



ZINN

Kwaliteitsverslag 2021

zinnzorg.nl



ZINN
(Thuis)zorg | Wonen en Welzijn

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- 1.1 Project Familiezorg 5
- 1.2 Verbeteren methodisch werken 6
- 1.3 Samenwerking behandelaren en zorg 7
- 1.4 Beter omgaan complexe ziektebeelden 7
- 1.5 Samenwerking Thuiszorg en ZINN Gezondheidszorg 8

2. Verantwoord (thuis) wonen en welzijn

- 2.1 Groepsactiviteiten 8
- 2.2 Scholen en coachen woonassistenten 9
- 2.3 Project Rust & Reuring 9
- 2.4 Eten en drinken 9
- 2.5 Uitbreiding ondersteuning maatschappelijk werk 10
- 2.6 Wijkverpleging: sociale kaart en verbinding met 10

3. Veiligheid

- 3.1 Inzet zorgtechnologie 10
- 3.2 Indicatoren basisveiligheid 11
- 3.3 Medicatieveiligheid 11
- 3.4 Decubitus: deskundigheidsbevordering 14
- 3.5 Implementatie Wet Zorg en Dwang (WZD) 16
- 3.6 Hygiëne en schoonhouden appartementen 16
- 3.7 Verdieping op het onderwerp veiligheid 17

4. Leren en verbeteren

- 4.1 Extra capaciteit voor leren en verbeteren 18
- 4.2 Scholing onbegrepen gedrag 18
- 4.3 Modulaire opleidingen 18
- 4.4 Verbeteren kwaliteitscyclus 18
- 4.5 Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO-UMCG) 18
- 4.6 Verbeteren overbruggingszorg 19

5. Leiderschap, governance en management

- 5.1 Kwaliteits- en beleidscyclus 19
- 5.2 Advies ondersteunende diensten aan MT 20
- 5.3 Aanpassen statuten en reglementen 20
- 5.4 Verbinding RvB met zorg en behandeling 20
- 5.5 VAR: zichtbaarheid in organisatie 21

6. Personeelssamenstelling

- 6.1 Inzet BBL op afdelingen 21
- 6.2 Verruiming handen aan bed 21
- 6.3 Extra nachtzorg 22
- 6.4 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit 22
- 6.5 Uitbreiding behandelaren ZINN Gezondheidszorg 22
- 6.6 Tijdige instroom nieuwe medewerkers voor nieuwe woontorens 22

7. Hulpbronnen

- 7.1 Lokale planners 23
- 7.2 Projectleiders innovatie 23
- 7.3 Extra ICT en digicoaches 23
- 7.4 Afstemming OR en VAR 24
- 7.5 Evaluatie ECD 25

8. Gebruik van Informatie

- 8.1 MTO en CTO 25
- 8.2 Nieuwe medezeggenschapsregeling Cliëntenraden (WMZC) 26

Bijlagen

- ZINN Jaarverslag 2021 28
- Jaarverslagen Cliëntenraden 2021 29

Voorwoord

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 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 in de wijk thuis. Het kwaliteitsverslag geeft weer of gestelde doelen en acties uit het kwaliteitsplan 2021 zijn behaald en hoe hier invulling aan is gegeven. In het kwaliteitsverslag 2021 wordt een verantwoording gegeven per hoofdstuk van het kwaliteitskader. De thema's binnen de hoofdstukken worden alleen specifiek benoemd wanneer deze ook in het kwaliteitsplan 2021 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.

De glans op de dag

ZINN staat bekend als een moderne, eigenzinnige zorgorganisatie met een duidelijke visie: *aandacht voor elkaar geeft het leven glans*. De meeste bewoners zijn op leeftijd. Senioren van 80 jaar en ouder. Allen met hun eigen dagritme, zorgvraag en persoonlijke wensen. Onze zorgprofessionals houden tijdens hun werkzaamheden en in hun planning zoveel mogelijk rekening met individuele wensen en leefgewoonten. Onze filosofie is: wij werken op een plek waar mensen wonen, niet andersom. Zo prettig mogelijk ouder worden, daar draait het leven om binnen ZINN.

Nieuwe Tijden

In 2021 bevonden we ons midden in de coronacrisis. De impact van het grillige virus was in alle geledingen van onze organisatie voelbaar. Toch stonden we zeker niet stil. We hebben deze unieke periode benut om van én in een nieuwe situatie te (blijven) leren. We moesten omdenken, steeds opnieuw naar oplossingen zoeken, flexibel werken, vooruitkijken en vooral roeien met de riemen die we hadden. Niet voor niets was ons jaarthema: *Nieuwe Tijden*.

Ontwikkelingen en nieuwigheden

In deze *Nieuwe Tijden* hebben we elkaar meer dan ooit geïnformeerd en op de hoogte gehouden. Om online werken voor iedereen toegankelijk te maken, hebben we in de vier grote ZINN locaties digicoaches ingezet. Belangrijk in een tijd, waarin collega's van verschillende afdelingen elkaar voornamelijk digitaal kon ontmoeten en ondersteunende diensten hun werk veelal vanuit hun eigen huis moesten doen

Via onze Programmalijnen zijn we nieuwe wegen ingeslagen met projecten als Familiezorg, Envidem en Rust & Reuring. We hebben veel aandacht voor de 'complexiteit van zorg' en hebben belangrijke (zorg)technologische stappen richting dwaaldetectie ingezet. Ons welzijnsprogramma hebben we anders vormgegeven door activiteiten op maat in de woongroepen te organiseren.

De uitkomsten van een onderzoek van een externe partij naar de wensen van bewoners op het gebied van eten & drinken, hebben geleid tot een aantal aanpassingen in de samenstelling en variatie van de maaltijden.

Veerkracht

Voor ons was 2021 een jaar waarin we ons met daadkracht, doorzettingsvermogen en creativiteit steeds hebben kunnen blijven ontwikkelen. Zelfs als de onvoorspelbaarheid van het coronavirus ons parten speelde en we met moeilijke situaties te maken kregen. Daar was inzet, moed en veerkracht voor nodig. Met recht Nieuwe Tijden, waarin we met elkaar onze weg hebben gevonden.

Carry de Niet
Raad van Bestuur

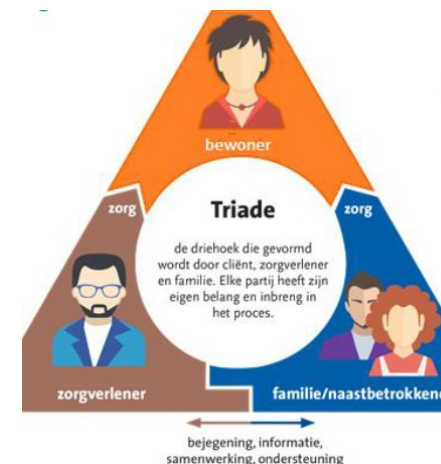
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 Project Familiezorg

In 2021 heeft ZINN locatie De Es uitgebreid kennisgemaakt met het concept 'Familiezorg'. Dit concept kijkt naar de bewoner vanuit een systemische benadering: een mens is meer dan de persoon alleen. Hij/zij is onderdeel van een familie en de meeste mensen hebben een netwerk van betrokkenen om zich heen. Bij Familiezorg is het uitgangspunt aandacht te hebben voor het hele systeem, en in de driehoek tussen bewoner, familie en zorgprofessional afspraken te maken over de zorg voor de bewoner. De Hanzehogeschool Groningen (HHG) beschikt over een Lectoraat Familiezorg en heeft veel expertise op dit gebied. Het project Familiezorg is een samenwerking tussen de HHG en ZINN.

In twee inspiratiesessies werden medewerkers uit verschillende geledingen van de organisatie, familie- en cliëntenraadsleden de gelegenheid geboden om kennis te maken met een aantal instrumenten die gebruikt kunnen worden om Familiezorg vorm te geven. Hierna volgde een driedaagse training waaraan leidinggevenden, kwaliteitsverpleegkundigen, eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV) en behandelaren deelnamen. Tijdens een afsluitende evaluatiebijeenkomst is de oogst vanuit deze training opgehaald: wat zijn aspecten van Familiezorg waarmee ZINN haar zorg- en dienstverlening aan de cliënt kan verdiepen en nog beter kan maken? Ook is eind 2021 een onderzoek uitgevoerd door het Lectoraat Familiezorg van de HHG. Medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie werden geïnterviewd. Hierbij werden zij onder andere bevraagd over de rol van familie in de zorg voor de bewoners van ZINN. Over de conclusies vanuit de evaluatiebijeenkomst en de uitkomsten van dit onderzoek zijn de deelnemers aan de training, het Management Team, de onderzoeker en de Lector Familiezorg van de HHG in gesprek gegaan. Van daaruit zijn de volgende onderwerpen benoemd waarmee De Es in 2022 gaat experimenteren:

1. kennismaking met de cliënt en zijn/haar familie bij de cliënt thuis voorafgaand aan zijn of haar verhuizing naar ZINN;
2. warm welkom op de dag van de verhuizing, waarbij het alleen gaat om de aandacht voor “de grote stap” van de verhuizing voor bewoner en diens familie;
3. uitspreken van wensen en verwachtingen in de driehoek cliënt-familie-zorgprofessional en van daaruit met elkaar afspraken maken over de zorg voor en het welzijn van de cliënt.



Opgedane ervaring:

“Geïnspireerd door de training Familiezorg is de eerste zorgleefplanbespreking (zes weken na de verhuizing) in aanwezigheid van partner, dochter én de bewoner met dementie (die normaliter niet bij deze bijeenkomst aanwezig is) gehouden. Er ontstond een prachtig en persoonlijk gesprek tussen mij en de bewoner. Dit gaf de familie veel vertrouwen in hoe ik met de bewoner omga en gaf de familie het inzicht dat de bewoner het fijn vond om hier te wonen.”

- Eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) afdeling PG ZINN -

“Na de training Familiezorg heb ik het formele inhuizingsgesprek veranderd in een 'warm welkom gesprek', waarin ik alleen aandacht had voor de bewoner en diens familie en we spraken over hoe ze deze grote stap ervaren. De nadruk lag niet op het afwerken van een checklist en het invullen van formulieren; er was volledige aandacht voor wat er op dat moment gebeurde. Daardoor ontstond een band met bewoner en familie.”

- Eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV) afdeling Somatiek ZINN -

1.2 Verbeteren methodisch werken

Methodisch werken is een belangrijk aandachtspunt binnen ZINN. Tijdens het inwerkprogramma volgen alle zorgmedewerkers een verplichte e-learning over methodisch werken binnen het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Om het vakmanschap te vergroten is deze e-learning in 2021 meer toegespitst op het deskundigheidsniveau van medewerkers. Naast deze e-learning worden zorgmedewerkers tijdens hun inwerkperiode op de afdeling begeleid door een ervaren collega.

Kwaliteitsverpleegkundigen hebben een coachende rol op de afdeling. Periodiek, minimaal eens per kwartaal of doorlopend voor iedere zorgleefplanbespreking, doen zij een check op de zorgplannen en rapportages. Met de uitkomsten van deze toetsing coachen zij medewerkers in het methodisch werken.

De disciplines van ZINN Gezondheidszorg volgden in 2021 een scholing in het gebruik van het ECD. In het inwerkprogramma voor de behandelaren is ook de multidisciplinaire samenwerking binnen het ECD opgenomen. Uit de risicokaart 'methodisch werken' en interne dossierchecks is gebleken dat een verbeteringslag is behaald in het methodisch werken. De opvolging van rapportages op doelen en acties blijft een punt van aandacht. In 2022 staat een ZINN-brede interne audit op het methodisch werken binnen het ECD gepland.

1.3 Samenwerking behandelaren en zorg

Samenwerking (o.a. in het ECD en bij de zorgleefplanbesprekingen) tussen behandelaren en zorg is een punt van aandacht. Behandelaren zijn verantwoordelijk voor het opnemen van zorgvragen/doelen en acties ten aanzien van hun eigen deskundigheidsgebied in het zorgplan. Ook zijn zij verantwoordelijk voor hun eigen rapportages. Scholing en het inwerken van behandelaren en de zorg dragen eraan bij dat deze multidisciplinaire samenwerking steeds beter verloopt. In de geplande ECD-audit zal dit verder worden getoetst. Ook zal een afvaardiging vanuit ZINN Gezondheidszorg deelnemen in de ECD-commissie.

1.4 Beter omgaan complexe ziektebeelden

De aangevraagde scholingen voor de Thuiszorg zijn in 2021 gerealiseerd. In geval van onbegrepen gedrag bij cliënten hebben medewerkers de mogelijkheid om de psychiatisch verpleegkundige te consulteren. Medewerkers Huishoudelijke Verzorging weten de psychiatisch verpleegkundige te vinden, waarbij geldt dat er nog ruimte is voor het melden van onbegrepen gedrag. In de werkoverleggen wordt hieraan aandacht besteed door middel van casuïstiekbespreking. Dit wordt in 2022 gecontinueerd.

Het onderwerp 'onbegrepen gedrag' is belegd in programmalijn B: Kwaliteit van zorg en behandeling. Voor deze programmalijn is een projectleider aangesteld. De Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) observeert de bewoner en helpt de intramurale teams bij het aanbieden van belevingsgerichte zorg door het opstellen van een bewonerskarakteristiek. Dit om onbegrepen gedrag te voorkomen of te verminderen. De rol en positionering van de GVP is niet overal gelijk en kan in een aantal locaties beter worden ingezet.

Het centrale expertteam is minder vaak geconsulteerd en evalueerde deze ontwikkeling. Conclusie is dat enerzijds het onbegrepen gedrag eerder wordt gesignaleerd waardoor er eerder acties worden uitgezet, anderzijds lijkt het expertteam minder bekend te zijn bij de medewerkers, zijn er lange wachttijden en leert de ervaring dat de drempel te hoog is om hen in te schakelen. Op afdelingsniveau is wel een slag is geslagen met betrekking tot de kernteams en 'hoe om te gaan met onbegrepen gedrag'. Ook dit heeft geresulteerd in een vermindering van consulten bij het expertteam.

Er is een visiestuk geschreven met verbeterpunten voor 2022. Het doel daarvan is om bij onbegrepen gedrag goed aansluitende zorg te bieden en het expertteam anders te benutten. Eén van die verbeterpunten is een decentraal team per locatie. Het Management Team (MT) heeft de aanpak om dit te realiseren goedgekeurd.

In 2021 startten een aantal medewerkers met de Gespecialiseerd Verzorgende Gerontopsychiatrie opleiding (GVGP). Een opleiding die meer gericht is op de psychiatische kant, die handvatten geeft voor het herkennen van een psychiatisch ziektebeeld en het benaderen van cliënten.

Inzet psychiatisch verpleegkundigen, psychologen en muziektherapeuten

De formatie van de GZ-psychologen is opgehoogd. Zij hebben in samenwerking met de afdeling Ontwikkeling & Opleiding een scholing ontwikkeld over complex gedrag en belevingsgerichte zorg. Onderwerpen die in deze scholing vooral naar voren komen zijn: psychiatrie, dementie en met name het leren kijken naar het gedrag waarbij de bewoner centraal staat.

De zorgafdelingen, met name de psychogeriatrische afdelingen, doen vaker een beroep op de psychiatrisch verpleegkundige. Het aanstellen van muziektherapeuten is in 2021 niet gelukt. Corona en de maatregelen die dit met zich meebracht is de belangrijkste reden om dit uit te stellen. Op moment van schrijven is een vacature uitgezet om een muziektherapeut aan te stellen. ZINN neemt in 2022 deel aan een onderzoek van het UNO-UMCG. Doel is om te onderzoeken wat de toegevoegde waarde is van de muziektherapeut.

1.5 Samenwerking Thuiszorg en ZINN Gezondheidszorg

In 2021 hadden een teamcoach Thuiszorg en een casemanager dementie structureel zitting in de Geriatrische Revalidatie Zorg /Eerstelijnsverblijf commissie (GRZ/ELV). Doel was om te kijken hoe cliënten die binnen ZINN waren opgenomen weer naar huis konden met inzet van de thuiszorg/casemanager. De afstemming en samenwerking in de keten waren hierdoor goed.

Casemanagers dementie hebben de mogelijkheid om voor hun cliënten diagnostiek aan te vragen bij de psychologen van ZINN. In 2021 was het voor de psychologen wat lastiger om huisbezoeken te doen bij thuiszorgcliënten, mede doordat zij vanwege de coronamaatregelen niet op één dag in een ZINN locatie en bij een cliënt thuis aanwezig mochten zijn.

De Specialisten Ouderengeneeskunde verwijzen cliënten die (nog) niet bij ZINN wonen of verblijven door naar de casemanagers dementie. Zo nodig kunnen ze ook na kortdurende opname GRZ/ELV de cliënt doorverwijzen naar casemanagers dementie en/of naar de thuiszorg.

Wijkverpleegkundigen zijn goed op de hoogte van de diensten die ZINN Gezondheidszorg aanbiedt.

In 2022 wordt de samenwerking gecontinueerd en waar mogelijk geïntensiveerd.

2. Verantwoord (thuis) wonen en welzijn

2.1 Groepsactiviteiten

In 2021 konden vanwege de corona maatregelen en de onzekerheid van versoepelingen hierin geen locatie brede activiteiten georganiseerd worden. Ook in de huiskamers van de woongroepen werden minder activiteiten georganiseerd dan gewenst. Dit werd tevens door de centrale cliëntenraad opgemerkt. Ze hebben dit onderwerp als speerpunt opgenomen voor de overleggen met de Raad van Bestuur. In de loop van 2021 hebben de welzijnsmedewerkers actiever contact gezocht met de woonassistenten om hen te faciliteren bij het organiseren van activiteiten in de woongroepen. Deze ontwikkeling tussen welzijnsmedewerkers en woonassistenten wil ZINN vasthouden en hierover is zij dan ook blijvend in gesprek met de cliëntenraden.

Ook zijn voorbereidingen gedaan om, zodra dit weer kan, de informatievoorziening omtrent evenementen te professionaliseren.

Door de coronacrisis is de behoefte aan het koppelen van maatjes aan individuele bewoners veranderd naar de behoefte aan vrijwilligers die breder inzetbaar zijn. In 2022 zal de nadruk liggen op het koppelen van vrijwilligers aan een afdeling; daarnaast kan een vrijwilliger op aanvraag nog steeds gekoppeld worden aan een individuele bewoner.

ZINN heeft een professionele entertainer in dienst die de bewoners op de woongroepen vermaakt en optreedt in algemene ruimtes (ZINNtainer). Vanwege de coronacrisis is geen extra ZINNtainer ingezet. De huidige ZINNtainer heeft meer optredens op afdelingen gegeven.

In 2021 is gestart met de themaweken. Iedere maand staat één week in het teken van een bepaald thema. Hierbij sluiten zoveel mogelijk afdelingen aan en wordt samengewerkt met zowel interne- als externe partijen.

Als voorbeeld het thema Olympische Winterspelen: ZINN Service zorgde voor placemats met afbeeldingen van olympische sporten en beweegactiviteiten werden uitgevoerd in samenwerking met FC Groningen en ZINN Gezondheidszorg.

2.2 Scholen en coaches woonassistenten

In 2021 startte ZINN met een verdiepende leergang voor woonassistenten. Dit opleidingstraject is een co-creatie van team O&O en het Noorderpoort. Deze leergang wordt ZINN breed uitgezet in een periode van drie jaar. De woonassistenten hebben een bijdrage geleverd aan zowel de vormgeving van de leergang als de onderwerpen. Ze worden opgeleid op niveau twee met als onderwerpen voeding, gastvrijheid, beleving van eten, stimuleren tot bewegen, een bijdrage leveren aan een zinvol dagprogramma en hoe om te gaan met onbegrepen gedrag. De woonassistent wordt zich meer bewust van eigen handelen, met als doel meer tools te ontdekken die toegepast kunnen worden in het dagelijks werk. In december 2021 heeft de eerste klas een schoolverklaring ontvangen. Een betere samenwerking tussen disciplines en meer bewustwording van eigen handelen is merkbaar. De evaluatie van de eerste twee groepen heeft in 2021 plaatsgevonden. De woonassistenten zijn tevreden over de inhoud en geven aan meer handvatten te hebben. Daarnaast is de bewustwording vergroot op: eigen handelen en het effect van de wijze van communiceren.

2.3 Project Rust & Reuring

In 2021 is onder de naam 'Rust & Reuring' onderzocht hoe de in coronatijd opgedane nieuwe inzichten ook na de lockdown behouden kunnen worden. Deze inzichten betreffen de positieve invloed van rust op de gezamenlijke huiskamers, in eerste instantie bij bewoners met dementie, waar minder onbegrepen gedrag werd gezien.

Een projectgroep heeft een aantal uitgangspunten geformuleerd die kaders geven aan het creëren en behouden van een therapeutisch klimaat in de huiskamers en de woongroepen. Daarnaast zijn aanbevelingen geformuleerd die het in de praktijk werken binnen deze kaders mogelijk maken en/of ondersteunen. Door gesprekken met en reacties van familie is de centrale cliëntenraad zeer betrokken bij dit onderwerp en heeft middels diverse gesprekken met de projectgroep zinvolle input geleverd. De gesprekken met de centrale cliëntenraad zijn waardevol en helpen bij het tot stand komen van de uitgangspunten.

Het advies aan het MT is om deze uitgangspunten onderdeel te maken van het algemeen beleid van ZINN en de aanbevelingen via locatieteams vorm te geven.

2.4 Eten en drinken

Eten en drinken is een essentieel onderdeel van het welbevinden van bewoners. Waar de ene bewoner graag van zijn/haar maaltijd geniet in het eigen appartement, heeft de ander juist behoefte aan gezelschap tijdens het eten. In het zorgplan van de bewoner zijn (waar nodig) voorkeuren ten aanzien van eten en drinken vastgelegd. Het kan dan gaan om 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. Zo

nodig wordt de diëtist/logopedist ingeschakeld bij bijvoorbeeld (dreigende) ondervoeding of slikproblemen. Tijdens de coronacrisis is de menukaart aangepast en werd een kleinere kaart aangeboden.

Er waren minder mogelijkheden voor bewoners om in het restaurant te eten. Familie kon niet aanwezig zijn. Het middagmoment met bezoekers aan het restaurant werd het meest gemist door bewoners. Toch heeft dit de sfeer niet altijd nadelig beïnvloed. Medewerkers van het restaurant hadden meer tijd voor persoonlijke aandacht voor de bewoners en ook werd de rust tijdens de eetmomenten als fijn ervaren.

In 2021 is een behoefteonderzoek gedaan door een externe partij. In dit onderzoek was voornamelijk aandacht voor het in kaart brengen van de behoeften van bewoners met betrekking tot eten en drinken, variatie, samenstelling, kwaliteit en levering van aanbod en waar de maaltijd het liefst genuttigd wordt. Dit ten behoeve van toekomstige besluitvorming over (de invulling van) de maaltijdverzorging. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn, om meer tegemoet te komen aan de behoeften van bewoners, een aantal wijzigingen doorgevoerd in de menucyclus.

Het onderzoek is uitgevoerd om als input te dienen voor (toekomstige) besluitvorming over de maaltijdverzorging. De doorgevoerde wijzigingen waren ‘quick wins’ om direct beter aan te sluiten bij de wensen van de bewoners/cliënten. Daarnaast heeft het goede inzichten gegeven over de behoeften van de bewoners en waar deze afwijken van de bestaande invulling van de maaltijdvoorziening.

2.5 Uitbreiding ondersteuning maatschappelijk werk

In 2021 is een extra maatschappelijk werker in dienst genomen, wat het totaal bij ZINN op drie brengt. Door het aannemen van een derde medewerker is het beter mogelijk de werkzaamheden te verdelen. Hierdoor kan meer aandacht gegeven worden aan cliënten en familie.

2.6 Wijkverpleging: sociale kaart en verbinding met behandelaren

De wijkverpleegkundigen zijn goed op de hoogte van de sociale kaart van ons werkgebied (WIJ- teams, WMO loket et cetera). Zij verwijzen cliënten daarnaast zo nodig door naar andere producten en diensten van ZINN, zoals de Buurthuis kamers, WelZINN, ZINN Gezondheidszorg en ZINN Service. Ook werken zij nauw samen met andere organisaties/disciplines in de wijk die betrokken zijn bij de cliënt(zorg).

3. Veiligheid

3.1 Inzet zorgtechnologie

In juli 2021 is op alle ZINN locaties dwaaldetectie geïnstalleerd. Er zijn detectielussen geplaatst bij alle toegangsdeuren waar een bewoner het pand kan verlaten. Een bewoner die een tag draagt wordt gedetecteerd zodra hij/zij zich bevindt bij een toegangsdeur. De zorg ontvangt vervolgens automatisch een alarmering. De systemen van GPS om bewoners buitenshuis te lokaliseren zijn al langer inzetbaar in alle locaties. Er zijn geen procedures en processen voor inzet van beide technieken. Functionele implementatie ervan is belegd in het

project 'Dwaaldetectie en GPS'. De projectgroep is in 2021 gestart met het uitwerken van de werkprocessen, procedures en afspraken. Kwaliteitsverpleegkundigen, EVV en de Technische Dienst worden begin 2022 getraind in de technieken en het werkproces. Implementatie is gereed in de zomer van 2022.

3.2 Indicatoren basisveiligheid

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is een aantal thema's benoemd die belangrijk zijn voor de kwaliteit en veiligheid van cliënten. Op deze thema's zijn door de beroepsgroepen 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 het hoofdstuk '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 uitwerking onder het kopje decubitus).

Vier van de niet verplichte indicatoren zijn in dit kwaliteitsverslag uitgewerkt:

- Medicatiereview (onder het kopje medicatieveiligheid).
- Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking bestaande uit de drie indicatoren: middelen en maatregelen rond vrijheid, terugdringen van vrijheidsbeperking en werken aan vrijheidsbevordering (onder het kopje WZD-implementatie).

Advance Care Planning:

In alle zorgdossiers zijn de afspraken over Advance Care Planning (gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde) vastgelegd. Zij worden bij de start van de zorg besproken met de cliënt/vertegenwoordiger en minimaal elk half jaar 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. ZINN is zich hiervan zeer bewust. 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 2022 blijft ZINN regelmatig gesprekken voeren met de bewoner en/of diens familie over de gezondheidssituatie van de bewoner en de wensen over het te voeren medisch beleid. Dit vanaf het moment van verhuizing, tijdens ieder ZLB en bij verslechtering van de gezondheidssituatie.

3.3 Medicatieveiligheid

In de MIC-commissie worden de medicatie incidenten besproken en geanalyseerd. De uitkomsten en adviezen worden besproken in de clusterkwaliteitsoverleggen. Op afdelingsniveau vindt het gesprek over deze incidenten plaats in de teamoverleggen.

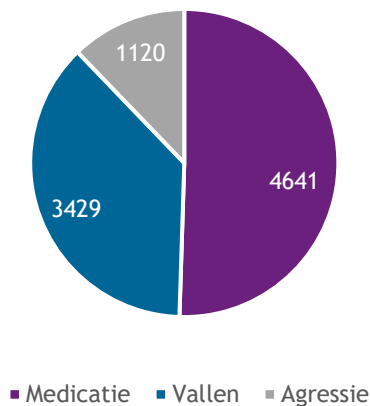
In 2021 zijn er in totaal 9374 MIC-meldingen geregistreerd t.o.v. 9733 in 2020. Dit is een afname van 359 meldingen (3,6%). Van deze meldingen gaat het in 4641 gevallen over medicatie incidenten veroorzaakt door medewerkers, cliënten en apotheek.

De meeste incidenten zijn veroorzaakt door medewerkers (2519), daarna volgen de incidenten veroorzaakt door cliënten (1987) en een klein aantal incidenten is veroorzaakt door de apotheek (135). Meldingen van cliënten zijn met name weigeringen en vergeten medicatie. Bij de apotheek gaat het vaak om verlate leveringen of verwerking.

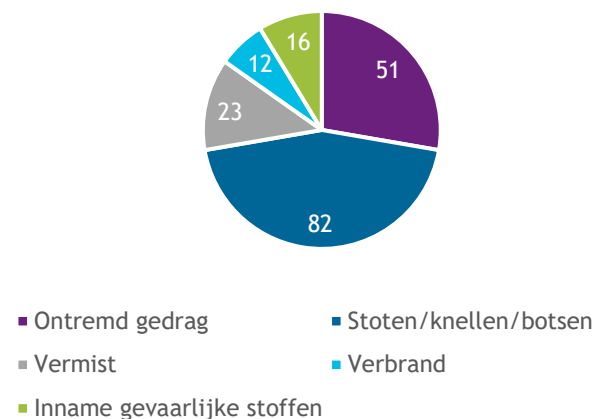
Eind 2020/begin 2021 is het digitale verwerkingssysteem Medimo geïmplementeerd. De verwachting dat het aantal medicatie incidenten veroorzaakt door medewerkers zou gaan dalen is (nog) niet uitgekomen. Er is wel een verschuiving zichtbaar in het soort incident. Er worden minder meldingen gedaan met betrekking tot 'vergeten te geven', maar meer meldingen met betrekking tot 'vergeten af te tekenen'. Een verklaring voor deze verschuiving kan zijn dat voor de implementatie van Medimo niet alle incidenten met betrekking tot 'vergeten af te tekenen' werden gemeld.

In Medimo zijn deze incidenten door middel van de rapportfunctie in kaart te brengen, waardoor alle incidenten met betrekking tot 'vergeten af te tekenen' zichtbaar zijn en nu wel worden gemeld. Het verminderen van het aantal medicatie incidenten is grotendeels afhankelijk van het gedrag van medewerkers en niet volledig te sturen door het gebruik van een nieuw (digitaal) systeem.

MIC-meldingen



MIC-meldingen



	Totaal MIC-meldingen	Medicatiemeldingen cliënt, medewerker, apotheek	Totaal medicatie incidenten door medewerkers	Vergeeten te geven	Vergeeten af te tekenen
2020	9733	4784	2627	1484	746
2021	9374	4641	2519	1050	1095

Medimo wordt als prettig en ondersteunend ervaren door de medewerkers. Medewerkers zijn zich meer bewust van hun verantwoordelijkheid bij het toedienen van medicatie. De dubbele controle bij het toedienen van risicovolle medicatie kan digitaal eenvoudig via de tablet of laptop worden uitgevoerd (ook op afstand).

Het gebruik van Medimo en de scholing en toetsing t.a.v. medicatie delen moet er mede voor zorgen dat het aantal medicatie incidenten ('vergeten af te tekenen' en 'vergeten te geven') gereduceerd wordt. Of dit echt zo is zal moeten blijken uit de MIC-cijfers.

In Q4 2021 en Q1 2022 is een medicatie-audit uitgevoerd op alle locaties. Het totaalrapport wordt in Q2 2022 verwacht.

Om de medicatieveiligheid nog verder te verhogen moet iedere medewerker die medicatie gaat uitreiken vanaf juli 2021 de e-learning 'medicatie distributie zorg met/zonder behandeling' en de e-learning 'medicatie toedienen' met goed gevolg afgerond hebben. Na het behalen van de e-learnings dienen deze iedere drie jaar verplicht herhaald te worden. Ook wordt de handeling 'medicatie delen' jaarlijks getoetst in de praktijk door een praktijktoets (net als overige voorbehouden en risicovolle handelingen).

Dit is opgenomen in en wordt bewaakt via het leerportaal van de betreffende medewerkers.

In de zorgplannen is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het toedienen/innemen van de medicatie. Hiervoor gebruikt ZINN het instrument 'Beoordeling Eigen beheer van Medicatie (BEM)'. Dit instrument geeft handvatten over in welke mate de bewoner/cliënt de eigen regie heeft en wat de verantwoordelijkheid is van de zorgmedewerker bij de medicatieverstrekking/toediening.

In 2022 wordt gekeken of het meerwaarde heeft om de BEM op te nemen in Medimo.

Binnen de farmaceutische commissie van ZINN wordt nauw samengewerkt met de Ziekenhuisapotheek van het Martini Ziekenhuis en de Martini (poliklinische) Apotheek. Ook met andere apotheken is er een nauwe samenwerking om zo ieders rol in het medicatieproces helder te hebben en gebruik te maken van korte communicatielijnen.

De medische vakgroep van ZINN en de apothekers van de Martini Ziekenhuisapotheek hebben de Farmaco Therapeutische Overleggen (FTO) volgens planning gehouden (6x) en de jaarlijkse medicatiebeoordelingen (medicatiereviews) met cliënt(vertegenwoordiger)/arts/apotheker en zorg zijn uitgevoerd.

“De artsen/VS zijn goed benaderbaar en altijd bereid om te overleggen bij vragen over recepten. De vergaderingen van de farmaceutische commissie verlopen soepel en zijn goed georganiseerd. Tijdens de pandemie zijn er veel overleggen gewoon doorgegaan. Het is prettig en efficiënt gebleken om veel digitaal te overleggen. De verzorgenden en verpleegkundigen hebben een kritische blik, ze melden het aan de apotheek wanneer iets mogelijk niet goed gegaan is met de levering van medicatie zodat dit kan worden uitgezocht.”

- Sjoukje Potijk, Apotheker Ziekenhuisapotheek Martini Ziekenhuis -

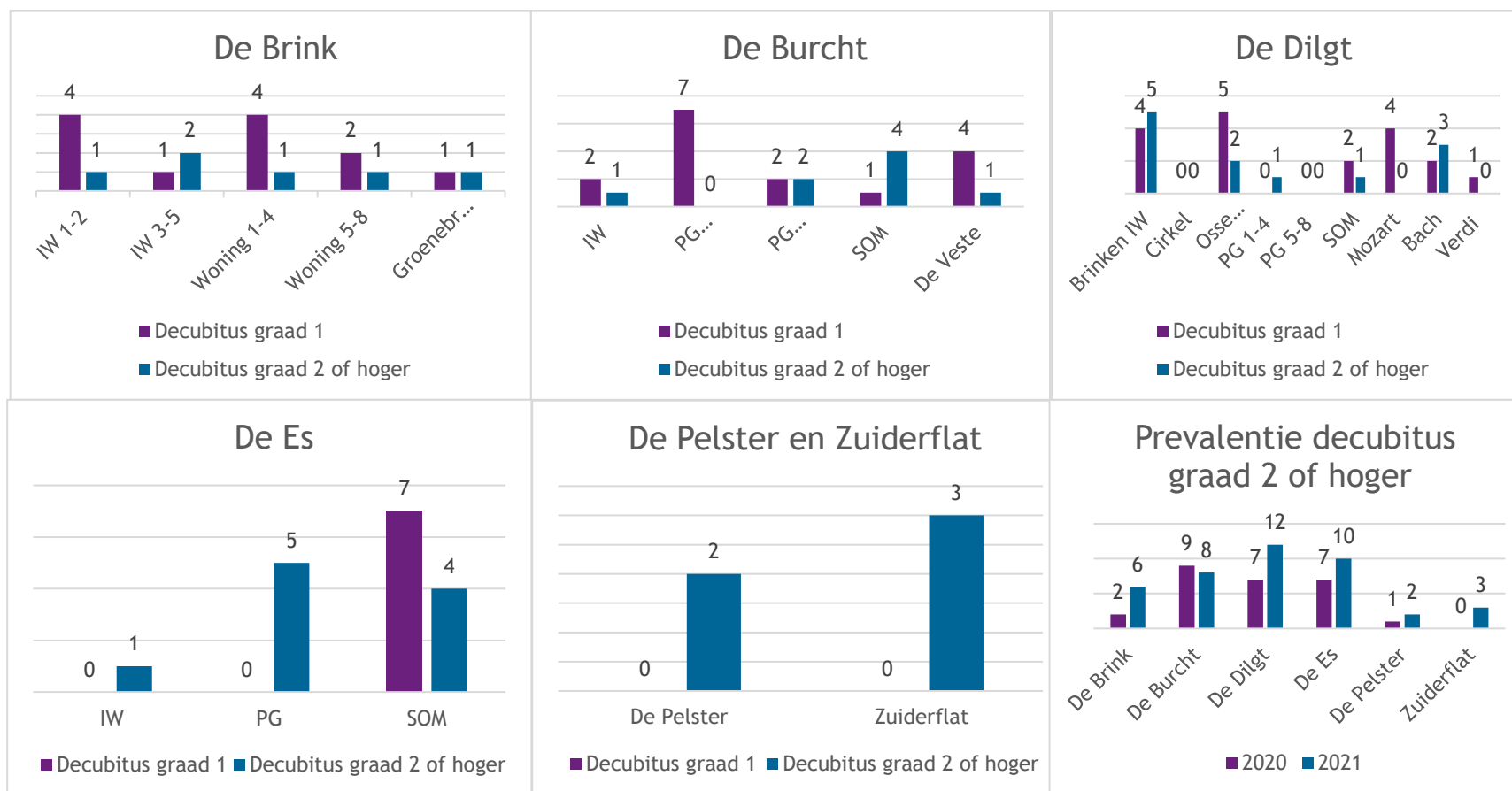
3.4 Decubitus: deskundigheidsbevordering

Binnen ZINN is een decubituscommissie actief. Deze commissie richt zich op (preventie van) decubitus. Het uitvoeren van metingen en casuïstiekbesprekingen zorgt ervoor dat er gericht gekeken kan worden naar decubituszorg en waar mogelijk/noodzakelijk te optimaliseren.

De decubituscommissie is in 2021 minder dan gewenst bijeengekomen. De belangrijkste reden hiervoor is de gewijzigde prioritering vanwege de coronacrisis. Er zijn twee diëtisten toegevoegd aan de commissie. Hun expertise zorgt voor een bredere scope.

De commissie wil zich meer gaan richten op preventie. De landelijke indicatoren uitvraag is daarom niet altijd voldoende, deze uitvraag gaat over metingen vanaf decubitus graad twee. Wel is de uitvraag gedaan om ook de prevalentie van graad één in kaart te hebben. De commissie ontwikkelt in 2022 een format waarbij iedere vorm van decubitus uitgevraagd wordt en geschikt is om minstens ieder half jaar data te verzamelen. Hiermee wil ZINN naast meer aan preventie werken ook de bewustwording vergroten bij medewerkers.

Bij het verzamelen van de landelijke indicatoren is gebleken dat er op de afdelingen waar decubitus voorkomt vaak casuïstiekbespreking wordt gehouden. Dit gebeurt in verschillende vormen zoals in een MDO, ZLB of in een teamoverleg.



Zoals weergegeven in de grafiek 'prevalentie decubitus graad 2 of hoger' is er sprake van een stijging in de prevalentie ten opzichte van 2020. Daar waar het in 2020 ging om 26 gevallen, gaat het in 2021 om 41 gevallen. In de overige grafieken is zichtbaar dat graad 1 veel voorkomt. Daarnaast geven deze cijfers het belang van preventie aan.

3.5 Implementatie Wet Zorg en Dwang (WZD)

In 2021 is de implementatie van de Wet Zorg en Dwang (WZD) voortgezet. De verplichte aanstellingen van de verschillende disciplines, zoals de zorgverantwoordelijken, WZD-functionarissen en de cliëntvertrouwenspersoon zijn gerealiseerd.

In 2021 is veel aandacht besteedt aan het op de juiste manier registreren van de maatregelen waardoor het nadenken over mogelijke alternatieven en afbouwen bewuster plaatsvindt. Het structureel evalueren van de onvrijwillige maatregelen volgens het stappenplan is in gang gezet. In 2021 zijn de verplichte gegevens en bijbehorende analyse van het eerste half jaar aangeleverd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

3.6 Hygiëne en schoonhouden appartementen

ZINN werkt met aandachtsvelders hygiëne- en infectiepreventie (kwaliteitsverpleegkundigen). Deze aandachtsvelders coachen medewerkers op de afdeling op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. In 2021 volgden zij een vervolgscholing over hygiëne en COVID-19. Ook hebben zij in 2020/2021 een interne hygiëne-audit uitgevoerd. Het aanstellen van deze aandachtsvelders heeft een positief effect op de hygiëne op de afdelingen. Er is veel aandacht voor persoonlijke hygiëne van medewerkers en handhygiëne. Daarnaast heeft de coronacrisis de focus gelegd op hygiëne en infectiepreventie. De uitdaging is om deze focus vast te houden en waar nodig te verbeteren. Een aandachtspunt is de registratie van schoonmaakwerkzaamheden. Het doel is om de hygiënemappen waarin de werkzaamheden worden geregistreerd in 2022 te vervangen door een digitale registratie in het kwaliteitssysteem 'Joost'. Daarmee wordt het inplannen en registreren van schoonmaakwerkzaamheden beter gefaciliteerd.

In 2021 heeft een proefaudit 'schoonmaak appartementen' plaatsgevonden onder leiding van de leidinggevende Facilitaire Zaken van ZINN locatie De Es. Hierbij is gebruik gemaakt van een digitale vragenlijst. Deze manier van auditen is als positief ervaren. In 2022 zal gekeken worden naar een vervolgaudit 'schoonmaak appartementen' op alle locaties. Daarnaast zorgen de leidinggevenden Facilitaire Zaken voor individuele coaching van woonassistenten op schoonmaak en HACCP in de woongroepen (*HACCP is de afkorting van: Hazard Analysis Critical Control Points. Het is een voedselveiligheidssysteem waarbij registraties worden gedaan t.a.v. temperatuur en houdbaarheid van voeding op de woongroepen*).

Binnen ZINN wordt gebruikgemaakt van de expertise van een externe deskundige infectiepreventie. Zij is (mede)verantwoordelijk voor het actueel houden van de protocollen t.a.v. infectiepreventie, is op consultbasis bereikbaar voor vragen en advies, geeft scholingen aan de aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie en zorgafdelingen, neemt deel aan de interne audits en is lid van de commissie hygiëne- en infectiepreventie en HACCP.

“Als deskundige infectiepreventie draag ik bij aan de kennis over hygiëne en infectiepreventie bij zorgmedewerkers, en ondersteun daarmee de zorg en veiligheid voor de bewoners/cliënten van ZINN. De samenwerking met ZINN ervaar ik als prettig en de lijnen zijn kort.”

- Liesbeth Groenendijk, Deskundige Infectiepreventie Martini Ziekenhuis -

3.7 Verdieping op het onderwerp veiligheid

De programmalijn G: ‘Veiligheid’ is een paraplu over verschillende bestaande bedrijfsonderdelen/commissies en projecten die elk op hun eigen manier met veiligheid bezig zijn.

De programmalijn heeft als doel het monitoren en verbeteren van aspecten die betrekking hebben op:

- een schone/veilige woon-leefomgeving voor cliënten/bewoners (een rookvrij ZINN) waar hygiënisch en veilig wordt gewerkt;
- veiligheid van gebouwen m.b.t. brandveiligheid, BHV, legionellabeheersing en Arbo;
- medicatieveiligheid: cliënten/bewoners krijgen de juiste medicatie op het juiste moment, in de juiste dosering en volgens de juiste toedienwijze. Medicatie wordt op de juiste wijze geleverd, bewaard en zo nodig vernietigd.

De veiligheid van zorg (in de zin van cliënten krijgen veilige en persoonsgerichte zorg en behandeling) is een kern van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van ZINN en is vervat in methodisch werken, werken met het ECD, risicosignalering, et cetera. Dit valt buiten de scope van deze programmalijn.

Vanwege de coronacrisis heeft de verdieping op het onderwerp ‘veiligheid’ in 2021 vooral plaatsgevonden bij het hygiënisch en veilig werken in coronasituaties (isolatie/groepsisolatie/quarantaine). In 2022 worden de onderdelen uit de programmalijn ‘Veiligheid’ verder uitgewerkt.

4. Leren en verbeteren

4.1 Extra capaciteit voor leren en verbeteren

Ook in 2021 zijn de aandachtsvelders Ontwikkeling & Opleiding ingezet om het leren op de afdeling te stimuleren. De inzet van deze aandachtsvelders heeft een positief effect op het werk- en leerklimaat op de afdeling. Het is ondersteunend bij het leven lang leren van eigen medewerkers en het begeleiden van stagiaires en leerlingen. In 2021 is een extra praktijkopleider aangetrokken ter ondersteuning van de BBL'ers en stagiaires en het bevorderen van een goed werk- en leerklimaat.

4.2 Scholing onbegrepen gedrag

Wegens corona heeft de scholing voor onbegrepen gedrag in 2021 deels online plaatsgevonden. Het overige deel is uitgesteld vanwege corona op de betrokken afdelingen. In 2021 is daarnaast de scholing voor complex gedrag ontwikkeld. De uitvoering van de scholing vindt plaats in 2022.

4.3 Modulaire opleidingen

Per september 2020 is ZINN gestart met Leerpap Alfa ZINN. BOL-studenten (beroep **opleidende** leerweg) Verzorgende (niveau 3) en Verpleegkunde niveau 4 lopen vanaf hun eerste schooljaar mee in de zorgpraktijk van ZINN. Het uitgangspunt is flexibel leren in een hybride leeromgeving binnen ZINN. Met flexibel onderwijs wordt bedoeld dat de student keuzes kan maken in tempo, planning, niveau en manier van leren. De student volgt een eigen individueel leerpap. In 2021 zijn vijf BBL-plekken (beroeps **begeleidende** leerweg) aan Leerpap toegevoegd. Gebleken is dat de studenten versneld inzetbaar waren in de zorg, ook tijdens de coronaperiode.

4.4 Verbeteren kwaliteitscyclus

ZINN is een lerende organisatie die continue aandacht heeft voor het verbeteren van kwaliteit. Via het document 'Voorbereiding op het jaarplan 2021' hebben de verschillende afdelingen op basis van uitkomsten van interne- en externe audits aandachtspunten geformuleerd en vastgelegd. Door consequente opvolging van deze aandachtspunten wordt het leerklimaat versterkt en ontwikkeling geborgd. In 2021 zijn de verschillende kwaliteitsregistraties ondergebracht in één applicatie: Joost. Daarnaast is er door het uitbreiden van de capaciteit voor het team Kwaliteit & Beleid een verdiepingsslag gemaakt in het doorontwikkelen van de kwaliteitsinstrumenten zoals de applicatie Joost, de KMS beoordeling, incidentregistraties en onderzoeken en verdere ontwikkeling van de risicokaarten. Deze verdiepingsslag zorgt voor verbetering van kwaliteit van de plannen en aandachtspunten waardoor ZINN een lerende organisatie blijft.

4.5 Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO-UMCG)

ZINN is netwerkpartner van het UNO-UMCG, een samenwerkingsverband van het UMCG en vijftien andere ouderenzorgorganisaties in Noord-Oost Nederland. In samenwerking met de netwerkpartners verbetert ZINN de kwaliteit van (complexe) zorg door gezamenlijk wetenschappelijk onderzoek te doen, kennis te delen en deze kennis toe te passen in de praktijk.

In het UNO-UMCG staan de volgende kennisthema's centraal: 'Probleemgedrag', 'Zorgethiek', 'Medicatieveiligheid', 'Samenwerken in de 1^e lijn' en 'Pijn, functioneren en welbevinden'. ZINN participeert in het kennisthema 'Samen werken in de 1^e lijn'. De directeur ZINN Gezondheidszorg neemt als voorzitter van de onderzoeksgroep deel aan dit thema. Vanuit de cliëntenraad sluit één van de leden aan als lid van de themagroep.

4.6 Verbeteren overbruggingszorg

ZINN heeft een zorgbemiddelaar die cliënten bemiddelt naar een overbruggingsplek in crisissituaties. Bijvoorbeeld wanneer de cliënt niet langer thuis kan wonen, maar de locatie waar hij/zij wil wonen nog geen plek heeft. Ook bemiddelt de zorgbemiddelaar cliënten, die hun revalidatietraject bij ZINN hebben afgerond, maar daarna niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen. Als de cliënt bij ZINN wil wonen en er nog geen plek is, wordt een overbruggingsplek gezocht. Als de cliënt ergens anders wil wonen, neemt de zorgbemiddelaar contact op met de desbetreffende zorginstelling en zorgt voor een warme overdracht van informatie. Mocht ook daar geen plek zijn, dan helpt de zorgbemiddelaar in dit geval eveneens bij het zoeken naar een overbruggingsplek. Eén van de belangrijkste werkzaamheden van de zorgbemiddelaar is dan ook het onderhouden van goede interne- en externe contacten.

5. Leiderschap, governance en management

Goede zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. Eerder zijn de zorginhoudelijke aspecten 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 aspect leiderschap. De Raad van Bestuur (RvB) van ZINN speelt een belangrijke faciliterende, stimulerende en trekkende rol om te zorgen voor optimale randvoorwaarden. Zij creëert 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 2021 leiderschap, gezamenlijk gedragen visie op kwaliteit, multidisciplinair samenwerken en professionaliteit heeft vormgegeven.

5.1 Kwaliteits- en beleidscyclus

ZINN kent een driejarige kwaliteits- en beleidscyclus: het nieuw 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 MT en de RvB verder ingekaderd door middel van de documenten ‘Voorbereiding op de begroting’ en ‘Voorbereiding op het jaarplan’. Met name in dit laatste document worden handvatten gegeven aan alle afdelingen om de jaarplannen vorm te geven en wordt het jaarthema bekend gemaakt. In 2021 was het thema ‘Nieuwe Tijden’. 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 Advies ondersteunende diensten aan MT

Bij het woord professional wordt vaak gedacht aan de zorgprofessional, maar dit is niet helemaal volledig. ZINN heeft ook kundige professionals in de ondersteunende diensten. In 2021 heeft ZINN de afdelingen van de ondersteunende diensten gevraagd om minimaal één advies aan het MT te geven, om daarmee leiderschap en vakmanschap binnen de ondersteunende diensten een podium te geven. Dit advies kan gaan over het verbeteren van een eigen proces binnen een afdeling, het formuleren van een visie, de verbinding met andere afdelingen, et cetera. Dit met als achterliggende gedachte om het daadwerkelijke zorgproces optimaal te ondersteunen. Zo gaf de afdeling Kwaliteit & Beleid advies over een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem, risicomangement en de klachtenregeling. De afdeling HR adviseerde over de onderwerpen duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en persoonlijke ontwikkeling. Vanuit de behandeldiensten kwam het advies over de verdere implementatie van de WZD en een ZINN breed gedragsconsultatieteam. Tot slot adviseerde de afdeling ICT over een efficiëntie slag in de dienstverlening van de servicedesk.

5.3 Aanpassen statuten en reglementen

Het up-to-date houden van statuten en reglementen is onderdeel van verantwoorde en transparante bedrijfsvoering. In 2021 zijn de reglementen van de RvT, RvB, MT, OR en Cliëntenraden aangepast. 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, et cetera.) goed beschreven. ZINN volgt en onderschrijft hierin de Zorgbrede Governance Code. In 2021 zijn, met het oog op nieuwe wet- en regeling zoals de WTZA en de WBTR, de statuten aangepast. Zoals gezegd is er ook in deze formele documenten 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. Ook zijn de reglementen van de OR en de Cliëntenraden ge-updatet. Hierin zijn waarborgen en rechten en plichten van de verschillende organen beschreven. Naast de formele kant, zoals advies- en instemmingsrecht en de overlegstructuur met de RvB, gaat het ook om de informele kant: hoe gaan we met elkaar om, hoe communiceren we, hoe betrekken we elkaar goed bij lopende zaken, et cetera.

5.4 Verbinding RvB met zorg en behandeling

In 2021 is een start gemaakt met het realiseren van een Professioneel Statuut van de medische vakgroep om, naast de positie van de directeur behandelzaken in het MT en de structurele overleggen tussen de eerste geneeskundige en de RvB, de inbreng en positie van de medische vakgroep te borgen. Ook hierbij geldt dat dit de formele kant betreft. De informele kant is minstens net zo belangrijk.

Dit krijgt uiting door bijvoorbeeld het meelopen van de RvB met verschillende medische- en zorgprofessionals. Dit zorgt ervoor dat er een optimale verbinding over en weer is, en er daardoor een daadwerkelijk gezamenlijk gedragen visie ontstaat. In juni 2021 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een bezoek gebracht aan ZINN. Zij gaven als compliment dat de visie van ZINN bij iedereen terug te horen is, en daarmee de verbinding tussen zorg en behandeling goed vormgegeven is.

Een andere belangrijke bron van informatie en verbinding is de maandelijksse bijeenkomst die de RvB heeft met jubilarissen en gediplomeerden. Omdat dit veelal zorgprofessionals betreft, is dit bij uitstek een gelegenheid om elkaar over en weer te bevragen.

5.5 VAR: zichtbaarheid in organisatie

De Verpleegkundig Advies Raad (VAR) heeft in 2021 structureel overleg gevoerd met de bestuurder over zorginhoudelijke vraagstukken waarbij het onderwerp in relatie tot corona de boventoon heeft gevoerd. Hieruit zijn een aantal adviezen ontstaan die het MT heeft overgenomen. Om de zichtbaarheid te vergroten heeft de VAR samen met ZINN aandacht besteedt aan de ‘Dag van de Verpleging’. Dit in de vorm van een klein cadeautje en door het uitzenden van livestreams over zorginhoudelijke onderwerpen, aangedragen en gepresenteerd door zorgmedewerkers. Eind 2021 heeft de VAR een enquête (evaluatie tool) ontwikkeld voor medewerkers en MT-leden. Deze enquête wordt in 2022 uitgevoerd.

6. Personeelssamenstelling

6.1 Inzet BBL op afdelingen

De afgelopen jaren heeft ZINN een groei qua BBL-plekken (beroeps begeleidende leerweg) gerealiseerd: van 30 plekken in 2018 naar 64 ingevulde plekken per september 2021. De boven formatieve inzet van de eerstejaars studenten was ook in 2021 mogelijk. Er zijn 25 BBL-vacatures ingevuld in september 2021. Hieronder vallen ook vijf BBL-niveau 2 plekken (functie Helpende), die binnen ZINN samen met de BOL-gilde studenten opgeleid worden.

6.2 Verruiming handen aan bed

In 2021 is een aantal arbeidsovereenkomsten qua contracturen opgehoogd om de ADL met meer zorg en aandacht voor de bewoner te kunnen verrichten. Door ophoging van deze contracturen was ZINN in staat om ook medewerkers die meer uren wilden werken te behouden. Daarnaast werden zij-instromers extra ondersteund en begeleid op de afdeling door de aandachtsvelder O&O (zie ook het hoofdstuk leren en verbeteren).

6.3 Extra nachtzorg

Voor de toenemende behoefte aan ondersteuning van cliënten in de nacht zijn in ZINN locaties De Dilgt, De Brink en De Es in 2021 extra nachtdiensten ingezet.

6.4 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

In 2021 lag de focus op 'Overgang' en de omgang hiermee. Leidinggevend en medewerkers konden deelnemen aan workshops waarin ze geïnformeerd werden over dit thema. Daarnaast bestond de mogelijkheid voor doorverwijzing naar een overgangsconsulent. Ook bleef ZINN reguliere thema's, zoals werken in de nachtdienst, aanbieden.

6.5 Uitbreiding behandelaren ZINN Gezondheidszorg

Er heeft een uitbreiding van het aantal fte plaatsgevonden. Zo is er vroegtijdig een extra geestelijke verzorger aangetrokken die in 2022 een medewerker vervangt die met pensioen gaat. De nieuw aangetrokken geestelijk verzorger heeft meer contracturen. Ondanks dat er op deze manier een betere verdeling is over de locaties is er nog ruimte voor 0.4 fte.

Van de beschikbare 2.0 fte voor bewegingsagogen is er 1.23 fte opgevuld. Daarnaast wordt er in 2022 nog een muziektherapeut aangetrokken. Er is veel werk beschikbaar voor de bewegingsagogen.

De uitbreiding van 0.8 fte voor psychomotorische therapeuten (PMT) is ingevuld. PMT is een vaste waarde geworden in de verschillende overleggen (o.a. multidisciplinair, revalidatie) en ze leveren een proactieve bedrage in casuïstiek besprekingen.

Tot slot is de uitbreiding van 1 fte ergo-fysiotherapie ingevuld.

6.6 Tijdige instroom nieuwe medewerkers voor nieuwe woontorens

In 2019 is ZINN al begonnen met het werven van nieuwe collega's voor de nieuwe woontorens. Uiteindelijk zijn er 150 nieuwe collega's aangesteld. Tevens leverde dit een kans op voor bestaande medewerkers om de overstap te maken naar een nieuwe werkplek.

Door al in een vroeg stadium in te spelen op de opening van de nieuwe woontorens, zoals door het tijdig werven van medewerkers en het aanbieden van teambuildingsessies leerden de nieuwe teams elkaar al goed kennen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de daadwerkelijke opening soepel is verlopen.

7. Hulpbronnen

7.1 Lokale planners

In 2019 is ZINN gestart met het plaatsen van een lokale roosterplanner op iedere grote locatie. In 2021 is een andere richting ingeslagen door de planning over te hevelen naar een centrale afdeling. De roosterplanners kunnen zich in deze setting beter doorontwikkelen. Hierbij is een nieuwe leidinggevende aangetrokken en is de formatie van planners uitgebreid. Er is meer aandacht gekomen voor het versterken en borgen van de vakinhoudelijke kennis door aanvullende scholing van medewerkers.

Het centraliseren van de planning heeft gezorgd voor meer borging van de vakinhoudelijke kennis en kunde en een betere samenwerking tussen de planners van de locaties.

7.2 Projectleiders innovatie

Onder leiding van de projectleider innovatie lopen in 2021 meerdere innovatieprojecten. Voor het uitvoeren van deze projecten blijft inzet nodig van projectleiding (totaal 0,9 fte) en is ook in 2022 budget nodig voor implementatie van innovaties.

7.3 Extra ICT en digicoaches

In 2021 is gestart met de inzet van digicoaches op alle ZINN locaties. De digicoaches helpen medewerkers in het verbeteren van de dagelijks benodigde digitale vaardigheden en ondersteunen hen bij het gebruik van diverse applicaties. Hierbij valt te denken aan het ECD-systeem, maar ook aan Outlook en Microsoft Teams. Met deze taak ondersteunen de digicoaches tevens de afdeling ICT, die zich daarmee kan focussen op grotere en/of meer specifieke vraagstukken. Op de locaties De Brink, De Burcht en De Es zijn twee digicoaches aanwezig. Deze digicoaches zijn vier uur per week inzetbaar, onder begeleiding van een projectleider ICT/Innovatie en een opleidingsfunctionaris. De zichtbaarheid van de in totaal tien digicoaches wordt geborgd door vermelding van de aanwezigheid aan (nieuwe) medewerkers en door het plaatsen van berichten op het intranet van ZINN.

2021 was een pilotjaar. Om collega's goed te kunnen ondersteunen in het doorontwikkelen van hun digitale vaardigheden volgden de coaches de leergang digicoach. Deze leergang is door negen van de tien medewerkers afgerond.

De digicoaches organiseren inloopspreekuren op de verschillende locaties. De rol wordt in 2022 verder vastgelegd, waarbij bijzondere aandacht uitgaat naar de afbakening tussen de rol van digicoach en ICT.

7.4 Afstemming OR en VAR

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) van ZINN bestaat uit 13 medewerkers (m.i.v. 1 januari 2022 heeft de OR 15 zetels) en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De zittingsperiode van de gekozen leden eindigt op 1 juni 2022. Conform de 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 managementteam 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 2021 betrof dit o.a. 'Klachtenregeling cliënten', 'Plan van aanpak Flexibele Schil - Vorming Bureau Werkkracht', 'Het Nieuwe Werken' en 'Overhevelen ANW-diensten Medische vakgroep'.

Overleg

Regulier vergadert de raad tweewekelijks in zijn geheel of in commissies. Achtwekelijks is er een overleg met de Raad van Bestuur 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 Raad van Toezicht. Door de coronacrisis en de gevolgen daarvan zijn er ook tussentijdse (digitale) overleggen.

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. Verder staan alle agenda's en verslagen van overlegvergaderingen gepubliceerd op een intranetpagina die voor alle medewerkers toegankelijk is. De achterbanbezoeken op locatie zijn in 2021 wegens corona helaas niet gerealiseerd.

Verpleegkundig Advies Raad (VAR)

De Verpleegkundig Advies Raad (VAR) heeft een grote rol in het verankeren van de medische en verpleegkundige expertise binnen ZINN. De VAR is een zichtbaar orgaan. Er is veel vraag naar hun expertise en de animo om lid van te worden van de VAR is hoog. De VAR heeft de afgelopen tijd veel ingezet op die zichtbaarheid door middel van symposia, themabijeenkomsten, livestreams, et cetera.

Binnen de VAR werd gewerkt met 'councils'. Dit zijn afgevaardigden van de VAR die deelnemen in verschillende projecten en commissies. Dit bleek qua informatievergaring niet goed te werken. Daarom wordt gestart met 'correspondenten'. Deze correspondenten kunnen benaderd worden met gerichte vragen. De correspondenten leggen de vragen voor aan medewerkers op hun eigen afdeling en zodoende wordt de input van de achterban gericht vormgegeven.

De verankering van de medische expertise vindt plaats door structurele overleggen met het hoofd van de medische vakgroep en de Raad van Bestuur. Afhankelijk van het onderwerp worden andere behandelaren uitgenodigd om aan te sluiten.

7.5 Evaluatie ECD

De evaluatie van het huidige Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) heeft in 2021 niet plaatsgevonden. Door de coronacrisis was hier geen tijd en ruimte voor. In 2022 zal binnen ZINN een hernieuwde commissie ECD van start gaan. In deze commissie zal worden gekeken of het huidige ECD voor zowel de zorg (thuiszorg V en V, revalidatie, intramuraal en buurthuis kamers) als behandelaren, ondersteunend is aan het methodisch werken.

8. Gebruik van Informatie

8.1 MTO en CTO

Op het moment dat het kwaliteitsplan van 2021 is vastgesteld waren de uitkomsten van het gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) nog niet bekend. In het eerste kwartaal van 2021 zijn de uitkomsten van de tweejaarlijkse cliënt- en medewerkerstevredenheid (2020) gepresenteerd op afdeling en concernniveau.

De terugkoppeling heeft via Teams plaatsgevonden omdat een live bijeenkomst niet mogelijk was door de destijds geldende maatregelen vanuit de overheid. Ondanks dat een live bijeenkomst de voorkeur heeft, is deze vorm van terugkoppeling als overwegend positief ervaren. De uitkomsten waren positief: NPS score (ZINN breed) + 78 (berekend volgens Europees model).

Gemiddeld cijfer: 8,3.

In de vragenlijsten is een sectie opgenomen over corona(maatregelen) om erachter te komen hoe medewerkers en cliënten een en ander ervaren.



Uitkomsten CTO/MTO 2020

Er heeft een evaluatie plaatsgevonden met ZorgFocuz (meetbureau) om zo te komen tot een optimalisering van het cliënttevredenheidsonderzoek. Een aantal verbetermogelijkheden die hieruit naar voren zijn gekomen: in 2022 worden de vragen opnieuw inhoudelijk bekeken met als doel om te komen tot vragen waar wij aan willen werken/verbeteren en het ophogen van responspercentage.

8.2 Nieuwe medezeggenschapsregeling Cliëntenraden (WMZC)

In 2021 is een nieuwe medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement voor de cliëntenraden vastgesteld. ZINN kent één Centrale Cliëntenraad en zes lokale cliëntenraden. Zo wordt iedere locatie en de thuiszorg vertegenwoordigd door een eigen cliëntenraad.

Onder begeleiding van het Landelijk Orgaan Cliëntenraden (LOC) is het afgelopen jaar aandacht geweest voor de samenwerking tussen het Management Team, de Raad van Bestuur en de cliëntenraden, waarbij de nieuwe rechten en plichten uit de WMZC de basis vormden. Dit wordt in 2022 gecontinueerd. De rol en positie van de cliëntenraden wordt versterkt door de individuele leden deel te laten nemen in verschillende klankbordgroepen of commissies. Hierdoor worden de leden in een vroegtijdig stadium betrokken bij de beleidsvorming en kan hun waardevolle input direct meegenomen worden.

Bijlagen



ZINN

Aandacht voor elkaar geeft het leven glans.

Jaarthema

Nieuwe Tijden

Topthema's

1. Ontwikkeling en opleiding
2. Kwaliteit van zorg en behandeling
3. Vertrouwd thuis
4. Zorginnovatie
5. Vitaliteit
6. Familiecirkel

Programmalijnen

- Langer veilig en vertrouwd thuis
- Kwaliteit van complexe zorg
- Aansluiting onderwijs
- Zorgtechnologie
- Gebouwde omgeving en instroom
- Duurzame inzetbaarheid
- Veiligheid

Totale omzet
€ 115 miljoen

Resultaat
€ 2,2 miljoen

Solvabiliteit
28,4%



"Het vaccineren van bewoners verloopt soepel."

↑ De basiszorg GGZ is meer dan verdubbeld bij ZINN Gezondheidszorg.

25% meer verwijzingen eerstelijnszorg vanuit huisartsen.

52 cliënten deden mee aan wetenschappelijk onderzoek naar omgevingsfactoren.



8,5 is het cijfer dat cliënten geven aan de wijkverpleging van ZINN Thuiszorg.

De cliëntervaringen in de wijkverpleging worden gemeten met PREM (Patient Reported Experience Measure).

10 ambassadeurs Innovatie zijn aangesteld bij ZINN Thuiszorg. De verbindende ambassadeur helpt bij de implementatie hiervan.

9 digicoaches erbij.

ZINN Thuiszorg slaat handen ineen met thuiszorgorganisaties in de regio voor alarmopvolging van verpleegkundige nachtzorg.

Afdeling ICT won de ZINN waarderingprijs.

350 events bood ZINN aan ter ontwikkeling & opleiding. De events trokken 3x meer deelnemers dan in 2020.

17.099 e-learningen zijn doorlopen.

Stichting Vrienden van ZINN creëerde veel mooie geluksmomentjes voor bewoners met de buitenbioscoop, een lasershow en het vervullen van wensen. Waaronder een bezoek aan een waddeneiland, ontmoeting met oude bekende. Deze momenten zijn mogelijk gemaakt dankzij giften van donateurs, vrienden en fondsen.



Als onderdeel van het meerjaren beleidsplan van ZINN is een merkmanifest ontwikkeld om de identiteit van ZINN vast te leggen. Om collega's hierin mee te nemen is een inspiratieboekje samengesteld.

13 gekozen OR-leden denken en praten mee over het beleid van ZINN. Dit gebeurt onder andere door het geven van weloverwogen adviezen en instemmingen op voorgenomen besluiten van het management.



We genoten van een origineel online ZINN Winterfestival voor alle collega's en vrijwilligers.

10 smart glasses in ZINN locaties op proef. De eerste ervaringen zijn positief.

Nieuw werving- en selectie-systeem (AFAS) HRM én optimalisatie werkenbijzinn.nl.

3^e Dag van ZINN was een succes.



125 uitZINNige leden deden mee aan de bingo van de personeelsclub.

De extra kerstbonus werd zeer gewaardeerd.

74 BBL- en

501 BOL-opleidingsplaatsen.

8 opleidingsplaatsen bij ZINN Gezondheidszorg voor Specialist Oudergeneeskunde, Verpleegkundig Specialist, GZ-psycholoog.

5 stageplaatsen binnen de paramedische vakgroepen.

62.595 mensen hebben de vacatures bij ZINN bekeken. *Unieke weergaven.*

2716 medewerkers in dienst.

607 stagiaires verwelkomd.

54 speeddates vonden plaats dankzij de Ontdek de Zorg week.

↑ groei met 128 collega's.

5 jaar bestaat ZINN locatie De Es.



12 themaweken organiseerde WelZINN.

68 optredens voor bewoners.

6 colleges door Jong Geleerd Oud gedaan.



ZINN

Jaarverslagen Cliëntenraden 2021

zinnzorg.nl

Jaarverslag 2021 | Centrale Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad:	Vertegenwoordigd in:	De Cliëntenraad is betrokken bij:
<ul style="list-style-type: none"> • Hermien Noordhoff - De Dilgt (voorzitter) • Fokko van der Laan - Thuiszorg (secretaris) • Cees van der Veur - De Pelster • Coby Kuipers - De Brink • Lia van der Molen - De Es • Bert Andelbeek - De Burcht 	<ul style="list-style-type: none"> • Klankbordgroep Rust en Reuring • Klankbordgroep Eten en Drinken • Commissie Interieur en Wonen • Project familiezorg • UNO-UMCG • Sollicitatiecommissie lid Raad van Toezicht • Sollicitatiecommissie Ondersteuner CCR • Werkgroep Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk Reglement Cliëntenraden • Panel cliëntenraden Menzis 	<ul style="list-style-type: none"> • Maatregelen Covid 19 • Rookbeleid • Bezoek inspectie (IGJ) aan de Dilgt • Sollicitatie manager Financiën en ICT

Reguliere vergaderingen:	Bijscholing:	De Cliëntenraad is geïnformeerd over:
<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met Raad van Bestuur 17 februari, 28 april, 23 juni, 15 september, 17 november, 22 december • Ontmoeting Raad van Toezicht 14 september • Informele vergaderingen 10 februari, 21 april, 16 juni, 14 juli, 8 september, 10 november, 15 december 	<ul style="list-style-type: none"> • Scholing LOC 	<ul style="list-style-type: none"> • Wijziging telefonie • Noodscenario en regionale samenwerking • Gevelschade de Burcht • Kwaliteitsverslag 2020 • Bedrijfskleding • Hulpvragen ziekenhuizen • Innovatie ZINN Thuiszorg • Betaald parkeren bij De Es en De Brink • Analyse 1^e helft 2021 Wet Zorg en Dwang

Georganiseerd:	Adviezen en instemming:	Gesproken met (nieuwe) medewerkers:
<ul style="list-style-type: none"> Niets (door beperkende maatregelen Covid 19) 	Instemming: <ul style="list-style-type: none"> Overhevelen ANW-diensten Specialisten Ouderenzorg Klachtenregeling ZINN Tarievenlijst juli t/m december 2021 Tarievenlijst 2022 Kwaliteitsplan 2022 Benoeming lid Raad van Toezicht Vaccinatiebeleid Bewoners 	<ul style="list-style-type: none"> Mw. H. Bosma psycholoog (Rust en Reuring) Mw. G. Boven (psycholoog) en mw. G. Mulder (Rust en Reuring) Hr. A. Riksten (Manager financiën en ICT) Mw. A. Hindriks (Manager Horeca en Receptie) Hr. F. Andriesse (vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang) Mw. A. Riemersma Lid Raad van Toezicht

Afgerond:	Speerpunten 2022:	
<ul style="list-style-type: none"> Flyer werving nieuwe cliëntenraadsleden CCR beter vindbaar op de ZINN site Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk reglement cliëntenraden Beschrijving taken ondersteuner 	<ul style="list-style-type: none"> Meedenken in organisatie herdenkingsbijeenkomsten Activiteiten binnen en buiten de huiskamer PG Activiteiten Individueel Wonen Werving leden CCR 	

Jaarverslag 2021 | Cliëntenraad De Brink

Samenstelling Cliëntenraad:	Vertegenwoordigd in:	De Cliëntenraad is betrokken bij:
<ul style="list-style-type: none"> Mevrouw C. Kuipers (voorzitter a.i.) De heer H. Stagge Mevrouw M. Brettschneider vanaf 15.09.2021 Mevrouw W. Huizenga toe- en afgetreden in 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Centrale cliëntenraad Commissie interieur en wonen 	<ul style="list-style-type: none"> Coronamaatregelen en stand van zaken Moreel beraad Rookvrij Project ENVIDEM Kwaliteitsplan 2022 Tarievenlijst

Reguliere vergaderingen:	Bijscholing:	De Cliëntenraad is geïnformeerd over:
<ul style="list-style-type: none"> 2 juni 2021 7 juli 2021 15 september 2021 3 november 2021 8 december 2021 	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang klankbordgroep eten en drinken Voortgang commissie interieur en wonen inclusief Rust en Reuring en ENVIDEM Wet zorg en dwang Corona scenario zwart Hulpvraag ziekenhuis opname patiënten in coronatijd door ZINN

Georganiseerd:	Adviezen gevraagd en ongevraagd:	Gesproken met (nieuwe) medewerkers:
<ul style="list-style-type: none"> Ledenwerving d.m.v. een ijsjesactie Raad van bestuur uitgenodigd 		<ul style="list-style-type: none"> Twee medewerkers WelZINN C. de Niet

Vragen gesteld over:	Vragen gesteld over:	Speerpunten 2022:
<ul style="list-style-type: none"> Her ingebruikname kippenhok Toegankelijkheid sanitaire eenheid begane grond voor rolstoelgebruikers Temperatuur maatlijden en buffetwagens Werving van vrijwilligers Klimaatbeheersing in het gebouw Verwarming in badkamers 	<ul style="list-style-type: none"> Brand in een appartement Veiligheidsaspecten in het gebouw Betaald parkeren in de wijk en de consequenties Fietsenstalling Personele wijzigingen medewerkers de Brink 	<ul style="list-style-type: none"> Ledenwerving

Jaarverslag 2021 | Cliëntenraad De Burcht

Samenstelling Cliëntenraad:	Vertegenwoordigd in:	De Cliëntenraad is betrokken bij:
<ul style="list-style-type: none"> Bert Andelbeek (voorzitter) José de Heer (secretaris) Marja Drenth, Henk Jager, Ina Roukema, Jelly Weyzen, Pieter Dijkstra (juni) Gina Greving (september) 	<ul style="list-style-type: none"> Klankbord eten en drinken Werkgroep Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk Reglement Cliëntenraden 	<ul style="list-style-type: none"> Project “Rust en Reuring”

Reguliere vergaderingen:	Bijscholing:	De Cliëntenraad is geïnformeerd over:
<ul style="list-style-type: none"> Bijpraaturjes: 14 januari, 4 februari, 11 maart, 4 juni (i.v.m. corona) Formele overleg: 26 juni, 09 september, 18 november, 2 december 	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> Corona: Bewoners welzijn, bezoekmogelijkheden, bezetting personeel, doorgang/ stoppen activiteiten bewoners, Cohort-isolatie, inzet defensie, vaccinaties en testen, bezoek buurhuiskamers, bezetting ELV, doorstroom bewoners algemeen. <ul style="list-style-type: none"> Onderzoek buitenmuur Enquête maaltijdvoorzieningen Kwaliteitsplan 2022 Wisseling leidinggevend personeel

Georganiseerd:	Adviezen gevraagd en ongevraagd:	Gesproken met (nieuwe) medewerkers:
<ul style="list-style-type: none"> 7 september: kennismakingsbijeenkomst bewoners De Veste 	<ul style="list-style-type: none"> Aanleg terras achterzijde Aankleding / verfraaiing gangen Taxivervoer ziekenhuis (WMO /WLZ) Verbeteringen/ aanpassingen naar aanleiding van de bijeenkomst bewoners De Veste. 	<ul style="list-style-type: none"> C. De Niet, gast bij formeel overleg S. Rona, leidinggevende facilitair (i.v.m. terras) H. Kuipers, Facilitair manager (i.v.m. buitenmuur) <p>Nieuwe medewerkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> R. Koning, leidinggevende Ind.wonen M. Tilman, leidinggevende somatiek H. Schaaphok, interim PG laagbouw

Planning 2022:		
<ul style="list-style-type: none"> • Project "Kunst aan de muur", start voorjaar 2022 • Werkwijze CR 2022, i.v.m. beperkt contact achterban • Contact leggen / onderhouden met andere lokale cliëntenraden van ZINN 		

Jaarverslag 2021 | Cliëntenraad De Dilgt

Samenstelling Cliëntenraad:	Vertegenwoordigd in:	De Cliëntenraad is betrokken bij:
<ul style="list-style-type: none"> • Hermien Noordhoff (voorzitter) • Hanneke Kamminga (vicevoorzitter) • Coby Kuipers (secretariaat) • Marieke Raatgever • Gerda ter Wiel • Ita de Regt • Karin Rademaker • Linda Nijborg (tot augustus) • Sabine Boonstra (vanaf oktober) • Ilse Oskam (vanaf oktober) • Henk Rakers (Zuiderflat) 	<ul style="list-style-type: none"> • Klankbord Eten en Drinken • Klankbord Rust en Reuring • Klankbordgroep Interieur en wonen • Werkgroep Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk reglement cliëntenraden 	<ul style="list-style-type: none"> • Maatregelen Corona • Sollicitatieprocedure leidinggevende Cirkel • Sollicitatieprocedure leidinggevende PG 1 t/m 4 • Moreel beraad rookvrij • Kwaliteitsplan 2022 • Tarievenlijst 2022

Reguliere vergaderingen:	Bijscholing:	De Cliëntenraad is geïnformeerd over:
<ul style="list-style-type: none"> • Formeel overleg: 27 januari, 31 maart, 9 juni, 18 augustus, 27 oktober, 1 december • Informeel overleg: 11 januari, 8 maart, 10 mei, 2 augustus, 27 september, 15 november 	<ul style="list-style-type: none"> • N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> • Familiezorg • Cliënttevredenheidsonderzoek en werkbelevingsonderzoek • Wet zorg en Dwang • Corona scenario Zwart en regionale samenwerking • Jaarplannen • Rust en Reuring • Verbouwing restaurant • Uitkomsten Behoeftenonderzoek Maaltijddienst • Corona hulpvraag ziekenhuizen

Georganiseerd:	Adviezen en instemming:	Gesproken met (nieuwe) medewerkers:
<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. (door beperkende maatregelen Covid 19) 	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> Mw. A. Ekamper en Mw. M. Haddingh (WelZINN) Mw. C. Schouwenburg (leidinggevende de Brinken) Mw. C. Nauta (leidinggevende Cirkel) Mw. C. Wind (leidinggevende WelZINN) Mw. Hindriks (manager Horeca en Receptie) Mw. I. Rieuwerts (senior medewerker Bedrijfsbureau) Hr. J. Kok (neuropsycholoog) Mw. C. de Niet (Raad van Bestuur)

Vragen gesteld over:	Speerpunten 2022:	
<ul style="list-style-type: none"> Temperatuur maaltijden buffetwagens Werving vrijwilligers Communicatie WelZINN met de vrijwilligers Activiteiten PG Smoelen bord Koord bij buitendeur restaurant Uitje zonder zorgbegeleiding 	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten binnen en buiten de huiskamers PG Activiteiten Individueel Wonen Continuïteit van Zorg Kwaliteit van Zorg Upgrade Restaurant 	

Jaarverslag 2021 | Cliëntenraad De Pelster

Samenstelling Cliëntenraad:	Vertegenwoordigd in:	De Cliëntenraad is betrokken bij:
<ul style="list-style-type: none"> • Dhr. C. van der Veur (voorzitter) • Dhr. P. Aarts • Mevr. C. Edens 	<ul style="list-style-type: none"> • Centrale cliëntenraad 	<ul style="list-style-type: none"> • Coronamaatregelen en stand van zaken • Inrichting van de gezamenlijke huiskamer • Inrichting van het restaurant • Vertrek en komst leidinggevende

Reguliere vergaderingen:	Bijscholing:	De Cliëntenraad is geïnformeerd over:
<ul style="list-style-type: none"> • 5 juli 2021 • 22 november 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen scholing 	<ul style="list-style-type: none"> • Stand van zaken coronamaatregelen Welzijn en activiteiten • Inrichting en aankleding van de Pelster • Stand van zaken huurovereenkomst de Pelster

Georganiseerd:	Adviezen gevraagd en ongevraagd:	Gesproken met (nieuwe) medewerkers:
<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten en een draaiorgel • Raad van bestuur uitgenodigd 	<ul style="list-style-type: none"> • Coronamaatregelen • Inrichtings- en aankledingsvraagstukken 	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers WelZINN • Leidinggevende zorg • Raad van Bestuur • Bestuurssecretaris • Secretaresse

Vragen gesteld over:	Context 2021:	Speerpunten 2022:
<ul style="list-style-type: none"> • (warme) welkom binnen de Pelster gezamenlijke activiteiten • Toegankelijkheid bezoekers de Pelster • Inrichting en aankleding de Pelster 	<ul style="list-style-type: none"> • De cliëntenraad van de Pelster heeft in 2021 weinig kunnen vergaderen i.v.m. de nodige coronaperikelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ledenwerving • Warme welkom in de Pelster • Gezamenlijke huiskamer + dakterras • Kennismaking nieuwe leidinggevende

Jaarverslag 2021 | Cliëntenraad Thuiszorg

Samenstelling Cliëntenraad:	Vertegenwoordigd in:	De Cliëntenraad is betrokken bij:
<ul style="list-style-type: none"> Fokko v/d laan (voorzitter) José de Heer (secretaris) Cynthia Feddema 	<ul style="list-style-type: none"> CCR UMCG 	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t.

Reguliere vergaderingen:	Bijscholing:	De Cliëntenraad is geïnformeerd over:
<ul style="list-style-type: none"> 02 maart, 08 juni, 31 augustus, 07 december, allen via Teams 	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> Corona Bezetting personeel Vaccinaties Bezoek buurthuis kamers Innovatie implementatie Steunkous, druppelbril, beeldbellen, medicijndispenser, e.d. Topzorg MTH, Psychiatrie eerste lijn Nachtzorg Samenwerking met andere thuiszorginstellingen, indeling routes Kwaliteitsplan 2022

Georganiseerd:	Adviezen gevraagd en ongevraagd:	Gesproken met (nieuwe) medewerkers:
<ul style="list-style-type: none"> 7 september: kennismakingsbijeenkomst bewoners De Veste 	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	<ul style="list-style-type: none"> J. Bloema, casemanager dementie I. Pepping, coördinator HV A. Kommerij, wijkverpleegkundige preventie

Planning 2022		
<ul style="list-style-type: none"> Bekendheid cliëntenraad Thuiszorg bij de achterban Nieuwe leden cliëntenraad Thuiszorg 		