gevolgen van de coronapandemie, met name in het ziekteverzuim. Toch staan onze medewerkers er iedere dag om zorg en ondersteuning te bieden en laten zij steeds zien waarom de ouderenzorg het mooiste onderdeel van de zorgsector is. Dat verdient een groot compliment en geeft vertrouwen in de beweging die wij als organisatie moeten gaan maken in het kijken met die frisse blik.

Carry de Niet
Raad van Bestuur

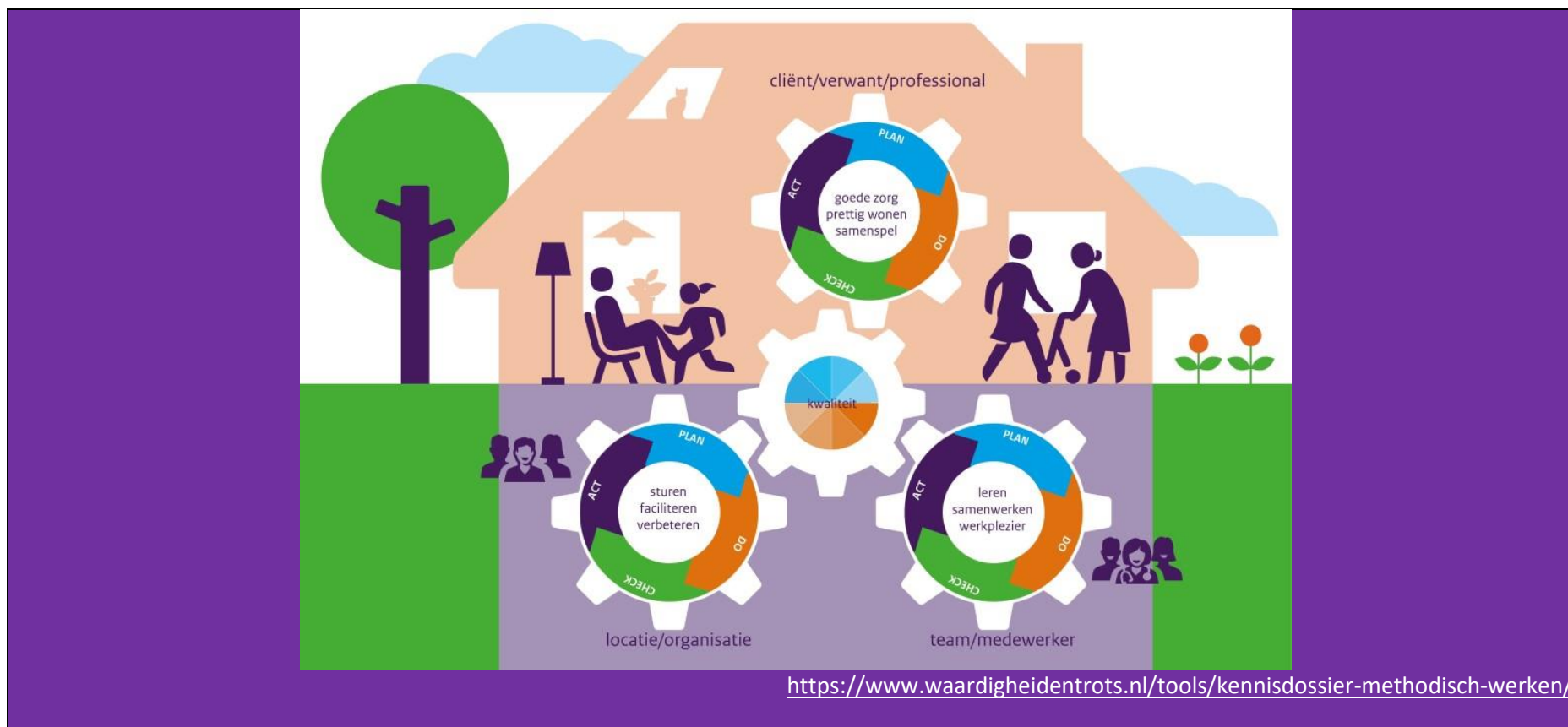
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 Verbeteren methodisch werken

'Een van de bekendere methodieken in de zorg is de PDCA cyclus ook wel de kwaliteitscirkel van Deming genoemd, met de uitwerking in de fases: Plan - Do - Check - Act. De basis van methodisch werken komt in allerlei uitwerkingen en op verschillende niveaus in organisaties terug. In onze uitleg en instrumenten voor het methodisch werken onderscheiden we telkens drie niveaus:

- 1. Het niveau van het zorgproces: de bewoner en zijn naaste;*
- 2. Het niveau van de professional: de zorgmedewerker en zijn team;*
- 3. Het niveau van de locatie of organisatie: beleid en bestuur.*

Methodisch werken is vast onderdeel van alle acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Methodisch werken helpt om persoonsgericht en veilig te werken. Daarnaast is methodisch werken vooral ook in de ondersteunende processen van belang. In de samenwerking binnen teams, tussen de disciplines en in de verbinding tussen werkvloer en management, met bijvoorbeeld goede feedback.'



In bovenstaand citaat is te lezen dat methodisch werken helpt om persoonsgericht en veilig te werken. Het is de reden dat methodisch en persoonsgericht werken een belangrijk aandachtspunt is binnen ZINN. Alle zorgmedewerkers volgen tijdens het inwerkprogramma een e-learning over methodisch werken binnen het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Daarnaast worden zorgmedewerkers tijdens hun inwerkperiode op de afdeling begeleid door een ervaren collega. Kwaliteits- en wijkverpleegkundigen hebben een coachende rol in het team. Regelmatig doen zij een check op de zorgplannen en rapportages. Met de uitkomsten van deze toetsing coachen zij medewerkers in het methodisch werken. In het inwerkprogramma voor behandelaren is de multidisciplinaire samenwerking binnen het ECD ook opgenomen.

In 2022 is het methodisch en multidisciplinair werken binnen het ECD getoetst tijdens een interne audit. Ondanks de grote impact die corona de afgelopen jaren had, is een verbetering ten opzichte van de in 2019 uitgevoerde audit zichtbaar. Het inzetten van

kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen (zogenaamde key users) heeft een positief effect. Binnen ZINN is sinds maart 2022 opnieuw een ECD-commissie actief. Het doel van de commissie is het blijven ontwikkelen van het ECD, zodat het methodisch werken wordt ondersteund en het ECD zo gebruiksvriendelijk mogelijk is voor zorgmedewerkers en behandelaren. Een verbeterpunt uit de audit is het rapporteren volgens de SOAP-methode (Subjectief: wat geeft de client aan, Objectief: wat zie/merk jij aan de client, Analyse: wat denk jij dat er aan de hand is, Plan: welke actie wordt ondernomen). In het tweede kwartaal van 2023 krijgen zorgteams een herhalingscholing over het methodisch werken, in het bijzonder over het rapporteren volgens de SOAP-methode. Een pilot - in 2022 uitgevoerd op twee zorgafdelingen binnen ZINN - laat zien dat het rapporteren door woon- en zorgassistenten extra waarde heeft. Vanaf het tweede kwartaal van 2023 kunnen zij hun eigen observaties noteren in het ECD, in plaats van deze alleen mondeling over te dragen aan het team. Het krijgen van scholing en uitleg zijn voorwaarden om dit goed te kunnen doen. De scholing van woonassistenten wordt in het eerste kwartaal van 2023 door de kwaliteitsverpleegkundigen gegeven. De scholing van zorgassistenten is opgenomen in het opleidingsprogramma tot zorgassistent.

1.2 Thuiszorg: specifieke preventiemaatregelen, zelfredzaamheid en casemanagement dementie

Wijkverpleegkundigen (preventie) en zorgteams in de thuiszorg werken vanuit een gezamenlijke visie op preventie. Zij hebben een uniforme werkwijze voor cliënten van verschillende verwijzers. Het doel van preventie is: cliënten zoveel mogelijk zelfredzaam houden, door onder andere vroegsignalering en ondersteuning van de eigen regie. Alle thuiszorgteams zetten zelfredzaamheidsmiddelen in volgens de visie: 'inzet van zorgtechnologie en hulpmiddelen tenzij...'.

In 2022 lag de focus op de hulpmiddelen Medido (medicijn dispenser), aantrekmiddelen voor steunkousen en de oogdruppelbril. Wijkverpleegkundigen innovatie ondersteunen de zorgteams bij de inzet van deze zorgtechnologie en hulpmiddelen. Bewezen is dat de inzet van hulpmiddelen heeft geleid tot meer zelfredzaamheid van cliënten - al dan niet met inzet van hun mantelzorger - en daardoor het afbouwen van de fysieke zorg. De zorg kan hierdoor soms beter/anders gepland worden. Een voorbeeld: door gebruik te maken van een hulpmiddel trekt de cliënt de steunkousen 's ochtends zelf aan en pas later op de dag volgt een zorgmoment. Dit levert de wijkverpleging meer ruimte en tijd op voor cliënten voor wie (meer) fysieke zorg noodzakelijk is.

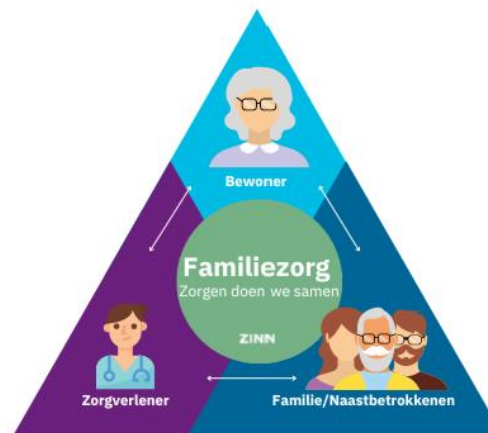
Naast de inzet van hulpmiddelen is er veel aandacht voor eenzaamheid onder ouderen. Datzelfde geldt voor de begeleiding naar (beschikbare) voorzieningen die daarin iets kunnen bieden. Alle cliënten zijn geïnformeerd over de visie en focus op zelfredzaamheid en het gebruik van hulpmiddelen. Daarover worden contacten gelegd met ziekenhuizen/poliklinieken en huisartsen (zodat zij goed worden meegenomen in de visie 'inzet zorgtechnologie en hulpmiddelen tenzij...'). Wijkverpleegkundigen binnen ZINN worden steeds vaker ingezet op signalen die medewerkers huishoudelijke verzorging (HV) afgeven over een 'niet pluis gevoel' bij cliënten. In toenemende mate zijn er contacten met afdelingen revalidatie over de inzet van hulpmiddelen bij het naar huis gaan, en het daarmee oefenen voordat een revalidant naar huis gaat. Een teamcoach thuiszorg en een casemanager dementie hebben blijvend zitting in de Geriatrische Revalidatie Zorg/ Eerstelijnsverblijf commissie (GRZ/ELV). Zij kijken welke inzet van thuiszorg/ casemanager nodig is om bij ZINN opgenomen cliënten weer in hun eigen huis te kunnen laten wonen

Casemanagers dementie in de thuiszorg kunnen voor hun cliënten diagnostiek aanvragen bij de psychologen van ZINN Gezondheidszorg. Naast huisartsen en Team 290 kunnen ook Specialisten Ouderengeneeskunde cliënten die (nog) niet bij ZINN wonen of verblijven doorverwijzen naar de casemanagers dementie. Wijkverpleegkundigen zijn goed op de hoogte van de diensten die ZINN Gezondheidszorg aanbiedt en de afstemming en samenwerking in de keten is daardoor goed. De samenwerking wordt in 2023 voortgezet en waar mogelijk versterkt.

1.3 Project Familiezorg

ZINN streeft naar een optimale kwaliteit van leven voor bewoners en cliënten. Goede familierelaties en optimale samenwerking met, en ondersteuning van, familie zijn hierin van noodzakelijk belang. In 2021 is - met ondersteuning van de Hanzehogeschool Groningen - het project Familiezorg gestart in ZINN locatie De Es. Familiezorg is gebaseerd op de systemische benadering van zorg. Hierbij gaat het om de driehoek tussen cliënt, medewerker en familiekring of sociale kring. Het gaat om de bewustwording van ieders rol en de manier waarop zij daarin worden (h)erkend. Na een uitgebreide verkenning van het onderwerp in 2021, is hieraan in 2022 een vervolg gegeven. Medewerkers in ZINN locatie De Es hebben geëxperimenteerd met het kennismaken in de driehoek en het houden van familiegesprekken. Tijdens deze gesprekken worden wederzijdse wensen en verwachtingen uitgesproken. Zo willen we komen tot goede afspraken over de samenwerking in de zorg voor en over het welzijn van de bewoner.

De uitkomsten van de evaluatie en aanbevelingen voor ZINN met betrekking tot de brede implementatie van Familiezorg zijn in december 2022 met het MT gedeeld. De aanbevelingen zijn overgenomen door het MT. Een nieuwe projectgroep gaat in 2023 en 2024 het gedachtegoed van Familiezorg ZINN breed uitvoeren.



Opgedane ervaring:

‘Waar ik eerder een intakegesprek op locatie prima vond, ben ik daar na deze ervaring (het huisbezoek) anders tegenaan gaan kijken. Nu ik heb ervaren hoe fijn het was voor meneer, mevrouw en familie om in hun eigen omgeving te zijn, zie ik de meerwaarde van het te voren bij mensen thuis te komen voor de intake nog meer. Zij konden zichzelf zijn met alle gevoelens en emoties die er waren. Meneer was tevreden en gerustgesteld. Zijn familie was aan het einde van het gesprek duidelijk dankbaar. Meneer was door zijn dementie niet in staat echt deel te nemen aan het gesprek, maar hij zat er rustig bij en doordat hij in zijn eigen omgeving was kon hij er wel bij betrokken worden. Op het laatst zei meneer zelfs nog dat het wel goed kwam met ons. In iemands vertrouwde omgeving bouw je gelijk iets met elkaar op. Van daaruit kan je de bewoner en familie op een mooie manier meenemen in de woonomgeving van ZINN’

- Eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) afdeling PG ZINN -

‘Ik heb een aantal gesprekken gevoerd aan de hand van de vragenlijst (red.: levensgeschiedenis) met familie. Tijdens deze gesprekken was de lijst van te voren niet ingevuld, maar het waren altijd heel uitgebreide gesprekken. Ik heb het als prettig ervaren om met familie alles door te nemen. Het zorgt vanuit mijn perspectief ook voor een betere band met familie. Achteraf is al vaker gebleken dat het bij de hand hebben van de uitgebreide informatie erg prettig was, bijvoorbeeld wanneer er gedragsproblemen ontstonden. Ik heb er dus positieve ervaringen mee!’

- Psycholoog ZINN -

1.4 Digitaliseren dossiers van cliënten huishoudelijke verzorging (HV)

Cliënten die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) thuis huishoudelijke ondersteuning ontvangen, hebben ook een zorgplan. We noemen dit een ondersteuningsplan. Binnen 14 dagen na aanmelding vindt een intakegesprek met de cliënt plaats. Daarna wordt het ondersteuningsplan opgesteld en de ondersteuning gestart.

Bij nieuwe cliënten wordt gewerkt met een digitaal dossier, maar bij bestaande cliënten is dat anders. Daar wordt nog (deels) gewerkt met papieren dossiers. Deze worden in 2023 gedigitaliseerd. Naast hun uitvoerende taken hebben medewerkers HV ook een signalerende functie. Wanneer zij merken dat de situatie of de hulpvraag van een cliënt verandert, overleggen zij daarover met de coördinatoren HV. Een vervolgstap kan zijn dat het WIJ-team of de wijkverpleegkundige preventie wordt ingeschakeld om de behoefte van de cliënt te bepalen en de zorg daarop zo goed mogelijk te laten aansluiten.

Sinds 1 januari 2023 richt de gemeente Groningen de HV anders in. Het aantal aanbieders is teruggebracht van 16 naar vier en ZINN is één van deze vier. Elk van deze aanbieders heeft een eigen werkgebied en voor ZINN is dat Haren en Groningen-Zuid. Het werken in één gebied zorgt voor korte lijnen tussen de voorzieningen in de wijk, de gemeente en ZINN. Voor cliënten verandert er niets. ZINN blijft huishoudelijke zorg verlenen - ook in de andere gebieden - zolang het vaste koppel van medewerker en cliënt niet wordt doorbroken. De indicatiestelling vindt plaats tijdens een keukentafelgesprek met de cliënt. Door tijdens dit gesprek intensief samen op te trekken met de medewerkers van de WIJ-teams van de gemeente kan de expertise van 'intakers' (medewerkers die de intake doen) goed worden ingezet.

1.5 Onbegrepen gedrag/ signaal gedrag: verbeteren rol expertteam

Bij bewoners met dementie zien we een toename van onbegrepen gedrag. Onbegrepen gedrag is contextafhankelijk en dit maakt dat wij deze term niet geschikt vinden. ZINN geeft de voorkeur aan de term 'signaalgedrag'. De term signaal gedrag zal de term onbegrepen gedrag vervangen. De zorgzwaarte en complexiteit van zorg zijn toegenomen en dat betekent veel voor medewerkers. Zij moeten goed voorbereid zijn op en intensief begeleid worden bij signaalgedrag van bewoner(s) op hun afdeling. Training en scholing in het omgaan met dit gedrag worden daarom steeds aangeboden. Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric (GVP) coachen en ondersteunen zorgteams bij het bieden van belevingsgerichte zorg. Gedragsvisites - zoveel mogelijk door de psycholoog en specialist ouderengeneeskunde (SO) - zijn overal op de PG-afdelingen ingevoerd. SO en psycholoog werken nauw samen met de zorgteams, GVP en psychiatrisch verpleegkundigen. Ten aanzien van gedrag wordt steeds vaker een voor- en nameting gedaan om het effect van ingezette interventies zichtbaar te maken.

Naast de kernteams, gedragsvisites en GVP heeft ZINN sinds een aantal jaren een centraal intern Expertteam. Dit team bestaat uit verschillende disciplines zoals een psycholoog, arts, ergotherapeut en zorgmedewerkers. Wanneer er sprake is van signaal gedrag kan het multidisciplinaire kernteam van een afdeling dit Expertteam inschakelen. In 2022 is besloten het team een nieuwe naam te geven. De nieuwe, vriendelijker naam is Gedragsconsultatieteam. Ook zijn - in plaats van één centraal team - in de grotere locaties kleinere Gedragsconsultatieteams gevormd. Dit zorgt ervoor dat de lijnen binnen één locatie korter zijn. Ook kan de vraag over meerdere personen worden verdeeld waardoor sneller actie kan worden ondernomen. Elk Gedragsconsultatieteam bestaat uit drie medewerkers. De voorzitter van het team is een GZ-psycholoog die wordt ondersteund door een psychiatrisch verpleegkundige. Daarnaast zit er een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), ergotherapeut of psychomotorisch therapeut (PMT) in het team. Alle Gedragsconsultatieteams zijn gekoppeld aan een locatie anders dan de eigen, zoals dat bij de verdeling van Wet Zorg en Dwang-functionarissen ook het geval is.

Een goede samenwerking van en met de multidisciplinaire teams - zowel in als tussen de locaties - is belangrijk. Op vaste momenten vinden multidisciplinaire overleggen (MDO) plaats, waar casuïstiek wordt besproken. Tijdens die overleggen kan - weloverwogen en met instemming van alle disciplines - de keuze worden gemaakt om het Gedragsconsultatieteam in te schakelen.

Het huidige proces 'onbegrepen gedrag' (signaalgedrag) wordt in 2023 herzien door de vakgroep psychologen. Waar nodig wordt het onderwerp opnieuw onder de aandacht gebracht bij alle betrokkenen in het proces (arts/psycholoog/zorgmedewerkers).

2. Verantwoord (thuis) wonen en welzijn

2.1 Passend aanbod van activiteiten

De samenwerking tussen WelZINN en woonassistenten - of degene die verantwoordelijk is voor de activiteiten op de afdeling - is herzien. Enerzijds is het doel om activiteiten op de afdelingen te stimuleren en anderzijds ervoor te zorgen dat de aangeboden activiteiten meer persoonsgericht zijn. Medewerkers van WelZINN hebben een eigen aandachtsgebied/afdeling toegewezen gekregen. Een eerste inventarisatie van wensen en verwachtingen over de samenwerking tussen leidinggevenden en WelZINN heeft plaatsgevonden. De afdelingen hebben medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de activiteiten. Zij zijn de contactpersoon voor WelZINN. Deze ontwikkeling is nieuw en er is ruimte voor verbetering. Ook de cliëntenraden wijzen actief op het belang van activiteiten en het welzijn van bewoners. Zij denken kritisch mee over de verbeteringen die mogelijk zijn. ZINN blijft hierin samen optrekken met de cliëntenraden om dit in 2023 verder vorm te geven.

ZINN heeft een professionele entertainer in dienst die voor bewoners op de woongroepen theatervoorstellingen verzorgt. Deze 'ZINNtainer' treedt op in algemene ruimtes. Daarnaast is een zanger aangetrokken die vooral op de PG afdelingen zorgt voor muzikale activiteiten. WelZINN startte in 2021 met themaweken. Dat bleek een succes en deze zijn in 2022 voortgezet. Eén week per maand staat een bepaald thema centraal en zoveel mogelijk afdelingen sluiten daarbij aan. Tijdens de themaweken wordt samengewerkt met zowel in- als externe partijen. Een voorbeeld daarvan is de samenwerking tussen ZINN en FC Groningen, die in 2023 wordt voortgezet.

'Stichting Vrienden van ZINN' maakte de aanschaf van diverse extraatjes, zoals activatiemiddelen, mede mogelijk. Ook werden diverse activiteiten georganiseerd om het welzijn van ZINN bewoners te verbeteren. Voor de Buurthuis kamers zijn platenspelers met versterkers gekocht en in De Burcht prijkt sinds kort een eigen piano. Op zaterdag 3 september was het buitenterrein van ZINN locatie De Dilgt omgetoverd tot NoorderZINN. Een festival waar ontmoetingen tussen bewoners van de verschillende locaties, samen met familie, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers plaatsvonden. De Stichting Vrienden van ZINN was gevraagd om hieraan een bijdrage te leveren en zij sponsorden een draaimolen. Een speciaal exemplaar, ook geschikt voor rolstoelgebruikers. Menig bewoner draaide een rondje. De Vrienden zelf waren ook aanwezig op NoorderZINN en deelden karamellen uit. Met een nieuwe website en nieuwe marketingacties zijn 'De Vrienden' in 2022 begonnen zich meer te profileren.

2.2 Eten en drinken

Eten en drinken is een heel belangrijk onderdeel van het welbevinden van bewoners. Waar de ene bewoner graag van zijn/haar maaltijd geniet in het eigen appartement, heeft de ander tijdens het eten juist behoefte aan gezelschap. Voorkeuren ten aanzien van eten en drinken zijn (waar nodig) vastgelegd in het zorgplan van de bewoner. Denk aan voorkeuren voor bepaald eten en drinken, voorkeuren omtrent het aanbieden ervan (hoeveelheid, frequentie, vorm), de gewenste hulp daarbij of voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken. De hulp van een diëtist/logopedist kan worden ingeschakeld, zoals bij (dreigende) ondervoeding of slikproblemen. Onder invloed van corona konden ook in 2022 minder bewoners tegelijkertijd eten in het restaurant. Ook familie kon daar een deel van het jaar niet

aanwezig zijn. Vooral het middagmoment - met bezoekers in het restaurant - werd door onze bewoners gemist. Positieve gevolgen waren er ook. Minder bezoekers in het restaurant betekende dat medewerkers van het restaurant meer tijd hadden voor persoonlijke aandacht voor bewoners. Daarnaast werd de rust tijdens de eetmomenten als fijn ervaren. Het uitgangspunt van koken op de groepen wordt losgelaten. Wanneer dit tot de mogelijkheden behoort - bijvoorbeeld omdat er een woonassistent is die dit kan - wordt dit wel nog gedaan.

Hollandse pot

Op basis van de uitkomsten van het behoefteonderzoek in 2021 is in 2022 het menu ‘verhollandst’. Dit betekent dat er vooral Hollandse gerechten worden geserveerd. Ook zijn - naar aanleiding van opmerkingen van de bewoners - de teksten op de menukaart verduidelijkt. De keukenassistenten namen in 2022 deel aan een Basiscursus Koken om meer vak- en productkennis te verkrijgen en verantwoorde maaltijden te serveren.

2.3 Vrijwilligers

Een daling van het aantal vrijwilligers is in 2022 nog nauwelijks zichtbaar. Een flink aantal vrijwilligers is gestopt, maar bijna evenveel nieuwe vrijwilligers zijn gestart. De wervingscampagne, het nieuwe wervingsfilmpje en aandacht op sociale media hebben hieraan bijgedragen. De samenwerking met andere instanties zorgt ervoor dat wij een goed beeld houden van de trends en mogelijkheden van vrijwilligerswerk in de omgeving. Met die informatie kunnen wij onze wervingscampagne beter richten en gebruik kunnen maken van ons netwerk bij het werven van verschillende doelgroepen. De samenwerking met de afdeling communicatie is gezocht en samen bereiden we ons voor op een nieuwe wervingscampagne in 2023. Verwacht wordt dat - door factoren als vergrijzing en de krappe arbeidsmarkt - het niveau van in- en uitstroom van vrijwilligers de komende jaren ongeveer gelijk zal blijven.

De coronacrisis heeft de vraag aan vrijwilligers veranderd. De behoefte om vrijwilligers (maatjes) te koppelen aan individuele bewoners is gewijzigd naar een behoefte aan vrijwilligers die breder inzetbaar zijn op de afdeling. Hoewel vrijwilligers op aanvraag nog kunnen worden gekoppeld aan een individuele bewoner, heeft de nadruk in 2022 gelegen op het koppelen aan een afdeling. Afgelopen jaar vonden fysieke workshops en bijeenkomsten voor vrijwilligers plaats, zoals een high tea, workshops over dementie en het begeleiden van minder mobiele ouderen. Ook werden vrijwilligers betrokken bij grotere activiteiten in de ZINN locaties. Het verbeteren van de verbinding tussen coördinatoren vrijwilligers, leidinggevendenden, afdelingen en ondersteunende diensten kreeg speciale aandacht. Achterliggend doel is de betrokkenheid bij en de aandacht voor vrijwilligers te vergroten. Dit blijkt een succes en heeft (onder andere) gezorgd voor duidelijke aanspreekpunten op de zorgafdelingen voor de coördinatoren vrijwilligers. Verdere ontwikkeling is een speerpunt in 2023.

2.4 Wooncomfort

Onder leiding van de klinisch neuropsycholoog zijn in 2022 drie huiskamers in De Brink ingericht volgens het EnviDem-principe. Dit betreft een onderzoek waarbij aanpassingen zijn gedaan, zoals op het gebied van inrichting, kleurgebruik en geluid, om het welbevinden van mensen met dementie te verbeteren. Data van zowel familie als zorgmedewerkers zijn verzameld en worden begin 2023 geanalyseerd.

In het kader van het project 'Ruimte voor dementie', waarin het gaat over het vergroten van de bewegingsruimte van mensen met dementie, zijn op de PG-afdelingen in De Brink in 2022 aanpassingen aan de woonomgeving gedaan. Het vergroten van de bewegingsruimte betekent dat de deuren steeds meer open gaan. Om dit op een verantwoorde te doen zijn de trappen donkerder gemaakt, terwijl het paaltje bij de trap juist werd geaccentueerd. Om het gebruiken van de liften bij bewoners te stimuleren zijn de liften lichter gemaakt. Posters op deuren zijn verwijderd en in de gang zijn comfortabele banken met vrolijke kussens geplaatst om op te zitten.

De uitgangspunten zoals die in 2021 in het project 'Rust en Activiteit' zijn geformuleerd, zijn breed gedeeld in de organisatie. Tijdens cluster- en afstemmingsoverleggen is de manier waarop we daarnaar kijken door de bij het project betrokken psychologen toegelicht aan leidinggevendend zorg. De betrokken zorgprofessionals - waaronder psychologen - bespraken de filosofie ook met bewoners, contactpersonen/familie en medewerkers tijdens familieavonden. Met elkaar is de filosofie in de praktijk verkend en ook is gekeken naar wat er nodig is om dit goed te laten verlopen. Het gesprek hierover blijven we continu en met oog en oor voor alle betrokkenen voeren, bijvoorbeeld tijdens de Zorgleefplanbesprekingen. Na de zogeheten familieavonden blijven de psychologen per huiskamer een sleutelrol houden in het borgen en steeds actualiseren van dit gedachtegoed.

3. Veilige zorg

3.1 Indicatoren basisveiligheid

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is een aantal thema's benoemd die belangrijk zijn voor de kwaliteit en veiligheid van cliënten. Door de beroepsgroepen zijn op deze thema's indicatoren ontwikkeld die onder andere het leren en verbeteren in teams een impuls geven. Er gelden drie verplichte indicatoren, namelijk: 'Advance Care Planning', 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. De eerste twee onderwerpen worden in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. Voor het onderwerp 'eten en drinken' verwijzen we naar hoofdstuk twee van dit kwaliteitsverslag; 'Verantwoord (thuis)wonen en welzijn'. Naast de verplichte indicatoren zijn er zeven niet verplichte indicatoren. Hiervan worden twee uitgekozen om aan te leveren bij het Zorginstituut. In overleg met de Cliëntenraad heeft ZINN gekozen voor het aanleveren van de volgende (niet verplichte) indicatoren: 'Decubitus percentage cliënten categorie 2 of hoger' en 'Decubitus casuïstiekbespreking' (zie de uitwerking onder het kopje decubitus in dit hoofdstuk). De 'niet verplichte indicatoren' rondom het gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking zijn uitgewerkt onder het kopje 'WZD' in dit hoofdstuk.

3.2 MIC (Melding Incident Client)

Het analyseren van incidenten kreeg in 2022 veel aandacht bij het verwerken van de MIC-meldingen. Voor het invullen en verwerken van MIC-meldingen is een standaard format met uitgebreide instructie ontwikkeld. Nieuwe kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen

zijn ingewerkt in het doen van een prisma-analyse. Door gebruik te maken van de prisma-analyse en het invullen van een oorzakenboom zijn andere, dieperliggende, oorzaken voor incidenten naar voor gekomen. Deze zijn omgezet in concrete verbeteracties die uitgevoerd zijn. Ook is gebleken dat oorzaken sneller worden gesignaleerd en dat er eerder wordt ingespeeld op veelvoorkomende oorzaken. De analyses van de afdelingen zijn door leden van de MIC-commissie bekeken en beoordeeld. Aanbevelingen over de verbeterpunten zijn via de managementrapportage en de clusterkwaliteitsoverleggen teruggekoppeld naar de afdelingen.

De meldingsbereidheid is goed en stabiel. Bij de behandelaren was het melden van incidenten nog weinig onder de aandacht gebracht en daarom is bij alle behandelteams uitleg gegeven over het melden van incidenten. Behandelaren melden voornamelijk de incidenten waarbij zij wel, maar een zorgmedewerker niet betrokken is. Waar dat wel het geval is wordt de melding meestal door de zorgmedewerker geregistreerd.

3.3 Medicatieveiligheid

BEM in Medimo

Gegevens over de verantwoordelijkheden rondom de medicatietoediening worden per oktober 2022 niet langer vastgelegd in het zorgplan, maar in Medimo. ZINN gebruikt hiervoor het instrument 'Beoordeling eigen beheer van medicatie (BEM)'. Dit instrument geeft handvatten over in welke mate de bewoner/cliënt de eigen regie heeft en over de verantwoordelijkheid van de zorgmedewerker bij de verstrekking/toediening van medicatie. Een medewerker die medicatie deelt kan in Medimo direct zien welke verantwoordelijkheden de cliënt en de zorgmedewerker hebben rondom het klaarzetten/innemen en toedienen ervan en dat is een voordeel. Eventuele bijzonderheden rondom inname van de medicatie zijn ook vastgelegd in Medimo. Door de nieuwe werkwijze is alle informatie rondom medicatie op één plaats gebundeld. Vanuit het zorgleefplan wordt verwezen naar Medimo, zodat van dubbele registratie geen sprake is.

Medicatie-audits

De ZINN brede interne medicatie-audit is in 2022 afgerond. Deze is uitgevoerd door de leden van de farmaceutische commissie (waarin de Ziekenhuisapothek Martini Ziekenhuis en de poliklinische Martini Apotheek vertegenwoordigd zijn) in samenwerking met de MIC-commissie. Zowel de farmaceutische- als de MIC-commissie zijn tevreden over de uitkomst van de audit. Verbeterpunten worden door de afdelingen opgenomen in hun kwaliteitskompas en bewaakt door leidinggevenden zorg en clustermanagers.

Medicatie-incidenten

Het aantal meldingen over medicatie-incidenten veroorzaakt door medewerkers is gedaald. In 2022 waren dit er 1950, terwijl dat in 2021 2529 waren. Zowel incidenten als het vergeten te geven of af te tekenen van medicatie is zichtbaar afgenomen. Uit risicomanagement en interne audits is gebleken dat medewerkers minder gestoord worden tijdens het delen van de medicatie. Ook Medimo lijkt ervoor te zorgen dat het aantal medicatie incidenten afneemt. De incidenten die plaatsvinden blijken vaak te maken te hebben met de keuze van medewerkers voor een betere bij de praktijk aansluitende werkwijze, die meer risico's met zich meebrengt. Om een beter beeld te krijgen van de oorzaken wordt het vernieuwde format van het MIC-formulier toegepast (zie 3.2). De incidenten en de analyses worden besproken in het zorgteam.

MIC incidenten medicatie	2021	2022
Vergeeten te geven	1054	993
Vergeeten af te tekenen	1102	608
Verkeerd medicijn/tijdstip/dosering	345	312
Overig	28	39
Totaal medicatie incidenten veroorzaakt door medewerkers	2529	1950

Scholing medicatieveiligheid

Zorgmedewerkers die nieuw in dienst komen volgen verplicht een aantal e-learning modules op het gebied van medicatieveiligheid. Deze scholing wordt iedere drie jaar herhaald. Daarnaast wordt de handeling medicatie uitreiken/toedienen elke drie jaar getoetst in de praktijk. In 2022 zijn een aantal medewerkers opgeleid tot Helpende Plus en ook zij kunnen - niet risicovolle - medicatie uitreiken. De verplichting om de e-learning modules te volgen geldt - net als de driejaarlijkse praktijktoetsing op het gebied van medicatieveiligheid - ook voor hen. Het mogelijk maken van het bevoegd en bekwaam blijven moet positief bijdragen aan de dalende trend in het aantal (bijna) incidenten.

Farmaceutische commissie

Binnen de farmaceutische commissie van ZINN wordt nauw samengewerkt met de Martini Ziekenhuisapothek en de Martini (poliklinische) Apotheek. Ook met andere eerstelijns apotheken is er een nauwe samenwerking en zo nodig contact. Het doel is dat alle cliënten beschikken over een Actueel Medicatie Overzicht (AMO) en een actuele toedienregistratielijst in Medimo. De medische vakgroep van ZINN en de apothekers van de Martini Ziekenhuisapothek hebben de Farmaco Therapeutische Overleggen (FTO) volgens planning gehouden (6x). Ook de jaarlijkse medicatiebeoordelingen (medicatiereviews) met cliënt(vertegenwoordiger)/arts/apotheker en zorg zijn uitgevoerd.

'De samenwerking met ZINN verloopt goed. Er wordt laagdrempelig overlegd met de artsen, verpleegkundigen en verzorgenden. In 2022 is er vanuit de apotheek klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De scores waren erg goed, de apotheek scoorde 4,3 tot 4,9 sterren (schaal 1-5). De laagste score (4,3) werd gegeven voor juiste en volledige leveringen. Dit kan te maken hebben met leveringsproblemen waar de apotheek veelvuldig mee te maken heeft. Er wordt altijd geprobeerd een passende oplossing te vinden en de artsen plus zorgmedewerkers op tijd in te lichten. De artsen zijn erg positief over de overleggen met de apotheker en de medicatiebeoordelingen (4,9). Ook in 2022 zijn de overleggen van de farmaceutische commissie, medicatiebeoordelingen en farmacotherapeutische overleggen digitaal gehouden. Dit beviel goed tijdens de coronapandemie; de overleggen zijn nog steeds interactief en het is zo voor alle partijen efficiënt.'

3.4 Decubitus: deskundigheidsbevordering

In het eerste kwartaal van 2023 zijn bij alle zorgafdelingen de indicatoren decubitus uitgevraagd voor aanlevering bij het Zorginstituut. Het gaat hier om een inventarisatie van de graad van decubitus bij cliënten en het bespreken van casuïstiek van cliënten met decubitus. Deze indicatoren zijn bedoeld om te leren en verbeteren.

Preventie

De commissie Decubitus richt zich op (preventie van) decubitus. De aandacht is verlegd naar met name kennis over decubitus en preventie hiervan. Houdingsmanagement heeft minder aandacht binnen de commissie. Dit omdat de ergotherapeuten hier veel aandacht voor hebben tijdens het uitvoeren van hun werk.

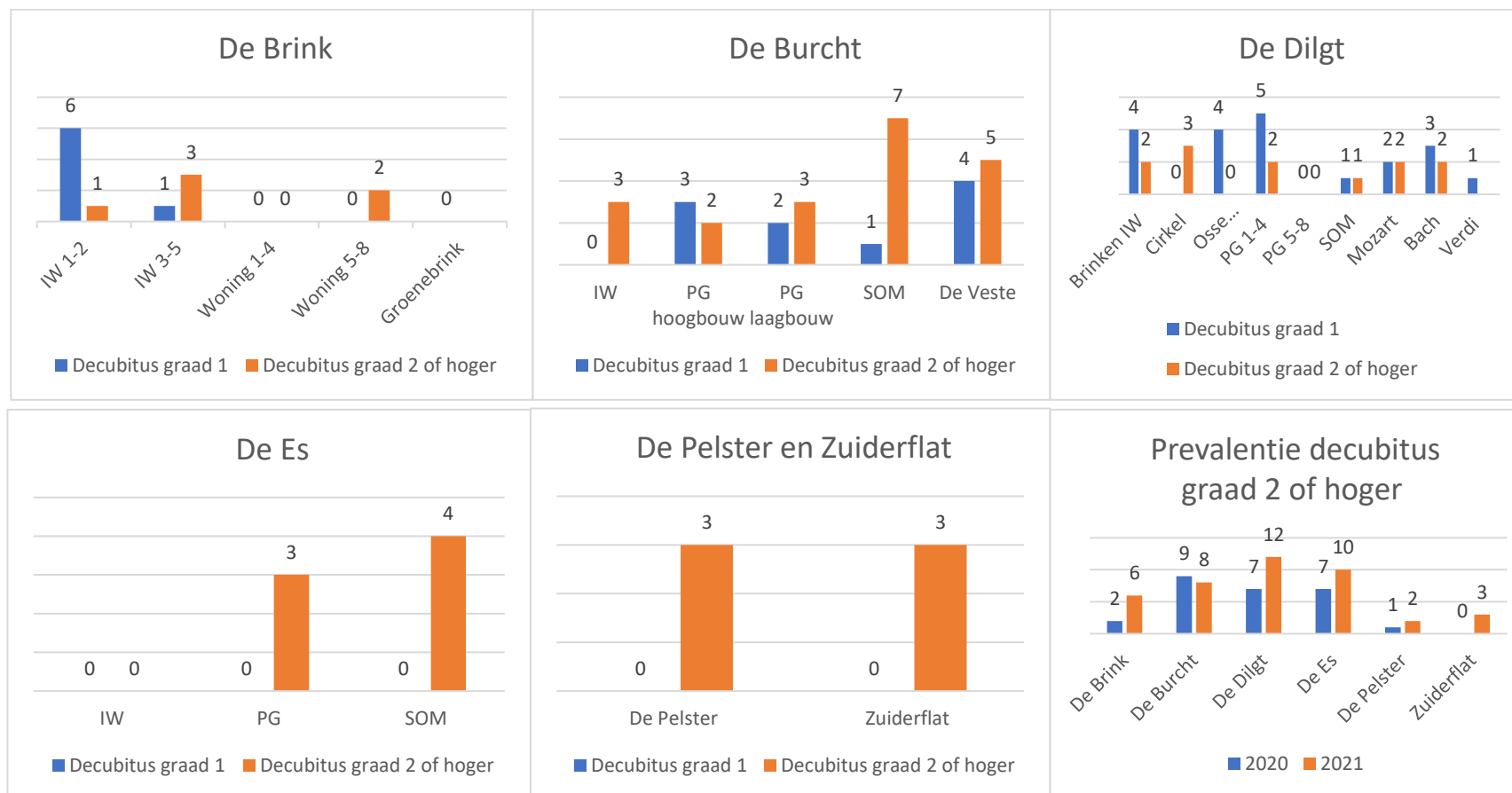
De decubituscommissie wil zich verder professionaliseren. Waarmee de decubituscommissie zich bezighoudt is niet altijd duidelijk; is dat alleen decubitus en preventie of ook andere wondsoorten waar geen specialist bij betrokken (denk aan oncologische wonden) is? De kwaliteitsverpleegkundigen voelen zich niet altijd kundig genoeg om deze casussen zelfstandig te beoordelen. In de meeste locaties kunnen zij terugvallen op de verpleegkundig specialisten (VS). In locatie De Pelster kan de kwaliteitsverpleegkundige terugvallen op de VS in De Dilgt. In de praktijk blijkt het terugvallen op de VS niet altijd haalbaar. Het proces rondom wondzorg en de vorm van de decubituscommissie wordt in het eerste kwartaal van 2023 herzien.

Onderstaande grafiek laat - ten opzichte van 2021 - een stijging zien in de prevalentie van decubitus graad 2 of hoger (41 in 2021 en 52 in 2022).

De prevalentie van decubitus graad 1 is daarentegen gedaald van 51 casussen in 2021 naar 40 casussen in 2022. Deze ontwikkeling is inherent aan het feit dat bewoners en revalidanten steeds vaker in een slechtere fysieke en voedingstoestand bij ons komen wonen/ revalideren. Er is steeds vaker sprake van een verminderde mobiliteit, passiviteit in activiteiten wat bijdraagt aan het ontwikkelen van decubitus. Daarnaast zien we de ontwikkeling dat bewoners/ revalidanten ook vaker met al gevorderde decubitus instromen.

Het is daarom ook van belang dat om deskundigheid onder medewerkers te vergroten rondom wondzorg/ decubitus en dat we onderzoeken op welke manier we procesmatig stappen kunnen zetten. Op deze manier kunnen we meer proactief in plaats van reactief handelen.

Indicatoren 2022:



Decubitus prevalentie per locatie/afdeling

3.5 Wet Zorg en Dwang (WZD)

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is complex en brengt een zware administratieve last met zich mee. De WZD-commissie is steeds betrokken bij het begeleiden van met name zorgverantwoordelijken en kwaliteitsverpleegkundigen. Medewerkers weten wat de WZD inhoudt en gaan vaker het gesprek aan over het wel of niet in te zetten van onvrijwillige zorg. Daarbij wordt goed nagedacht over welke disciplines te betrekken. Zij weten elkaar onderling steeds beter te vinden. Niet alle afdelingen binnen ZINN hebben evenveel te maken met de Wet Zorg en Dwang. Op afdelingen zoals individueel wonen, revalidatie en somatiek wonen minder mensen met dementie. De kans dat daar vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet is daardoor minder. Het eigen maken van de ingewikkelde administratieve registratie en evaluatie vraagt daarom extra begeleiding en ondersteuning. Hier is in het tweede half jaar van 2022 dan ook extra aandacht voor geweest.

Bij onvrijwillige zorg waarbij meerdere disciplines betrokken zijn, wordt op de afdeling (met name bij PG) een stappenplan doorlopen en ingevuld. Dit wordt gedaan binnen de bestaande overlegstructuren en gaat steeds beter. Medewerkers weten steeds beter waar ze terecht kunnen met vragen.

In de WZD-commissie is ook de wijkverpleging vertegenwoordigd. Het uitvoeren van de WZD binnen de thuiszorg is anders dan in de intramurale setting. De WZD-commissie heeft daarover uitleg gegeven aan de medewerkers van de thuiszorg. Over hoe we de WZD zo goed mogelijk kunnen hanteren zijn afspraken gemaakt. Op dit moment vindt onvrijwillige zorg in de thuiszorg in een enkel geval plaats. Dit wordt - in overleg met de huisarts - vastgelegd in het zorgplan.

De WZD commissie is nauw betrokken bij het project 'Ruimte voor dementie', een project over het vergroten van de beweegruimte van mensen met dementie. Door deze verandering staat de WZD volop in de schijnwerpers bij de zorgmedewerkers en behandelaren.

3.6 Advance Care Planning

Palliatieve zorg

Binnen ZINN wordt op verschillende manieren palliatieve zorg verleend. Vaak is het onderdeel van het lopende proces en worden er - als dat wenselijk is - gaandeweg gesprekken gevoerd over het laatste deel van het leven. Binnen het ECD is onvoldoende ruimte om dit goed vast te leggen. Het gebruik maken van een module 'Zorgpad stervensfase' of werken met een proactief zorgplan kunnen daarbij ondersteunen. Het eerste voorbeeld, Zorgpad, is onderzocht. In de praktijk blijkt deze module voor een forse administratieve last te zorgen, terwijl de ondersteuning minimaal is. Om die reden maken we er geen gebruik van. Op welke manier palliatieve zorg een goede plek in het ECD kan krijgen wordt onderzocht. Het vastleggen van ACP in het ECD is - door het inbouwen van een nieuwe functionaliteit - wél overzichtelijker geworden. Dit wordt toegelicht in hoofdstuk 7.2.

Rol palliatieve aandachtsvelders

Een aantal bevlogen verpleegkundigen en verzorgenden die een specifieke belangstelling hebben voor palliatieve zorg heeft de rol van aandachtsvelders. Zij hebben goede input nodig om hun rol uit te kunnen voeren. De behoefte bestaat om de coördinatie van de palliatieve zorg en het ondersteunen van de aandachtsvelders neer te leggen bij bijvoorbeeld een verpleegkundige (bij voorkeur palliatief consulent). Hoe dit verder vormgegeven kan worden, wordt onderzocht.

In alle zorgdossiers zijn de afspraken over Advance Care Planning (gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde) vastgelegd. Bij de start van de zorg worden deze met de cliënt of diens vertegenwoordiger besproken en minimaal elk halfjaar geëvalueerd.

Advance Care Planning bestaat uit meer dan alleen het bespreken en vastleggen van wensen in het dossier. Het gaat om het gehele proces waarbij bewoners/cliënten en hun familie worden ondersteund om in gesprekken te achterhalen wat echt belangrijk is voor de bewoner/cliënt (op basis van waarden en levensovertuiging), welke zorgen er zijn en wat de verwachting van de gezondheidssituatie is. Bij verhuizing en/of verslechtering van de gezondheidssituatie van de bewoner wordt het medisch beleid en de wens om wel of niet te reanimeren besproken. In 2023 blijft ZINN regelmatig gesprekken voeren met de bewoner en/of diens familie.

3.7 Hygiëne, infectiepreventie, HACCP en schoonmaak appartementen

In de afgelopen twee jaar hebben we binnen ZINN ervaren dat coronabesmettingen grote impact hebben op zowel onze cliënten als medewerkers. Dit geldt zowel voor de woonzorglocaties als de thuiszorg. Door goede handhygiëne en andere maatregelen voor basishygiëne zijn infectie uitbraken te voorkomen en/of te beperken. Het belang van hygiënisch werken in de langdurige zorg mag daarom niet worden onderschat. Dit heeft in de komende jaren een extra impuls nodig. Binnen ZINN keert het handen schudden - een belangrijke bron van besmetting - niet terug. Dit wordt definitief vervangen door andere vormen van begroeting.

Hygiënisch werken vraagt veel van zorgteams en ondersteunende diensten. Het vraagt om beleid dat medewerkers tot in de haarvaten moeten kennen en acties die vanzelfsprekend moeten worden. Hygiënisch werken is een gezamenlijke verantwoordelijkheid en niet de verantwoordelijkheid van één teamlid op de zorgafdeling. Van belang is dat hygiëne niet alleen coronagerelateerd is, maar volledig geïntegreerd moet zijn in het dagelijkse werk.

ZINN maakt gebruik van de expertise van een externe deskundige infectiepreventie. Zij is (mede)verantwoordelijk voor het actueel houden van de protocollen over infectiepreventie. Op consultbasis is zij bereikbaar voor vragen en advies, geeft zij scholingen aan de aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie en zorgafdelingen, neemt zij deel aan de interne audits en is zij lid van de commissie hygiëne- en infectiepreventie en HACCP.

Aandachtvelders hygiëne

Binnen ZINN zijn de kwaliteitsverpleegkundigen aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie. In 2020 en 2021 zijn zij daarin geschoold en met de opgedane kennis leveren zij een belangrijke bijdrage op de zorgafdelingen. Een (herhalings)scholing voor aandachtsvelders heeft in 2022 niet plaatsgevonden. Naar een herhalings-scholing voor de huidige aandachtsvelders wordt gekeken. De aandachtsvelders die in de commissie hygiëne, infectiepreventie en HACCP-commissie zitten zijn wél betrokken geweest bij het meerjaren coronabeleid van ZINN. Hier bleek dat onderzocht moet worden of het wenselijk is dat er meer aandachtsvelders op de afdeling zijn (breder dan kwaliteitsverpleegkundigen) en welke scholing daarvoor nodig is.

‘Als aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie ondersteun ik het team ten aanzien van het belang van de dagelijkse hygiëne in de zorg. Het kan dan gaan om goede handhygiëne, persoonlijke hygiëne maar ook om de werkwijze bij infecties zoals Noro, influenza en corona. Daarnaast doe ik tussentijdse audits om te kijken of er nog verbeterpunten zijn op onze afdeling. Deze pakken wij als team dan samen op. Ook huur ik één keer per jaar de handhygiënebak, waarin bewustwording en techniek van de handhygiëne een grote rol spelen, zodat we infecties kunnen voorkomen en verminderen.’

Lianne Tap, kwaliteitsverpleegkundige Zuiderflat

Scholing medewerkers

Voor nieuwe medewerkers is informatie over hygiëne en infectiepreventie opgenomen in de digitale ‘Wegwijzer’ en het programma van de ZINNtproductie. Daarnaast worden zij bij het inwerken gewezen op de verplichte e-learning modules rondom hygiëne. Iedere medewerker moet deze scholing iedere drie jaar herhalen.

Audits hygiëne

In 2022 heeft er geen centrale hygiëne-audit plaatsgevonden. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben zelf tussentijdse audits gedaan op de eigen afdeling. Dit werd gedaan met behulp van een digitale audit-tool genaamd ‘Checkbuster’. Het is niet altijd aantoonbaar of schoonmaak en controle op vervaldata plaatsvinden. Ook is niet duidelijk of first in first out goed wordt gehanteerd en daarom zijn dit verbeterpunten. Registratie daarvan (schoonmaak/controle vervaldata) vindt nu plaats op papier in de hygiënemap.

Schoonmaak en HACCP

De huishoudelijk assistenten zorgen voor de schoonmaak van de appartementen en algemene ruimtes op de zorgafdelingen. In 2022 hebben zij een herhalingscursus schoonmaak gevolgd. Een vervolgscholing volgt in 2023. Ook wordt bekeken of daarnaast scholing nodig is voor andere disciplines, zoals de woonassistenten. Leidinggevenden facilitaire zaken zorgen voor individuele coaching van woonassistenten op schoonmaak en HACCP - Hazard Analysis Critical Control Points - in de woongroepen. Dit is een voedselveiligheidssysteem waarbij registraties worden gedaan ten aanzien van temperatuur en houdbaarheid van voeding op de woongroepen.

De audits die in 2022 hebben plaatsgevonden met behulp van een nieuwe checklist in 'Checkbuster' laten een positief resultaat zien. Eventuele verbeterpunten zijn snel inzichtelijk. De leidinggevenden en senior medewerkers facilitair zijn geschoold in de werkwijze met betrekking tot het auditen van schoonmaak in 'Checkbuster'. Deze audits op schoonmaak worden in 2023 in alle locaties uitgevoerd.

Digitaliseren registraties HACCP en Hygiëne-map

In 2022 is gekeken of de registraties HACCP en hygiëne-map gedigitaliseerd kunnen worden in Joost. Joost is het digitale kwaliteitsmanagementsysteem van ZINN, zie 4.3. Onderzoek onder gebruikers van de formulieren wees uit dat zij niet verwachten dat digitalisering een positieve invloed zal hebben op het invullen ervan. Het scholen van medewerkers op onder andere bewustwording van het belang van het invullen wordt veel belangrijker gevonden. In 2023 wordt dit, samen met het inzetten van audits, opgepakt.

3.8 Antibioticaresistentie

Binnen ZINN willen we bewuster omgaan met het verlagen van antibioticaresistentie, door het terugdringen van antibioticagebruik. Het gebruik van antibiotica in verpleeghuizen is hoog. Daarvoor zijn verschillende redenen aan te wijzen, zoals het vaker lijden aan infecties - denk aan lage luchtweg- en urineweginfecties - door kwetsbare ouderen.

3.9 C-reefief proteïne (CRP)

Bij verpleeghuisbewoners kan een klinisch beeld atypisch zijn waardoor de diagnose soms lastig te stellen is. Een CRP-meting - één van de meest aangevraagde onderzoeken van het bloed die een aanwijzing over de aanwezigheid van een ontstekingsproces of infectie in het lichaam geeft - draagt bij aan het sneller en effectiever stellen van een diagnose. Het onderzoek heeft een belangrijke plaats in de richtlijnen voor lage luchtweginfectie. De verwachting is dat daarmee het antibioticagebruik met 30% kan worden gereduceerd.

In het voorjaar van 2022 is gestart met de implementatie van de CRP-POCT methode in de grotere locaties van ZINN. Dit betekent dat zorgprofessionals in ZINN locaties De Brink, De Dilgt, De Es en De Burcht in de directe nabijheid van bewoners laboratoriummetingen kunnen uitvoeren voor de bepaling van de CRP. Eind juni 2022 is deze implementatie afgerond en inmiddels wordt er op alle locaties veelvuldig gebruik gemaakt van de CRP-POCT. Het effect daarvan op het voorschrijven van antibiotica - en indirect op het terugdringen van antibioticaresistentie - kan in de zomer van 2023 worden geëvalueerd.

4. Leren en ontwikkelen

4.1 Lerend netwerk

ZINN heeft geen vaste organisaties waarmee een lerend netwerk wordt gevormd. Het onderhouden van contacten met verschillende organisaties - in plaats van één vaste samenwerkingspartner - is een bewuste keuze. Een Register Lerend Netwerk is opgesteld waarin alle intercollegiale bezoeken en opgedane kennis worden bijgehouden.

Na twee coronajaren waarin dat niet mogelijk was, hebben we het afgelopen jaar weer externe partijen kunnen bezoeken en ontvangen. ZINN is aangesloten bij het netwerk 'Leren is altijd', waaraan 17 zorgorganisaties, vijf onderwijsinstellingen, netwerk ZON en ZorgpleinNoord deelnemen.

Het Register Lerend Netwerk wordt op dit moment geëvalueerd. De vraag is of het nog voldoet aan onze wensen, of dat de samenwerking met vaste organisaties gaat worden gezocht. Als besloten wordt de bestaande werkwijze te hanteren, wordt het register opnieuw onder de aandacht van medewerkers gebracht.

4.2 Samenwerken in de wijk

In de wijkverpleging wordt sterk wijkgericht gewerkt. Wijkverpleegkundigen van ZINN hebben uitstekende contacten met ketenpartners zoals ziekenhuizen, huisartsen, behandelaren in de 1e lijn en binnen het sociaal domein (WIJ-en sociale teams).

Ook is ZINN Thuiszorg actief vertegenwoordigd in diverse netwerken:

- Samenwerkende partijen Nachtzorg: verschillende thuiszorgorganisaties organiseren samen de nachtzorg in de gemeente Groningen, ZINN is één van de drie rijdende partijen voor cliënten van alle zorgaanbieders in de provincie Groningen;
- Provinciaal Netwerk Palliatieve zorg;
- Regionaal Netwerk Dementie;
- De Transmurale Zorgbrug: het doel van de Transmurale Zorgbrug is om functieverlies en de sterfte van kwetsbare ouderen te verminderen door de overgang tussen ziekenhuis en thuissituatie te verbeteren;
- Regionaal overleg Benu apotheken;
- Topzorg, waarin met aangesloten aanbieders specialistische kennis en expertise op gebied van wondzorg, Parkinson, medisch technisch handelen en psychiatrie in de 1e lijn wordt gedeeld vanuit het principe 'generalistisch als het kan, specialistisch als het moet';
- Provinciaal samenwerkingsverband innovatie en zorgtechnologie.

Tenslotte werkt ZINN Thuiszorg samen met DA-RE Health Innovations, Medipoint en Compaan als het gaat om de inzet van zorgtechnologie en hulpmiddelen ten behoeve van het zo lang mogelijk behouden van zelfredzaamheid onder thuiswonende ouderen. Zie ook hoofdstuk 7.

4.3 Werken met een dashboard

Teams hebben informatie nodig om te sturen en te kunnen leren. Toegang tot de juiste informatie is dan ook van groot belang. In 2022 hebben we in de applicatie Joost het MIM-formulier (Melding Incident Medewerker) ingericht en daarmee gedigitaliseerd. Via een dashboard kan het aantal en soort meldingen op efficiënte wijze worden bekeken en geanalyseerd. Zo krijgen we meer inzicht in de opvolging van verbeterpunten uit deze meldingen. In 2023 wordt de auditmodule ingericht, om ook op deze manier verbeteracties op eenduidige en efficiënte manier te kunnen volgen.

4.4 Optimaliseren leerklimaat

In de toenemende krapte op de arbeidsmarkt is het nu en in de toekomst belangrijk om te investeren in het ‘Leven lang ontwikkelen’. ZINN wil haar medewerkers, leerlingen en stagiaires de ruimte te bieden om te ontwikkelen en - formeel en informeel - te leren, zodat zij hun vakmanschap goed kunnen uitoefenen. Bij het informele leren leert men van elkaar in de praktijk, zoals van uitdagende taken of collega’s.

5. Leiderschap, governance en management

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. Eerder zijn de zorginhoudelijke onderdelen beschreven en nu staan de randvoorwaarden voor het leren binnen de organisatie, transparantie en verantwoording centraal. In deze paragraaf gaat het onder andere over het onderdeel leiderschap. De Raad van Bestuur (RvB) van ZINN speelt een belangrijke faciliterende, stimulerende en trekkende rol om te zorgen voor optimale randvoorwaarden. Zij maakt een cultuur waarin professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd. Zij zorgt voor een gedragen visie op kwaliteit, samen met zorgprofessionals en cliënten. Ook draagt ZINN zorg voor een professionele en aantrekkelijke werkomgeving. Hieronder een korte inleiding met daarin een uitleg van de cyclus, gevolgd door een aantal voorbeelden hoe ZINN in 2022 leiderschap, governance, management, gezamenlijk gedragen visie op kwaliteit, multidisciplinair samenwerken en professionaliteit heeft vormgegeven.

5.1 Kwaliteits- en beleidscyclus

ZINN kent een driejarige kwaliteits- en beleidscyclus: het Strategisch Beleidsplan. Dit plan bestaat uit een drieluik: het Merkmanifest (MMF), het Strategisch Manifest (SMF) en een Meerjaren Kaderbrief (MJK). Het Merkmanifest beschrijft wie ZINN is en waar zij in gelooft; het Strategisch Manifest beschrijft voor welke topthema’s en de daaruit voortkomende programmaliijnen ZINN zich inzet; de Meerjaren Kaderbrief beschrijft binnen welke bedrijfseconomische kaders ZINN dit doet.

Dit driejarige plan wordt jaarlijks door het management team (MT) en de Raad van Bestuur (RvB) verder ingekaderd door middel van de documenten 'Voorbereiding op de begroting' en 'Voorbereiding op het jaarplan'. Vooral in dit laatste document worden handvatten gegeven aan alle afdelingen om de jaarplannen vorm te geven en wordt het jaarthema bekend gemaakt. De aspecten uit het Kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en wijkverpleging zijn de leidraad voor de jaarplannen. In 2022 was het thema 'Ontmoeting'. De basis van de voorbereiding op het jaarplan is, naast het jaarthema, dat we een beroep doen op de professionaliteit, vakmanschap en leren van elkaar.

5.2 Gezamenlijke visie

Why:

Bij ZINN geloven wij dat het geven van aandacht aan elkaar het leven glans geeft.

How:

Wij verstaan ons vak en varen onze eigen koers. Dat hebben we altijd al gedaan. Wij weten wat we willen. Wij weten wat we doen. Wij weten wat werkt. Wij zijn bewezen succesvol.

Wij willen de fijnste werkplek zijn voor onze medewerkers. En we willen de fijnste woonplek zijn voor onze bewoners.

Wij zien mensen. Medewerkers en cliënten. We luisteren naar elkaar. We kennen elkaar.

Ieder mens is uniek. We houden daarom rekening met persoonlijke wensen, achtergrond en leefgewoonten. We bieden zoveel mogelijk eigen regie en keuzevrijheid.

Zo prettig mogelijk ouder worden, daar gaat het om. De inzet van vrijwilligers en de betrokkenheid van familie is daarbij essentieel.

Wij zetten dagelijks dat stapje extra voor elkaar. Omdat we mensen willen verrassen en boven verwachting ons werk willen doen. Wij streven daarom ook naar een bovengemiddelde cliënt- en medewerkerstevredenheid.

What:

ZINN is dé organisatie voor hoogwaardige, persoonlijke (thuis)zorg, wonen en welzijn voor ouderen in Groningen, Haren en Hoogezand.

5.3 Met elkaar zijn we ZINN

We zijn een grote organisatie met inmiddels zo'n 3000 medewerkers. Door ons uitgangspunt 'kleinschaligheid in grootschaligheid' slagen we erin om persoonlijke aandacht leidend te laten zijn in onze dagelijkse bezigheden. Iedere dag geven de leden van onze 'ZINN-familie' respectvolle, liefdevolle en deskundige zorg aan bewoners en cliënten. Dit doen zij met grote inzet en gedrevenheid. Professionals in de ondersteunende diensten zijn nodig om de zorgprofessionals hun werk goed te kunnen laten doen. Iedereen is even waardevol ten behoeve van onze bewoners, cliënten en revalidanten. Met elkaar zijn we ZINN.

Omdat iedereen zijn eigen deskundigheid heeft, is het de uitdaging om al deze deskundigheid bij elkaar te brengen. Dit doen wij met projectgroepen, commissies, klankbordgroepen, reguliere overleggen en andere ontmoetingsmomenten. Hierbij horen ook de overlegmomenten met de verschillende advies- en medezeggenschapsorganen, waarover in hoofdstuk acht meer. In de commissies en projectgroepen is het streven naar een goede afvaardiging van de verschillende beroepsgroepen en collega's binnen ZINN. Zo zijn er bijvoorbeeld leuke initiatieven ontstaan tussen extra- en intramuraal en is de Safarigroep op ontdekking gegaan. De ondersteunende diensten hebben gewerkt in de zorg, de cliëntenraden hebben themabijeenkomsten georganiseerd, het 'MT op tournee' heeft weer plaatsgevonden, enzovoort. Kortom, er is volop ruimte geweest voor ontmoeting.

5.4 Naleven governance code zorg 2022

Het naleven van de governance code zorg is het uitgangspunt van ZINN. De Raad van Toezicht ziet hierop toe. Met de veranderingen in de wet- en regelgeving naast de nieuwe versie van de governance code (zoals de WBTR en de WTZa) hebben de NVZD en NVTZ de modelstatuten, modelreglementen en de modelarbeidsovereenkomst van de Raad van Bestuur aangepast. ZINN heeft de bovengenoemde documenten in 2022 ook allemaal ge-update om weer aan te sluiten bij de geldende wet- en regelgeving.

In de reglementen van de RvB, RvT en MT staan alle taken en bevoegdheden en hierin zijn de nodige governance aspecten (denk aan belangenverstrengeling, geschillen, samenwerking medezeggenschapsorganen, openbare werving en selectie, enzovoort) goed beschreven. ZINN volgt en onderschrijft hierin de governance code zorg. In deze formele documenten is ook plaats voor de medezeggenschapsorganen, bijvoorbeeld door de organen een vaste rol te geven bij de werving en selectie van de RvB, RvT en MT-leden.

5.5 Verbinding RvB met zorg en behandeling

In het kwaliteitsplan van 2022 stond opgenomen dat de medische en verpleegkundige expertise beter verankerd kan worden. Dit is in 2022 vormgegeven door het Professioneel Statuut van de medische vakgroep vast te stellen. In dit statuut is de vaste overlegstructuur tussen de voorzitter van de vakgroep (specialist ouderengeneeskunde) en de Raad van Bestuur vastgelegd. Hiermee is de professionele inbreng in de aansturing van ZINN ten aanzien van het medisch beleid vastgelegd.

Om verbinding en aansluiting te houden bij het zorgproces loopt de RvB met enige regelmaat mee met de zorgprofessionals van ZINN. In 2022 heeft de RvB meegelopen met de geestelijk verzorgers en maatschappelijk werkers en is er een groot overleg met alle verzorgenden geweest om over de positie en rol van verzorgenden te spreken. Een themabijeenkomst met de kwaliteitsverpleegkundigen vond plaats en in locatie De Burcht zijn meerdere gesprekken geweest met alle collega's in die locatie. Daarnaast zijn er veel informele contactmomenten, bijvoorbeeld bij de viering van de jubilarissen en gediplomeerden. Allen worden uitgenodigd voor een gebakje en een contactmoment met de RvB. Een erg mooie en informele manier om verbinding te houden met alle collega's en te horen wat er speelt.

In 2022 waren de externe auditoren voor de ISO-kwaliteitscertificering positief over de gezamenlijk gedragen visie van ZINN, en het enthousiasme van de organisatie. Dit is een bevestiging van een goede verbinding tussen alle verschillende lagen en disciplines van ZINN.

5.6 Professionele en aantrekkelijke werkomgeving.

In hoofdstuk zes staat beschreven hoe het personeelsbeleid van ZINN is vormgegeven. Het uitgangspunt is dat we sturen op een professionele en aantrekkelijke werkomgeving. Dit doen we door een gezonde werkomgeving te creëren door aandacht te besteden aan vitaliteit en duurzaamheid, door het aanbieden van cursussen en door een blijvende wervingscampagne. Wij willen de beste werkplek zijn voor medewerkers, met alle ruimte voor vakmanschap. In 2022 zijn verschillende themaweken georganiseerd om aandacht te geven aan verschillende aspecten van het personeelsbeleid. Ook is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Meer daarover in hoofdstuk acht.

5.7 VVAR

Op 12 mei 2022 - de dag van de verpleging - is de VAR getransformeerd tot de VVAR; een Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad. Ter gelegenheid van dat moment is de VVAR KennisDeler 2022 uitgebracht. Het boekje - gemaakt door en voor medewerkers van ZINN - staat vol lezenswaardige artikelen over verzorging en verpleging. De RvB heeft deze ontwikkeling aangemoedigd en meegewerkt aan de publicatie van de KennisDeler. De VVAR heeft in 2022 structureel overleg gevoerd met de RvB over zorginhoudelijke vraagstukken waarbij onderwerpen als functiedifferentiatie, de rol en positie van verzorgenden en het inzetten van hulpmiddelen zijn besproken.

5.8 Ethische commissie

In 2022 is de commitment notitie tussen de Ethische Commissie (EC) en de RvB ondertekend. De verwachting is dat in de toekomst meer ethische vraagstukken gaan spelen en we vinden het belangrijk om collega's hier goed in te begeleiden. De Ethische Commissie is uitgebreid met meer leden vanuit verschillende functies en disciplines en gaat zich bezig houden met:

1. Beleidsadvisering en toetsing

Vanuit deze taak houdt de EC zich bezig met het gevraagd en ongevraagd bijdragen aan de beleidsvorming binnen ZINN. Hieronder valt ook het toetsen van richtlijnen en procedures. Omdat dit een brede taak betreft heeft de EC de volgende thema's benoemd als prioriteit hebbend: technologie, privacy, Familiecirkel en diversiteit;

2. Consultatie

Vanuit deze taak houdt de EC zich bezig met het delen van de kennis en kunde door moreel beraden te organiseren voor alle collega's binnen ZINN, zowel zorg- als niet zorg gerelateerd;

3. Educatie

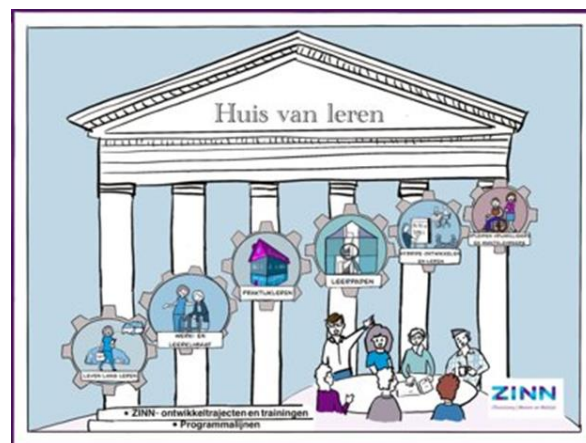
Vanuit deze taak houdt de EC zich bezig met het organiseren van themadagen en/of andere mogelijkheden om het ethische bewustzijn binnen ZINN te vergroten. Met name bij het eerste onderwerp is een goede samenwerking en korte lijntjes tussen de EC en de RvB en het MT vereist. Om daarvoor te zorgen zijn vanaf 2023 structurele vergadermomenten vastgesteld.

6. Personeelssamenstelling

6.1 Flexibilisering opleidingsaanbod (leerplekken, Gilde, scholing Helpende Plus)

Flexibilisering vormt - zoals in ons vorig kwaliteitsplan vermeld - het belangrijkste thema in onze programmalijn. In toenemende mate zullen de leervragen van de medewerkers en studenten centraal staan en kunnen medewerkers zelf via versnelde leer-en ontwikkelpaden en certificeerbare onderdelen hun loopbaan pad uitzetten.

In het Huis van Leren staan de verschillende onderdelen van de programmalijn 'Aansluiting onderwijs' visueel weergegeven:



ZINN Huis van Leren

In dit Huis van Leren komen alle onderdelen van deze programmalijn samen. Wij zijn Het Huis van Leren. Aan de basis liggen de programmalijnen en de ZINN ontwikkeltrajecten en trainingen. Daarnaast vormt het team een belangrijke basis voor het samen en het informele leren. De verschillende onderdelen van deze programmalijn worden afgebeeld als radars. Dat geeft de doorlopende ontwikkeling, onderlinge wisselwerking en beweging weer.

Hieronder volgt een aantal voorbeelden van leerpaden:

- Het afgelopen jaar 2022 zijn vier groepen/klassen van de verdiepende leergang voor woonassistenten succesvol afgerond. De leergang wordt steeds positief gewaardeerd. De verdiepende leergang geeft een goede aansluiting op het vereiste kennis en vaardigheidsniveau van de nieuwe functie van woonassistent, niveau 2;
- Een deel van deze net opgeleide woonassistenten heeft een deelcertificaat behaald door bij het Noorderpoort de vervolgopleiding 'Voeding en Hospitality' te volgen. Voor het onderdeel 'Rust en activiteit' heeft diezelfde groep een schoolverklaring ontvangen.
- Een aantal medewerkers van Revalidatie volgt de Opleiding 'Geriatrische Revalidatiezorg' bij het Noorderpoort. Medewerkers vanaf verpleegkundige niveau 4 worden opgeleid om de regierol te vervullen binnen de hoog complexe revalidatie zorg;
- De continuïteitsdienst heeft een zelf ontwikkeld scholingsprogramma dat ongeveer een jaar duurt. Medewerkers van de continuïteitsdienst moeten het programma binnen drie jaar hebben afgerond. De diverse onderdelen zijn verdeeld over vier thema's/kennisgebieden, waarvoor meerdere workshops zijn ontwikkeld. Het programma wordt het komend jaar verder ingericht;
- Het Rooster- en Flexbureau heeft een opleidingstraject 'Workforce Management' afgerond. De medewerkers volgden negen scholingsdagen over strategische, tactische en operationele personeelsplanning. Een soortgelijke traject wordt komend jaar gestart.

- Een interne verdiepingsopleiding ‘Gerontopsychiatrie voor Gespecialiseerd Verzorgenden’ vond plaats die kennis en vaardigheden biedt in de begeleiding en verzorging van cliënten met psychiatrische aandoeningen;
- Het opleidingstraject Helpende Plus is ZINN breed uitgezet en de derde klas is gestart.

Verschillende klassen zorghulp zijn intern geschoold. De functie van zorghulp is omgezet naar een structurele functie zorgassistent. De huidige zorghulpen zijn in november 2022 ingestroomd in de opleiding ‘Assisteren bij Zorg en Welzijn’ van het Alfa College, voor een deelcertificaat. De interne scholing zorgde ervoor dat zij in aanmerking kwamen voor een verkorte versie van deze opleiding.

6.2 Optimaliseren van ons werk- en leerklimaat, ons leerklimaat stimuleren

Naast vakinhoudelijke kennis wordt binnen de programmalijs ‘Aansluiting onderwijs’ ingezet op het meedenken, participeren, kennis delen, zelfontplooiing en eigenaarschap. Informeel leren, het leren van en met elkaar in de praktijk, wordt als een belangrijke stimulans hiervoor gezien. Samen met het Practoraat Leven Lang Ontwikkelen van het Noorderpoort wordt door onderzoek ingezoomd op de ontwikkelidentiteit van zowel medewerker als organisatie. De vraag hoe informeel leren een vanzelfsprekend onderdeel van de identiteit van ZINN kan worden staat hierin centraal. In juni 2022 startte de onderzoeksgroep met een verkennend onderzoek. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden binnen tien verschillende teams, die zich daarvoor aanmeldden. De eerste resultaten laten zien dat binnen ZINN een positief leerklimaat wordt ervaren. De motivatie om van en met elkaar te leren in de praktijk is groot. Belemmeringen om dat te doen zijn tijdgebrek en werkdruk. In tijd en ruimte zou meer gefaciliteerd kunnen worden. Deelnemers zien hier een (voorbeeld)rol weggelegd voor onder andere leidinggevenden, maar ook voor kwaliteitsverpleegkundigen en aandachtsvelders. De rol van deze medewerkers in relatie tot informeel leren wordt in het vervolgonderzoek beter bekeken.

6.3 Praktijkleren uitbouwen

Het opleiden in de praktijk draagt niet alleen bij aan het vakmanschap en eigenaarschap van stagiaires, maar ook van (toekomstige) medewerkers. In alle grote locaties heeft het praktijkleren een plek gekregen met de Gildes (niveau 1 en 2) en Leerpad (niveau 3 en 4).

Leerafdeling

Het aantal leerling plekken is het afgelopen jaar gegroeid. ZINN heeft in totaal 84 BBL-plekken. Naast het opleiden van toekomstige professionals zoeken we steeds naar nieuwe vormen van opleiden in de praktijk. De Zuiderflat is bijvoorbeeld de tweede locatie waar een leerafdeling is ingericht. Hier leveren MBO- en HBO studenten uit verschillende leerjaren in een zelfstandig team zorg. Zij worden daarin gecoacht door werkbegeleiders.

6.4 (Door)ontwikkelen van nieuwe vormen van leren

In het leven van zowel medewerkers als studenten staan in toenemende mate de leervragen centraal. ZINN beweegt daarop mee en biedt medewerkers verschillende vormen van onderwijs: zowel fysiek als online. We noemen deze vorm ‘hybride’. Ook kijken we naar andere

vormen van leren en ontwikkelen, zoals met webinars of via podcasts. Het afstemmen van het aanbod op de verschillende leerstijlen en het vergroten van de flexibiliteit in leren - soms meer, soms minder of in een andere vorm - hoort bij het nieuwe leren.

6.5 (Door)ontwikkelen leeraanbod vrijwilligers

Samen met WelZINN biedt de afdeling opleidingen en ontwikkelen (O&O) scholing voor vrijwilligers in het leerportaal, e-learnings en ook de workshops assertiviteit & feedback, gedragsproblematiek en omgaan met dementie. In de toekomst kan dit leerportaal uitgebreid worden naar mantelzorgers. Binnen de programmalijn is in 2023 meer aandacht voor onderwijs voor mantelzorgers, in samenhang met project Familiezorg (programmalijn B). Hoe dit vorm gaat krijgen is terug te lezen in het kwaliteitsplan van 2023.

7. Hulpbronnen

7.1 Nieuwe woonconcepten

Aan samenwerking in zorg- en welzijnsketens wordt volop gewerkt, maar de samenleving biedt daarvoor nog veel meer mogelijkheden. Verbindingen met andere maatschappelijke organisaties en doelen houdt de bewoners van verpleeghuizen verbonden met de samenleving. ZINN wil deze verbinding verder uitbouwen. Zo is er in 2022 gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden om van de Ark - gelegen naast ZINN locatie De Brink - een multifunctionele locatie te maken. Denk aan het creëren van een opleidingscentrum voor de medewerkers, terwijl het gebouw ook een wijkfunctie heeft voor de buurt. Bij deze gesprekken is onder andere de Gemeente Groningen betrokken. In samenwerking met Christelijke Woningstichting Patrimonium wordt verkend of en welke aanpassingen in de Zuiderflat gedaan kunnen worden om meer aansluiting te vinden bij het zorgaanbod. Ook is het hele jaar - als onderdeel van de standaard bedrijfsvoering - gekeken of vernieuwde woonconcepten kunnen worden gecreëerd, ten behoeve van het langer zelfstandig wonen en de benodigde vernieuwing van bestaande ouderenhuisvesting. In 2023 begint ZINN met het updaten van het Meerjaren Huisvestingsplan.

7.2 Interne en externe stakeholders

In 2022 is gewerkt conform het in 2021 vastgestelde stakeholdersbeleid. Dit beleid is mede tot stand gekomen door input van verschillende interne en externe stakeholders. Door middel van vragen en stellingen is de visie van ZINN getoetst en de visie van de stakeholders uitgevraagd. Een stakeholdersanalyse is in augustus 2022 gemaakt. Onderzocht is of de input van de stakeholders op het meerjarenbeleid voldoende is meegenomen in gedane acties en de jaarplannen. Zo is intern getoetst of voldoende rekening wordt gehouden met de aangegeven belangen van de stakeholders. In 2023 wordt een start gemaakt met het maken van een nieuw meerjarenbeleid 2024-2026. In het tweede kwartaal van 2023 wordt daarom opnieuw een grote uitvraag onder de stakeholders gedaan. Via ronde tafel gesprekken hopen wij daaraan live vorm te geven. Omdat de input van de stakeholders direct wordt meegenomen in het nieuwe Strategisch Manifest vindt niet in 2023, maar in het eerste of tweede kwartaal van 2024 een nieuwe analyse plaats.

Een van de belangrijke uitkomsten uit de analyse van 2022 is dat ZINN - gedwongen door de coronapandemie - vanaf 2020 erg intern gericht is geweest. In de wereld binnen ZINN zijn cliënten en medewerkers de belangrijkste stakeholders en in de wereld buiten ZINN volgt 'de rest'. Het niet uit het oog verliezen van 'de rest' vraagt om blijvende aandacht van ZINN, om zo rekening te houden met de belangen van die verschillende doelgroepen. Onder andere bij de doelgroep vrijwilligers had dit beter gekund en in 2023 vraagt dit extra aandacht.

7.3 ICT

ICT heeft in 2022 goede stappen gezet in de ontwikkeling van bepaalde applicaties:

- Afas: De werving en selectie module is opgeleverd en in gebruik genomen. Ook is het uitleveren van apparatuur aan nieuwe medewerkers volledig geautomatiseerd en gedigitaliseerd via Afas. De vastgestelde apparatuur wordt besteld zodra iemand in dienst gemeld wordt. Van aanvragen op papier of via leidinggevendenden is geen sprake meer. Het proces rondom bestaande medewerkers en afdelingsapparatuur

wordt in 2023 in kaart gebracht en waar mogelijk gedigitaliseerd. Aanvragen voor bureaus en stoelen worden daar in 2023 via deze weg aan toegevoegd.

- HelloID: Is voor bijna alle applicaties ingeregeld. Eén applicatie - Fierit - staat nog op de nominatie om in 2023 ingeregeld te worden. De verwachting is dat dit in het tweede kwartaal wordt afgerond.

Digicoaches

De digicoaches werken niet langer projectmatig, maar zijn onderdeel geworden van de werkwijze van ZINN. Zij vallen onder de leidinggevende van de afdeling en worden voor dit onderwerp functioneel aangestuurd door ICT. De functie heeft een beschrijving gekregen, taken en rollen zijn helder beschreven en een overlegstructuur is ingeregeld. De digicoaches hebben een vaste plek gekregen op ZINNtranet. Dit verbetert de vindbaarheid en hier delen zij informatie. Waar mogelijk worden ze door ICT getraind en geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. De digicoaches hebben een prominente rol gekregen in het programma van de ZINNtproductie, zodat iedere nieuwe medewerker weet dat ze er zijn. In samenspraak met human resources gaat ICT in 2023 bij elke nieuwe medewerker automatisch een taak aanmaken. Zo wordt gezorgd dat voor elke nieuwe medewerker een afspraak met de digicoach van de afdeling wordt gemaakt. Zij geven de nieuwkomer uitleg over de gebruikte applicaties binnen ZINN.

Op het gebied van informatieveiligheid heeft ZINN 2022 stappen gemaakt. Op basis van interne audits en aanbevelingen van een externe partij is een verdiepingsslag gemaakt op het gebied van het afhandelen van beveiligingsincidenten en het bijhouden van verwerkingen in het verwerkingsregister. Het informatiebeveiligingsbeleid is bijgewerkt om meer duiding te geven aan de omgang met en beveiliging van informatie.

7.4 Zorgtechnologie en innovatie

Smart Glasses

In 2021 is ZINN gestart met het gebruik van Smart Glasses. Na de evaluatie in juli 2022 is ervoor gekozen om door te gaan met het gebruik van deze brillen in de Zuiderflat, De Dilgt en thuiszorg. Dit doen we in het project 'Smart Glasses fase twee'. In 2023 ligt de focus op opschaling en uitbreiding van toepassingsgebieden.

Nachtzorg

De Hanzehogeschool Groningen heeft in 2022 onderzoek gedaan naar de werkprocessen in de nacht. In 2023 worden de aanbevelingen uit dit onderzoek opgepakt.

Dwaaldetectie en GPS

In 2022 is functionele implementatie gerealiseerd van dwaaldetectie en GPS in het project 'Dwaaldetectie en GPS', door middel van een training in de technieken en het werkproces. Deze training is aan kwaliteitsverpleegkundigen, EVV en de technische dienst gegeven.

Virtual Reality

Het project 'Virtual Reality' (VR) is een experiment in locatie De Brink. In dit experiment is gekeken naar het effect van de inzet van een VR-bril bij wondzorg.

Medicijndispenser Medido

Medicijndispenser Medido wordt ingezet bij cliënten met een zorgvraag rondom inname van medicatie. Medido herinnert cliënten op tijd aan innemen van medicatie. De Medido wordt vooral ingezet bij cliënten met geheugenproblemen en cliënten die moeite hebben met het houden van overzicht op het innemen van hun medicatie (c.q. de in te nemen aantallen medicatie).

Beeldzorg via Compaan (thuiszorg)

De inzet van beeldbellen via de Compaan komt gestaag van de grond. Beeldbellen vervangt geen medisch noodzakelijke wijkverpleging die de cliënt niet zelfstandig met hulpmiddelen of ondersteuning van mantelzorg/familie kan uitvoeren, maar is van toegevoegde waarde in continuïteit van zorg en langer zelfstandig en het veilig thuis wonen. Hier is ruimte voor verbetering.

Zelfredzaamheidsmiddelen (thuiszorg)

Elk thuiszorgteam heeft een koffer met zelfredzaamheidsmiddelen. De inhoud van de koffer varieert en wordt bepaald in samenwerking met Medipoint (op basis van managementinformatie). Op dit moment ligt de focus op het stimuleren van zelfredzaamheid voor wat betreft het aan- en uittrekken van steunkousen, transfers in en uit bed - vooral 's nachts - en oogdruppelen.

7.5 Evaluatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

In 2022 is gestart met een heroriëntatie in verschillende elektronische cliëntendossiers onder begeleiding van M&I partners. Dit om een herijking te komen voor een toekomst bestendige digitale dossierondersteuning voor medewerkers en cliënten. Dit is een zorgvuldig proces dat in 2023 zal doorlopen. In dit proces worden vanuit alle functies verschillende medewerkers die werken met het ECD betrokken.

Het medisch dossier in ECD is in 2022 verder ontwikkeld door de ECD commissie. Er is een nieuw formulier ingebouwd waardoor alle medische gegevens nu op één plek zichtbaar zijn. Dit zorgt dat medewerkers in acute situaties sneller overzicht hebben in de belangrijkste medische gegevens en wensen van de cliënt (ACP) en hier naar kunnen handelen.

8. Gebruik van Informatie

8.1 Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

De tweejaarlijkse uitvraag van het MTO en CTO heeft in 2022 plaatsgevonden. De conceptrapportages zijn gereed en de terugkoppelsessies met de afdelingen vinden plaats in januari/februari 2023. Zowel de ondernemings- als de cliëntenraad zijn uitgenodigd om hieraan deel te nemen. Doel van deze sessies is om samen met betreffende medewerkers de resultaten te bespreken en uitkomsten te interpreteren. Wanneer alle sessies gehouden zijn, wordt de vergaarde input meegenomen in het uiteindelijke managementrapport.

ZINN stelde een NPS score van +40 als gewaagd doel, gebaseerd op de Amerikaanse methodiek. Er bestaat ook een Europese methodiek en het begrijpen van het verschil tussen de twee begint met weten hoe de NSP wordt berekend. Medewerkers en cliënten is gevraagd in hoeverre zij ZINN zouden aanbevelen bij familie en vrienden. Dit konden zij doen door een cijfer tussen nul (niet) en tien (wel) te geven. Diegenen die een zes of lager geven worden 'criticasters' genoemd, diegenen die een zeven of acht geven noemen we 'passives' en zij die een negen of tien geven noemen we 'promoters'. Onderzoek heeft uitgewezen dat Europeanen over het algemeen terughoudender zijn in het geven van hele hoge cijfers. Hier wordt het cijfer acht erg goed gevonden en daarom is op den duur ook een Europese variant op de methodiek ontwikkeld.



Zoals bovenstaande afbeelding laat zien, is iemand in de Europese variant minder snel een criticaster en eerder een promotor. Zorgkaart Nederland hanteert de Europese methodiek, omdat dit de meest gangbare is.

Voor wat betreft het MTO (+15,33) heeft ZINN het gewaagde doel van +40 niet behaald, maar voor het CTO (+43,91) is dit wel het geval. We realiseren ons dat we tevreden mogen zijn met het behaalde resultaat. Wanneer we naar de gemiddelde cijfers kijken (zie afbeelding hieronder), zien we dat de tevredenheid bij zowel medewerkers als cliënten op een goed niveau is. Ruim 30% geeft een acht als cijfer.

	2022	2020
Gemiddeld NPS cijfer MTO	7.8	8.3
Gemiddeld NPS cijfer CTO	8.4	8.3

Vanzelfsprekend willen we steeds verbeteren, maar we beseffen ook dat we tevreden mogen zijn met dit resultaat. ZorgfocuZ (extern onderzoeksbureau) levert een belangenmatrix bij de rapportages. Daarmee wordt duidelijker waar we kunnen verbeteren en het geeft inzicht in wat we moeten behouden. Zo kan worden ingezet op datgene waarvan respondenten hebben aangegeven het belangrijk te vinden.

8.2 Ondernemingsraad (OR)

De OR van ZINN heeft in 2022 verkiezingen gehouden. De OR heeft 15 zetels en daarvan zijn er 14 bezet. De zetels zijn ingedeeld aan de hand van functiegroepen zodat een goede afvaardiging van de verschillende functiegroepen ontstaat. De OR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Conform de Wet op de ondernemingsraden (WOR) behandelt de OR advies- en instemmingsaanvragen en heeft het structurele overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur.

Invloed

Het doel van de OR is een wezenlijke bijdrage leveren aan een gezonde werkorganisatie door een schakel te zijn tussen het management team en de medewerkers van de organisatie. Dit gebeurt onder andere door het geven van weloverwogen adviezen en instemmingen als reactie op (voorgenomen) MT-besluiten. In 2022 betrof dit o.a. het Balansbudget, de jaargesprekken, een juridische herstructurering en het aanbieden van de geriatrische revalidatiezorg (GRZ).

Overlegstructuur

Standaard vergadert de OR tweewekelijks in zijn geheel of in commissies. Achtwekelijks is er een overleg met de RvB over het beleid in het algemeen en de personeelsbelangen in het bijzonder. Bij dit overleg zijn ook de manager HRM en de bestuurssecretaris aanwezig. Eenmaal per jaar is er een regulier overleg met de RvT.

Contact met de achterban

De ondernemingsraad van ZINN maakt zich sterk om de medewerkersparticipatie binnen ZINN te stimuleren. Ervaringen en vragen van medewerkers worden in de vergaderingen gedeeld en - indien relevant - behandeld. Alle agenda's en verslagen van de vergaderingen zijn gepubliceerd op een intranetpagina die voor alle medewerkers toegankelijk is.

8.3 Cliëntenraden

In 2022 waren zes lokale cliëntenraden en één centrale cliëntenraad actief. Gedurende het jaar is in een aantal cliëntenraden het ledental (drastisch) verminderd. In één geval is de lokale cliëntenraad omgevormd tot een bewonerscommissie om meer laagdrempelig met de bewoners in gesprek te zijn over wat er speelt op de locatie.

Ondanks de reductie in het aantal leden, hebben zowel de lokale cliëntenraden als de centrale cliëntenraad in het gehele jaar op veel onderwerpen input geleverd. Dit is gerealiseerd door ontmoetingen met medewerkers, geïnformeerd blijven door het lezen van stukken en regelmatig bij elkaar komen. De raden hebben regelmatig vergaderd, afwisselend informeel met alleen de leden van de raden zelf en formeel met de clustermanagers (lokale raden) of Raad van Bestuur (centraal cliëntenraad).

Een wervingscampagne is opgezet om nieuwe leden te werven voor de lokale cliëntenraden die dat betreft. Meer inhoudelijke informatie is te lezen in 'Bijlage 2', jaarverslagen van de lokale en centrale cliëntenraden over het jaar 2022.

Bijlage 1



JAAROVERZICHT 2022 ZINN (THUIS)ZORG, WONEN & WELZIJN

Bijlage 2

Clëntenraad De Brink jaarverslag 2022		ZINN (Thuis)zorg Wonen en Welzijn	
Samenstelling: Mevrouw C. Kuipers (voorzitter a.i.) De heer H. Stagge, afgetreden 16.02.22 Mevrouw M. Brettschneider, afgetreden 16.02.22 De heer K. Settelaar opnieuw aangetreden 30.11.22 De heer B. van der Dong, aangetreden 30.11.22		Vertegenwoordigd in: Centrale cliëntenraad Commissie interieur en wonen	
Geïnformeerd over: -Voortgang klankbordgroep eten en drinken -Voortgang klankbordgroep interieur en wonen inclusief 'Rust & Reuring' en 'Envidem' -Wet zorg en dwang -Corona stand van zaken		Betrokken bij: -Coronamaatregelen en stand van zaken -Project 'Envidem' -Kwaliteitsplan 2023 -Tarievenlijst	
Vergaderingen: 1 d.d. 16 februari 2023		Vragen gesteld over: -Parkeerbeleid rondom De Brink -Fietsenstalling voor familie en medewerkers -Nooduitgang benedenverdieping -Eten en drinken, aardappelproeverij en bewonerspanel -Werving van vrijwilligers -Verwarming in badkamers -Personele wijzigingen De Brink -Corona stand van zaken	
Speerpunten 2023 Ledenwerving	Bijscholing: Geen		
Gesproken met (nieuwe) medewerkers: Niet.		Georganiseerd: Ledenwerving brief verzonden	Adviezen (gevraagd en ongevraagd): Geen

Cliëntenraad De Burcht

jaarverslag 2022

ZINN

(Thuis)zorg | Wonen en Welzijn

Samenstelling:

De heer B. Andelbeek (voorzitter)
Mevrouw J. de Heer (secretaris)
Mevrouw M. Drenth (erelid)
De heer H. Jager (overleden in april '22)
Mevrouw I. Roukema,
Mevrouw J. Weyzen, afgetreden 30.06.22
De heer P. Dijkstra
Mevrouw G. Greving
De heer W. Kiewiet, aangetreden 01.02.22

Vertegenwoordigd in:

-Centrale cliëntenraad
-Financieel overleg
-Werkgroep MTO/ CTO
-Klantenpanel Menzis

Betrokken bij:

-Communicatie tijdens gevelrenovatie

Adviezen (gevraagd en ongevraagd):

-Verbeteren sfeer huiskamers
-Verbeteren entree en omgeving Veste
-Deelname mevrouw S. Rona (leidinggevende facilitair) aan formele overleg met clustermanager

Geïnformeerd over:

-Vertrek clustermanager
-Wisseling leidinggevend personeel
-Ziekte personeel als gevolg van corona
-Project 'Rust & Reuring'
-WZD project 'Open deuren'
-Gevelrenovatie
-Verandering functie leidinggevende facilitair
-Sluiting revalidatieafdeling

Georganiseerd:

-Digi-dagen i.s.m. WelZINN
-Bewonersbijeenkomst i.s.m. WelZINN

Bijscholing:

Geen

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

-Miriam Huizenga, leidinggevende PG hoogbouw
-Berber Hommes, leidinggevende PG laagbouw
-Anoeskja van den Broek, geestelijk verzorger
-Klaske Supèr, medewerker communicatie & PR
-Anita Visser, tandarts

Speerpunten 2023

-Voortgang project 'Kunst aan de muur'
-Project 'Toekomst Locatie De Burcht'
-Contact leggen/ onderhouden met andere lokale cliëntenraden van ZINN
-Bejegening bewoners
-Voorlichtingsbijeenkomst mondzorg
-Bewonersbijeenkomst
-Bollenproject i.s.m. Rotaryclub
-Verbeteren en onderhouden communicatie

Vergaderingen

-25 januari Vooroverleg	-30 juni Cliëntenraad met clustermanager
-3 februari Cliëntenraad met clustermanager	-6 september Vooroverleg
-22 maart Vooroverleg	-22 september Cliëntenraad met clustermanager
-31 maart Cliëntenraad met clustermanager	-8 november Vooroverleg
-14 juni Vooroverleg	-17 november Cliëntenraad met clustermanager

Samenstelling:

Mevrouw H. Noordhoff (voorzitter)
Mevrouw H. Kamminga (vicevoorzitter)
Mevrouw C. Kuipers (secretariaat)
Mevrouw M. Raatgever
Mevrouw G. ter Wiel
Mevrouw I. de Regt
Mevrouw K. Rademaker
Mevrouw S. Boonstra
Mevrouw I. Oskam
De heer F. Hofman
Mevrouw A. van der Veen

Vertegenwoordigd in:

Centrale cliëntenraad
Commissie interieur en wonen
Klankbordgroep 'Eten en Drinken'
Klankbordgroep 'Rust & Reuring'
Jury waarderingsprijs ZINN

Betrokken bij:

-Inzet positief geteste medewerkers
-Tarievenlijst

Vergaderingen:

Formeel overleg cliëntenraad:

-9 februari
-10 maart
-13 juni
-20 juli
-19 oktober
-7 december

Geïnformeerd over:

-Upgrade restaurant
-Noodscenario minimale zorg

-Jaarplannen 2022
-Open deuren beleid

Informeel overleg cliëntenraad:

-24 januari
-14 maart
-25 mei
-4 juli
-10 oktober
-21 november

Aanwezig bij:

Familiebijeenkomsten:
-Bach
-Vivaldi

Alzheimer Café: 'Au pair zorg'

LOC regiobijeenkomst: 'Zorg om de toekomst'

Extra bijeenkomsten:

-30 maart (meerjarenbeleid Covid/ kleurenroutekaart)
-16 mei (themabijeenkomst alle raden)
-28 november (themabijeenkomst alle raden)

Georganiseerd:

Themabijeenkomsten:

- 6 juli 'Ontmoeting' voor individueel wonen en woontorens Mozart, Chopin en Vivaldi
- 17 augustus 'Ontmoeting' voor de woontorens Bach, Brahms en Verdi
- 31 oktober 'Woongeluk' voor individueel wonen en woontorens Mozart, Chopin en Vivaldi

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

- Mevrouw I. Rieuwerts, bedrijfsbureau
- Mevrouw C. Wind, leidinggevende WelZINN
- Mevrouw B. Woltjer, leidinggevende zorg
- Mevrouw N. Annema, leidinggevende zorg
- Mevrouw S. Bron, leidinggevende horeca
- De heer J. Dikken, adviseur eten en drinken
- Mevrouw M. Lok, manager CMK
- Mevrouw G. Kruidhof, Specialist Ouderenzorg

Werkbezoek aan:

De heer R. de Leeuw, leidinggevende woningen
Mevrouw C. de Niet, Raad van Bestuur

Vragen gesteld over:

- Activiteiten binnen en buiten de huiskamer
- Rust & Reuring
- Meerjarenbeleid Covid en kleurenroutekaart
- Wassen platgoed
- Leesbaarheid MagaZINN
- Advanced Care
- Smaak/ temperatuur maaltijden restaurant
- Temperatuur in het restaurant
- Afstemmen doelgroepen door WelZINN
- Afstemmen vrijwilligers door WelZINN
- Communicatie 'Rust & Reuring' naar familie
- Open deuren beleid PG
- Bekendheid CR bij medewerkers/ leidinggevenden
- Veiligheid in en om De Dilgt

Bereikt in 2022:

- MagaZINN beter leesbaar
- Brief 'Rust & Reuring' naar familie
- Meer aandacht voor activiteiten
- Meer aandacht voor vrijwilligers
- Meer aandacht voor communicatie
- Aandacht voor informeren bewoners
- Beweging 'Waarom doen we dit'

Speerpunten 2023

Communicatie:

- Bewoners en mantelzorgers
- Medewerkers onderling met betrekking tot bewoners.

Eten en drinken:

- Keus
- Aanbod
- Vegetarische producten

Algemeen:

- Activiteiten voor bewoners
- Stroperigheid van de organisatie
- Verminderen administratie- en regeldruk (zoals dubbelcheck medicatie)

Clëntenraad De Es

jaarverslag 2022

ZINN

(Thuis)zorg | Wonen en Welzijn

Samenstelling:

Mevrouw M. Smit, afgetreden 31.10.22
Mevrouw L. van der Molen, afgetreden 30.05.22
De heer K. Jacobs, afgetreden 31.10.22
Mevrouw A. Noorman, afgetreden 31.08.22
De heer D. Wiltjer, afgetreden 28.02.23
Mevrouw R. Kremer, aangetreden 28.06.22, afgetreden 31.08.22
De heer J. Ubels
Mevrouw G. Loer

Vertegenwoordigd in:

Centrale cliëntenraad
Bespreking CTO
Jury waarderingsprijs

Betrokken bij:

-Aankleding van het restaurant
-Klimaat van de locatie
-Eten en drinken
-Facilitaire aangelegenheden

Speerpunten 2023:

Ledenwerving

Bijscholing:

Geen

Vergaderingen:

Formele vergadering met de clustermanager in februari, april, juni, september en november.
Vijf informele overleggen zonder de clustermanager.

In verband met het aantal leden is besloten om in 2023 te werken met een bewonerscommissie. Dit is een laagdrempelige wijze om toch met cliënten in gesprek te komen en te weten wat er op de locaties speelt. Er is geen formele agenda en/of verslaglegging. Wanneer er zich weer nieuwe leden melden voor een cliëntenraad, zal dit weer als dusdanig worden hersteld.

Georganiseerd:

Individuele leden hebben af en toe activiteiten georganiseerd of zijn op gesprek geweest met betrokkenen.

Geïnformeerd over:

- Lokale aangelegenheden met betrekking tot De Es
- De aankleding van het restaurant
- Het klimaat van de locatie
- Het eten en drinken
- Facilitaire aangelegenheden
- Gilde leren in De Es
- ZINN-brede aangelegenheden zoals de aangeboden activiteiten door WelZINN, familie zorg, corona en het parkeerbeleid.

Adviezen (gevraagd en ongevraagd):

Met name in over het eten en drinken in ruimste zin en facilitaire aangelegenheden zoals de lift, invalidetoilet, de gebruikersvriendelijkheid van de vooringang en de activering van de bewoners van de afdeling somatiek.

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

Leidinggevende WelZINN, leidinggevende keuken, leidinggevende facilitair, leidinggevende horeca en receptie, leidinggevende zorg, kennismaking nieuwe clustermanager, Raad van Bestuur, bestuurssecretaris, senior medewerker bedrijfsbureau.

Samenstelling:

De heer Van der Veur, afgetreden 31.07.22
Mevrouw Edens
De heer Aarts, afgetreden 31.07.22
Mevrouw Sipkema
Mevrouw Oevering, aangetreden 01.08.22

Vertegenwoordigd in:

Centrale cliëntenraad
(tot september 2022)

Vergaderingen:

Formele vergadering met de clustermanager in februari, mei en augustus.

In verband met het aantal leden is besloten om in 2023 te werken met een bewonerscommissie. Dit is een laagdrempelige wijze om toch met cliënten in gesprek te komen en te weten wat er op de locaties speelt. Er is geen formele agenda en/of verslaglegging. Wanneer er zich weer nieuwe leden melden voor een cliëntenraad, zal dit weer als dusdanig worden hersteld.

Betrokken bij:

- Warme welkom nieuwe bewoners
- De activiteiten
- Het eten en drinken
- Facilitaire aangelegenheden
- ZINN-brede themabijeenkomsten 2x per jaar

Bijscholing:

Geen

Speerpunten 2023

Ledenwerving

Geïnformeerd over:

Lokale aangelegenheden met betrekking tot De Pelster. Zoals het warme welkom van nieuwe bewoners, de activiteiten, het eten en drinken, facilitaire aangelegenheden, huisdierenbeleid, veiligheid van de locatie. En ZINN-brede onderwerpen zoals corona en activiteiten van WelZINN.

Georganiseerd:

Niets

Adviezen

(gevraagd en ongevraagd):

Lokale aangelegenheden met betrekking tot de locatie.

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

Medewerker WelZINN, kennismaking nieuwe leidinggevende zorg, leidinggevende facilitair, kennismaking nieuwe clustermanager, Raad van Bestuur en bestuurssecretaris.

Cliëntenraad Thuiszorg

jaarverslag 2022

ZINN

(Thuis)zorg | Wonen en Welzijn

Samenstelling:

De heer F. van der Laan (voorzitter), afgetreden
31.05.22
Mevrouw J. de Heer (secretaris)
Mevrouw C. Feddema

Vertegenwoordigd in:

Centrale cliëntenraad
UMCG (tot 1 juni)

Betrokken bij:

-n.v.t.

Georganiseerd:

Opzet nieuwe structuur thuiszorg vertegenwoordiging

Vergaderingen:

-1 maart
-7 juni
-6 december

Geïnformeerd over:

-Kwaliteitscompas BHK 2022
-Kwaliteitscompas Thuiszorg V&V 2022

Speerpunten 2023

-Vergroten bekendheid cliëntenraad Thuiszorg
-Contactpersonen werven 1e helft 2023

Adviezen (gevraagd en ongevraagd):

-n.v.t.

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

-Manon Boneschansker, leidinggevende BHK
-Sjikke Havinga, wijkverpleegkundige

Centrale cliëntenraad

jaarverslag 2022

ZINN

(Thuis)zorg | Wonen en Welzijn

Samenstelling:

Mevrouw H. Noordhoff, De Dilgt (voorzitter)
De heer F. v.d. Laan, Thuiszorg (secretaris), afgetreden 30.06.22
De heer C. v.d. Veur, De Pelster, afgetreden 31.08.22
Mevrouw C. Kuipers (a.i.), De Brink
Mevrouw L. v.d. Molen, De Es, afgetreden 30.06.22
De heer B. Andelbeek, De Burcht
Mevrouw J. de Heer, Thuiszorg, aangetreden 01.06.22

Vertegenwoordigd in:

-Klankbordgroep 'Rust & Reuring'
-Klankbordgroep 'Eten en Drinken'
-Commissie interieur en wonen
-Project Familiezorg
-UNO-UMCG
-Panel cliëntenraden Menzis
-Werkgroep MTO/ CTO
-Adviescommissie benoeming manager facilitair bedrijf

Betrokken bij:

-Coronamaatregelen
-Rookbeleid
-Inzet positief geteste medewerkers
-Herstructurering WTZA
-Lange termijn beleid Covid en Kleurenroutekaart
-Visie stuk therapeutisch klimaat woongroepen

Georganiseerd

-16 mei: themamiddag "Ontmoeten"

Vragen gesteld over:

-Veiligheid in en rondom de locaties
-Samenstelling verzuimcijfers
-Percentage meldingen incidenten medicatie
-Routing temperatuur restaurant De Dilgt

Adviezen en instemmingen:

Instemming:
-Tarievenlijst 2023
-Kwaliteitsplan 2023
-Kwaliteitsverslag 2022
-Jaarrekening 2021
-Begroting 2022
-Stop GRZ in de Burcht

Bereikt in 2022:

-Maart: interview CCR in MagaZINN
-Werving; flyer, poster, banner
-Meer aandacht voor communicatie
-Meer aandacht voor Welzijnsactiviteiten
-Meer aandacht voor bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers

Vergaderingen:

Overleggen met Raad van Bestuur:

- 16 februari
- 3 mei
- 29 juni
- 21 september
- 23 november
- 19 december

Ontmoeting Raad van Toezicht:

- 26 september (gecanceled door CCR i.v.m. kleine delegatie CCR)

Informele vergaderingen

- 9 februari
- 20 april
- 15 juni
- 13 juli
- 7 september
- 16 november
- 14 december

Themamiddag MT:

- 30 november

Extra overleggen;

- 26 januari: inzet positief geteste medewerkers
- 1 maart: vooroverleg conceptrapport Rust & Reuring
- 9 maart: overleg RvB 'Rust & Reuring'
- 11 mei: overleg lid Raad van Toezicht
- 1 mei: Werving nieuwe leden CR

Geïntformeerd over:

- Wet Zorg en Dwang
- WZD rapportage
- Open deuren beleid
- Auditrapport KIWA
- Jaarverslaglegging 2021
- Managementrapportages
- Projectplan 'Ruimte voor dementie'
- Jaarrapportage Melding Incidenten Medewerkers 2021
- Jaarverslag klachten
- Aanbesteding HV
- MIC rapportages

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

Leden commissie Wet zorg en dwang:

- De heer A. Bisschop
- Mevrouw A. Melenk
- Mw. A. Bergsma

WelZINN:

- Mevrouw M. Lok
- Mevrouw C. Wind

- De heer J. Smit, manager De Burcht, De Es en De Pelster.

Speerpunten 2023

- Werving leden (centrale) cliëntenraden
- Communicatie met bewoners en familie, medewerkers onderling m.b.t. de bewoner
- Wet zorg en dwang
- Uitvoering Open Deuren Beleid