



ZINN

Kwaliteitsverslag
2023

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 4 |
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 7 |
| 1.1 Aandacht voor elkaar geeft het leven glans | 8 |
| 1.2 Eenduidig en overzichtelijk vastleggen van medische beleidsafspraken in het ECD | 8 |
| 1.3 Scholing zorgteams intra- en extramuraal op methodisch werken en in het bijzonder op rapporteren (SOAP methode/opvolging) | 8 |
| 1.3.1. Extramuraal | 8 |
| 1.3.2. Intramuraal | 9 |
| 1.4 Familiezorg | 10 |
| 1.5 Formulieren digitaal ondertekenen | 11 |
| 1.6 Stimuleren zelfredzaamheid en inzet zorgtechnologie extramuraal | 11 |
| 2. Verantwoord (thuis) wonen en welzijn | 12 |
| 2.1 De cliëntenraad | 13 |
| 2.2 Inspelen op wensen bewoners | 13 |
| 2.3 Themagericht werken | 13 |
| 2.4 Verbinding tussen WelZINN en de afdelingen | 14 |
| 2.5 Eten en drinken | 14 |
| 2.6 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers | 15 |
| 3. Veilige zorg | 17 |
| 3.1 Indicatoren basisveiligheid | 18 |
| 3.1.1 Medicatie-audits | 18 |
| 3.1.2 Medicatie-incidenten | 19 |
| 3.1.3 Scholing medicatieveiligheid | 20 |
| 3.1.4 Farmaceutische commissie | 20 |
| 3.2 Decubitus: ontwikkelingen | 20 |
| 3.3.1 Prevalentie decubitus | 21 |
| 3.3 Wet zorg en dwang (WZD) | 23 |
| 3.4 Hygiëne, infectiepreventie, HACCP en schoonmaak appartementen | 23 |
| 3.5 C-reactief proteïne (CRP) | 25 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Leren en ontwikkelen | 26 |
| 4.1 Lerend netwerk | 27 |
| 4.2 Efficiënter werken, werken met een dashboard | 27 |
| 4.3 Optimaliseren van ons werk- en leerklimaat, ons leerklimaat stimuleren uit kwaliteitsplan | 27 |
| 5. Leiderschap, governance en management | 29 |
| 5.1 Optimalisatie verschillende kwaliteitsinstrumenten uit de kwaliteitscyclus | 30 |
| 5.2 Kwaliteits- en beleidscyclus | 30 |
| 5.3 Rol en positionering interne adviesorganen | 31 |
| 5.3.1 Raad van Toezicht | 32 |
| 6. Personeelssamenstelling | 33 |
| 7. Hulpbronnen | 36 |
| 7.1 Nieuwe woonconcepten | 37 |
| 7.1.1 Zuiderflat | 37 |
| 7.1.2 Meerjaren Huisvestingsplan | 38 |
| 7.2 Interne en externe stakeholders | 38 |
| 7.2.1 Cliënttevredenheid | 40 |
| 7.2.2 Zorgkaart Nederland | 41 |
| 7.2.3 Vrijwilligertevredenheidsonderzoek | 42 |
| 7.3 ICT | 43 |
| 7.4 Zorgtechnologie en innovatie | 43 |
| 8. Gebruik van informatie | 48 |
| 8.1 Heroriëntatie ECD | 49 |
| 8.2 Ondernemingsraad (OR) | 49 |
| 8.2.1 Invloed | 49 |
| 8.3 Cliëntenraden (CR) | 50 |



ZINN

Voorwoord

Voorwoord

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 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 behalen van de gestelde doelen en acties uit het kwaliteitsplan 2023 en de manier waarop daaraan invulling is gegeven. In dit kwaliteitsverslag 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 2023 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.

Bewegen

Dit jaar kwam duidelijker dan ooit naar voren dat we staan voor grote veranderingen in de wijze waarop wij in de toekomst met zorg omgaan. Demografische ontwikkelingen in vergrijzing en op de arbeidsmarkt vragen om een andere aanpak dan we tot nu toe gewend waren. Uit gesprekken met allerlei betrokkenen in en bij de organisatie én binnen onze netwerken blijkt dat er een groot verlangen is om zaken eenvoudig te houden.

Dit verlangen wordt groter naarmate we ons steeds meer bewegen in een complexer wordende omgeving. Omdat om ons heen veel verandert en we ook onze eigen ambities, dromen en wensen hebben waar gaat het om de toekomst van ZINN en de zorg in het algemeen, moesten we in 2023 gaan bewegen. Bewegen om zaken eenvoudiger te maken en om ons strategisch beleidsplan op een aantal cruciale punten uit te voeren. Daarnaast ging het ook om meebewegen met wat bewoners, cliënten en medewerkers willen, maar ook om hen in beweging te zetten, om te ontdekken wat werkt en om samen stappen te zetten naar de toekomst. Het jaarthema voor 2023 was daarom ook: 'Beweging'.

Ontwikkelingen en nieuwigheden

Het strategisch Beleidsplan van ZINN omvat de periode 2021- 2023. Dit betekent dat 2023 het laatste jaar is geweest om de doelstellingen te verwezenlijken. De ontwikkelingen rondom de aangekondigde bezuinigingen in 2023 hebben de focus deels verlegd.

In de zomer van 2023 werd het financiële perspectief voor de ouderenzorg door de samenloop van een aantal factoren een stuk slechter: er was sprake van een verlenging van de cao met de daaruit voortkomende stijging van lonen. Ook gebruikte het zorgkantoor in het nieuwe inkoopbeleid van de Wlz (Wet Langdurige Zorg) een lager richttariefpercentage en kreeg de Nza (Nederlandse Zorgautoriteit) een aanwijzing van de minister om de tarieven op zich te verlagen. Samen met de al aankondigde verlaging van de NHC (normatieve huisvestingscomponent) binnen de tarieven, betekende dat een behoorlijke financiële opgave. Dit alles bracht ons ertoe om ons businessmodel kritisch te gaan bekijken om te bezien wat we nu echt belangrijk vonden, of het haalbaar was om een brede, generalistische aanbieder te blijven en of dat kon met gedegen financiële resultaten. Om ons de spiegel voor te houden en ons uit te dagen in ons denken hebben wij het ingezette strategietraject daarom vervolgd met hulp van een extern strategiebureau. Wij verwachten ons nieuwe strategisch beleidsplan dit voorjaar af te ronden.

Experimenten

In 2023 zijn we van start gegaan met een aantal experimenten. De uitkomsten van de succesvolle experimenten krijgen een plaats in het nieuwe strategisch beleidsplan. Het betreft: Langer Zelf Actief (LZA), oftewel reablement, inzet van de Social Worker als onderdeel van het zorgteam (uitgevoerd in Mozart en De Cirkel in Haren), centralisering van de zorg in de nacht (uitgevoerd in De Burcht in Hoogezand) en roostering op basis van een 8-uurs dienst. In het strategisch beleidsplan zal daarnaast ruimte zijn voor een aantal onderwerpen die (in)direct voortkomen uit de vorige strategiecyclus of de experimenten, zoals Familiezorg en de samenstelling van zorgteams. Het experiment met de nachtzorg heeft laten zien dat het organiseren in grotere eenheden mogelijk is.

In het project ‘Ontregel de zorg’ proberen we regeldruk, bureaucratie en de administratieve last in de zorg te bestrijden. Om met elkaar het goede voorbeeld te geven zijn de afspraken voor het maken van de jaarplannen van 2024 deels losgelaten. Het doel is om jaarplannen klein te houden. Ook is het mogelijk om met meerdere teams één jaarplan te maken (passend in de genoemde schaalvergroting en flexibiliteit). Kortom, er is veel te doen de komende jaren! Daarom gaan we door met bewegen naar een ZINN dat herkenbaar blijft in zijn eigenheid (*Aandacht voor elkaar geeft het leven glans*), maar zo effectief mogelijk werkt, zowel in de eigen organisatie als daarbuiten met anderen. We zijn erbij in een hele interessante tijd waarin de ouderenzorg zichzelf opnieuw vormgeeft. Daar leveren wij vanuit onze maatschappelijke opdracht en waarden graag een bijdrage aan.



ZINN

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 Aandacht voor elkaar geeft het leven glans

ZINN is een (thuis)zorgorganisatie voor ouderen in Groningen, Haren en Hoogezand. ZINN vindt het belangrijk om goed te weten wie de bewoners/cliënten zijn en wat er voor hen toe doet. Ons motto is: aandacht voor elkaar geeft het leven glans.

Compassie, uniek zijn en autonomie zijn voor ZINN onlosmakelijk verbonden met persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Voor iedere bewoner zijn - in samenspraak met henzelf of de 1e contactpersoon of (wettelijke) vertegenwoordiger - afspraken vastgelegd over de zorgvragen, doelen en acties ten aanzien van diens zorg, behandeling en/of ondersteuning.

1.2 Eenduidig en overzichtelijk vastleggen van medische beleidsafspraken in het ECD

In samenspraak met verschillende disciplines zijn in 2023 de werkafspraken rondom het vastleggen van de medische gegevens herzien. Er zijn systeemtechnische wijzingen doorgevoerd, waardoor het mogelijk is dat medische gegevens nu overzichtelijk en op één plek te vinden zijn. Daarnaast zijn werkafspraken gemaakt en opgenomen in het proces over taak- en verantwoordelijkheidsverdeling met betrekking tot het vastleggen van deze gegevens.

De wens was om alle medische gegevens op één plek zichtbaar te hebben. Hierdoor moeten zowel reeds genoteerde gegevens als ook nieuwe gegevens in het (nieuwe) formulier worden gezet. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben dit uitgevoerd voor cliënten met zorg exclusief behandeling, de specialisten ouderengeneeskunde deden dit voor bewoners met zorg inclusief behandeling.

1.3 Scholing zorgteams intra- en extramuraal op methodisch werken en in het bijzonder op rapporteren (SOAP methode/opvolging)

In 2023 is veel aandacht besteed aan het methodisch en persoonsgericht werken, de zorgplannen, de evaluatie van zorg en het rapporteren volgens de SOAP methode (Subjectief, Objectief, Analyse, Plan).

1.3.1. Extramuraal

- Er zijn vier intercollegiale toetsingsbijeenkomsten georganiseerd vanuit een SOW-subsidie. Deze werden begeleid door de teamcoaches thuiszorg. Voorafgaand aan deze bijeenkomsten hebben de wijkverpleegkundigen een audit gedaan om elkaars zorgdossiers te toetsen.

Tijdens de bijeenkomsten zijn de uitkomsten van de toetsing besproken, om te leren van elkaar en de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het resultaat is dat de zorgteams nu methodisch en persoonsgericht werken. Het gemiddelde van deze audit/toetsing was een 7,5. De punten die nog verbetering nodig hebben, zijn de implementatie van de Wet Zorg en Dwang en het rapporteren. Tussendoor zijn er ook door de teamcoaches zorgplannen getoetst en heeft er een tussentijdse en eindevaluatie plaats gevonden n.a.v. de bijeenkomsten. Door middel van een vragenlijst is er bij de wijkverpleegkundigen navraag gedaan naar hun ervaringen en eventuele behoeftes. Wijkverpleegkundigen geven aan dat het bijwonen van de bijeenkomsten een grote tijdsinvestering is, maar dat het nuttig en leerzaam was en dat ze veel van elkaar leren. Resultaat is dat ze elkaar ook blijvend weten te vinden voor overleg/ondersteuning. De intercollegiale toetsing wordt in 2024 dan ook niet meer formeel op deze manier vormgegeven, maar de verbinding onderling/ondersteuning naar elkaar is naar verwachting een blijvend effect.

- Aan de rol van Persoonlijke Begeleiders (PB-ers) Thuiszorg is in 2023 meer vorm gegeven: alle helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen niveau 4 hebben een scholing Persoonlijk Begeleiderschap gevolgd. Er is een rolomschrijving en een format evaluatiegesprekken ontwikkeld voor de Persoonlijk Begeleider (PB-er). Het format dient als leidraad voor het voeren van een evaluatiegesprek met de cliënt. De zorgplannen worden twee keer per jaar geëvalueerd door de PB-er met de cliënt en waar nodig aangepast. De PB-er doet dit in nauwe samenwerking met de verantwoordelijk wijkverpleegkundige. Minimaal één keer per jaar sluit bij de evaluatie ook de wijkverpleegkundige aan. Naast de vraag of de indicatie toereikend is, is er ook aandacht voor hoe de cliënt de zorg ervaart en hoe deze eventueel anders zou kunnen.
- Er zijn in 2023 vier intervisiebijeenkomsten geweest voor wijkverpleegkundigen met als doel van om van elkaar te leren door het bespreken van casussen uit de praktijk. Deze bijeenkomsten worden als leerzaam en ondersteunend ervaren.
- Tot slot is een scholing Vakbekwaam Indiceren aangeboden aan de nieuwe wijkverpleegkundigen. Het resultaat is dat deze wijkverpleegkundigen weten hoe ze methodisch moeten werken (indiceren) en ook elkaar hierin kunnen ondersteunen.

1.3.2. Intramuraal

- Er is een e-learning Rapporteren volgens de SOAP-Methode beschikbaar gesteld voor alle zorgmedewerkers. Ook is er een herhalingscholing/coaching geweest met betrekking tot het rapporteren volgens de SOAP methode.

7,5

Gemiddelde
audit/toetsing

8,8

Methodisch
/multidisciplinair
samenwerken
binnen het ECD

9,1

Rapportage

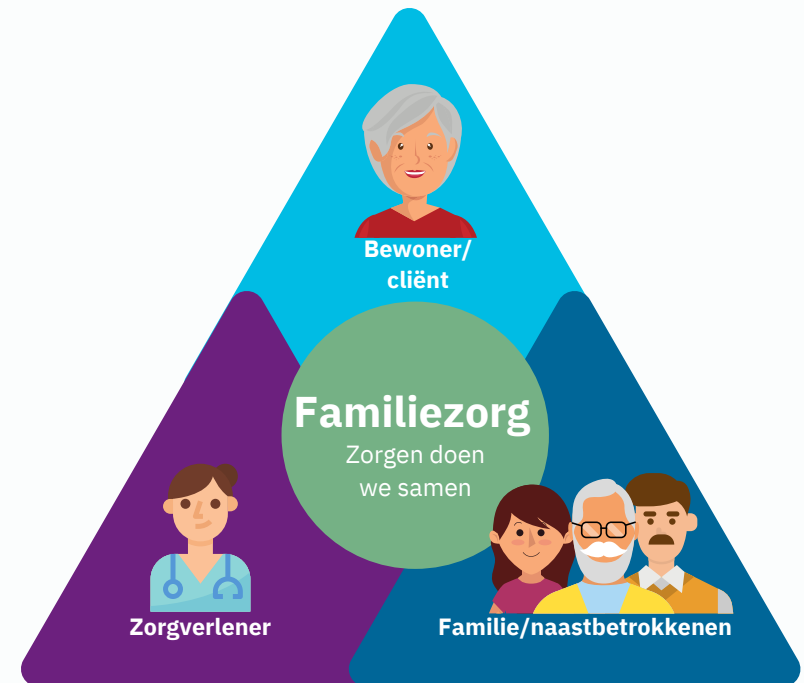
- Woonassistenten en zorgassistenten hebben een belangrijke rol in de zorg voor onze bewoners. Tot 2023 konden zij niet zelf rapporteren in het ECD. In 2023 zijn zij door middel van een e-learning module en coaching door de kwaliteitsverpleegkundigen geschoold om ook zelfstandig te rapporteren.
- Uit een interne audit door de kwaliteitsverpleegkundigen intramuraal blijkt dat het methodisch en multidisciplinair samenwerken binnen het ECD gemiddeld met een 8.8 beoordeeld is. Het deelonderwerp 'rapporteren' binnen deze audit scoort een 9.1.
- Kwaliteitsverpleegkundigen intramuraal hebben 3 x per jaar een intervisiebijeenkomst met als doel om van elkaar te leren door het bespreken van casussen uit de praktijk. Deze bijeenkomsten worden als leerzaam en nuttig ervaren.

1.4 Familiezorg

In 2023 is de visie Familiezorg voor ZINN geformuleerd. De visie is doorvertaald in teksten op de website en in de brochure 'Hartelijk welkom bij ZINN', zodat cliënten en familie bij de kennismaking met ZINN hierover worden geïnformeerd. Tevens zijn familieavonden gehouden om familiezorg te introduceren bij cliënten en families. Voor de medewerkers zijn processen en checklists aangepast op Joost, ons documenten kwaliteitssysteem (DKS). Ter ondersteuning bij het houden van familiegesprekken is een waaier ontworpen.

Naar aanleiding van verbeter suggesties met betrekking tot de training die in 2022 is gehouden, is de training Familiezorg ingekort en is een aantal teams getraind. In 2022 bleek dat casuïstiekbesprekingen belangrijk zijn voor de borging van Familiezorg. Deze zijn ook in 2023 gehouden. Voor verdere borging van Familiezorg is besloten om de training Familiezorg te integreren in de EVV-opleiding en de EVV-verdiepingsleergang.

Eind 2023 hebben studenten onderzoek gedaan naar de bevorderende en belemmerende factoren bij de implementatie van de training Familiezorg in de praktijk. Naar aanleiding van het onderzoek zijn enkele aanbevelingen gedaan, die bij het vervolg van de trainingen en borging van Familiezorg in 2024 meegenomen worden.



1.5 Formulieren digitaal ondertekenen

In 2023 zijn veel formulieren gedigitaliseerd die de cliënt digitaal kan ondertekenen, zoals o.a. toestemming inzage dossier, toestemming publicatie foto's of interviews, opvragen medicatiedossier bij apotheek, machtiging CIZ, 1e zorgplan thuiszorg. Dit betekent dat formulieren niet eerst geprint hoeven worden om dan te ondertekenen en vervolgens weer te uploaden in het ECD. Dit bespaart de zorgmedewerkers tijd en is duurzaam (minder papier). Bij het digitaliseren is gekeken naar nut en noodzaak van de formulieren. We hebben een aantal toestemmingstemmingsformulieren kunnen afschaffen doordat e.e.a. gedekt is door andere afspraken en/ of protocollen of wet- en regelgeving.

1.6 Stimuleren zelfredzaamheid en inzet zorgtechnologie extramuraal

In de werkoverleggen van wijkverpleegkundigen (preventie), zorgteams en casemanagers, was er doorlopend aandacht voor het stimuleren van zelfredzaamheid en de inzet van zorgtechnologie:

- Wijkverpleegkundigen Innovatie sloten aan bij de overleggen om zelfredzaamheid onder de aandacht te houden en het belang hiervan uit te dragen. Daarnaast werden ook de verschillende subsidielijnen m.b.t. zelfredzaamheid/ inzet technologie toegelicht.
- De Wijkverpleegkundigen en ambassadeurs Innovatie geven met regelmaat een update over de nieuwe hulpmiddelen en gaan langs teams om deze hulpmiddelen te laten zien. Resultaat: In 2023 zijn er 8378 zorguren minder ingezet door gebruik van hulpmiddelen voor het aantrekken van steunkousen. Ook zijn er 1574 zorguren per jaar minder ingezet door het gebruik van hulpmiddelen voor ogen druppelen. Daarnaast maken 69 cliënten gebruik van de Medido (medicijndispenser).
- Er zijn twee nieuwe wijkverpleegkundigen innovatie aangenomen. Zij doen de borging van zelfredzaamheid: gaan langs bij overleggen, sparren met medewerkers en gaan langs bij cliënten.
- De wijkverpleegkundigen Innovatie worden ingezet op routes en zijn zichtbaar voor de thuiszorgteams. Hun aanwezigheid en inzetbaarheid wordt als positief ervaren door de thuiszorgteams, waardoor weerstand voor het inzetten van (nieuwe) hulpmiddelen vermindert en er ruimte is om deze tijd anders te gebruiken.
- Er is een beeldzorgteam gestart met een ochtend(beeldbel)route en inmiddels al uitgebreid met een avond(beeldbel)route. Er zijn 62 cliënten in (beeld)zorg en in 2023 zijn er 1125 beeldzorggesprekken gevoerd.
- Project leefstijlmonitoring is opgestart met als doel: *'Leefstijlmonitoring wordt tijdens de duur van het project gestart bij 15-20% van de thuiswonende alleenstaande ouderen met dementie die begeleid worden door casemanagers van ZINN thuiszorg'*.



ZINN

2. Verantwoord
(thuis) wonen en
welzijn

2. Verantwoord (thuis) wonen en welzijn

2.1 De cliëntenraad

In dit hoofdstuk staan de onderwerpen die de cliëntenraden belangrijk vinden voor de bewoners, familieleden en vrijwilligers. De cliëntenraad heeft een positief-kritische blik naar zowel de inhoud als de communicatie over deze onderwerpen richting de verschillende groepen. In 2023 hebben de verschillende cliëntenraden aangegeven dat ze zeer tevreden zijn over de activiteiten en de ontwikkelingen op het gebied van welzijn. Een punt van blijvende aandacht blijft de communicatie. De verschillende doelgroepen vragen verschillende vormen van communicatie: zowel passend als toegankelijk. Zorgvuldige communicatie - met daarbij (h)erkenning voor de verschillende betrokkenen – is erg belangrijk.

2.2 Inspelen op wensen bewoners

In 2023 is gestart met een inventarisatie van de wensen en behoeftes van de bewoners op de groepswoningen en de afdelingen Individueel Wonen en Revalidatie. Medewerkers WelZINN zijn gekoppeld aan de medewerkers met welzijn als aandachtsgebieden op de afdelingen, zodat de lijnen kort zijn en men elkaar weet te vinden. Hierdoor is er een constante kennisoverdracht. Doordat beter inzichtelijk wordt wat de behoeftes zijn, worden er nieuwe activiteiten ontwikkeld en soms 'oude' in een andere vorm gegoten. Uit de inventarisatie bleek dat bewoners het ook fijn vinden om in kleinere setting activiteiten te doen of te genieten van optredens in hun huiskamer. Naar aanleiding daarvan is het voorstel voor een experiment uitgewerkt. Deze wordt in 2024 ingezet om het contact tussen de bewoners te bevorderen en meer activiteiten op maat in te zetten die passend zijn.

2.3 Themagericht werken

Themagericht werken, waar tijdens de coronapandemie een start mee is gemaakt, bleek een groot succes. In 2023 zijn thema's bedacht die een link hebben met sport, spel, muziek, kunst en theater. Daaruit is een samenwerking ontstaan met FC Groningen, het Drents Museum, het Groninger museum, SPOT en andere organisaties die de thema's hebben versterkt. Deze samenwerkingen worden in 2024 voortgezet. Ook ZINNTours heeft de uitjes zoveel mogelijk aangepast aan de thema's, zoals een kopje koffie bij het Scandinavisch dorp tijdens het thema Scandinavië.

De activatiemiddelen hebben in 2023 een boost gekregen door de inzet van de Innovatie Ambassadeurs en worden nu vaker ingezet op de afdelingen. De inzet van bijvoorbeeld de Qwiek bij het thema New York gaf het thema extra dimensie, doordat mensen zich daardoor in New York waanden.

2.4 Verbinding tussen WelZINN en de afdelingen

De contactpersonen van WelZINN op de locaties overleggen met de medewerkers die welzijn als aandachtsgebied hebben; hierdoor worden de lijnen korter en wordt beter inzichtelijk wat de wensen van de bewoners zijn. Gebleken is dat dit efficiënter is en meer inspiratie geeft. Dit is nog niet overal vormgegeven, maar wordt in 2024 verder uitgewerkt. De themaweken zorgen er voor dat er andere activiteiten worden bedacht en er meer georganiseerd is op de afdelingen.

2.5 Eten en drinken

In 2023 bleek dat het voedingsbeleid van ZINN mogelijkheden geeft tot doorontwikkeling om zo toekomstbestendig te zijn. Om een nieuw voedingsbeleid te formuleren, is de hulp ingeroepen van externe adviseurs. Hen is gevraagd om in kaart te brengen hoe het eten en drinken binnen ZINN is georganiseerd. De adviseurs hebben interviews afgenomen met onder andere een kok, woonassistent, cliëntenraadsleden, logopedisten en diëtisten. Met deze informatie wordt samen met medewerkers en cliëntenraadsleden van ZINN in 2024 een nieuw voedingsbeleid ontwikkeld.

Met betrekking tot duurzaamheid is in 2023 een samenwerking aangegaan met biologische boer Botmas uit Friesland, die regeneratieve landbouw toepast, naast de regionale inkoop van groente en fruit. Bakkerij Beukeveld is gestart met het inkopen van tarwe van Nederlandse bodem. In 2024 werkt ZINN mee aan dit experiment.

Eind 2023 is door de Hanzehogeschool Groningen een onderzoek gedaan waarbij het inkopen van streekgebonden, biologisch aangeboden voedingsmiddelen wordt vergeleken met inkopen via de groothandel. De uitkomsten hiervan zijn in 2024 bekend. Aan de hand van de uitkomsten wordt bekeken of het inkoopbeleid van voeding aangepast wordt. Met betrekking tot verspilling wordt alle overgebleven voedsel in containers afgevoerd (in plaats van voedselvermalers), waardoor dit goed meetbaar is. Er is in kaart gebracht hoeveel verspilling van voedsel er in De Dilgt is: de hoeveelheid geeft geen aanleiding om hier in het komende jaar de focus op te leggen.

2.6 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In 2023 is op verschillende manieren gewerkt aan inzet van vrijwilligers en familieparticipatie om het welzijn van bewoners te vergroten. De volgende acties zijn gerealiseerd:

- De online en offline wervingscampagne voor vrijwilligers in 2023 heeft bijgedragen aan een continue stroom van nieuwe aanmeldingen. Het resultaat was een gemiddelde instroom van 10 nieuwe vrijwilligers per maand.
- De Coördinatoren Vrijwilligers hebben in 2023 ingezet op vrijwillige inzet door scholieren en studenten met als motivatie een persoonlijke- en/of maatschappelijk ontwikkeling. Daarnaast bestaat er een actieve samenwerking met Coördinatoren Vrijwilligers van andere organisaties in de regio. Ook is sprake van actief relatiebeheer met relevante externe partijen en wordt deze verder uitgebreid voor het werven van vrijwilligers passend bij het competentieprofiel;
- Door middel van gesprekken en overleggen met de eerste contactpersonen van de afdelingen en leidinggevenden vindt een goede afstemming plaats bij het matchen van vraag en aanbod. Deze afstemming rondom de inzet van vrijwilligers en de veranderende begeleidingsvraag van de doelgroep is een thema dat de komende jaren in ontwikkeling blijft.
- Door het introduceren van het 'Warm Welkom' document biedt ZINN afdelingen handvatten bij de ontvangst en inzet van nieuwe vrijwilligers. Dit vergroot het succes van de vrijwillige inzet voor beide partijen. Ook is het workshopaanbod aangepast; door het aanbieden van de workshop 'Omgaan met Signaalgedrag' worden vrijwilligers meegenomen in de veranderende doelgroep.
- Betrokkenheid van familie bij de bewoner wordt versterkt door 'Familiezorg' (Samen de Zorg). In het hoofdstuk Persoonsgerichte Zorg wordt beschreven hoe het staat met de implementatie hiervan.

Gezien de complexere problematiek waarmee met name mensen met dementie in één van de locaties van ZINN komen wonen, wordt actief gekeken naar de vraag wat een goed 'therapeutisch klimaat' is voor bewoners. Hieronder wordt verstaan: een omgeving waarin bewoners zich veilig voelen en kwaliteit van leven wordt bevorderd. In 2023 is de betrokkenheid van WelZINN bij de afdelingen versterkt, waardoor beter ingespeeld kan worden op de behoefte van de bewoners. Dit alles in nauwe samenwerking met de familie van de bewoner. Tevens zijn in 2023 de nodige keuzes gemaakt met betrekking tot de inrichting en de sfeer in de verschillende huiskamers. Het welbevinden van bewoners in woongroepen lijkt verbeterd te worden door de keuzes ten aanzien van inrichting van de huiskamers. Denk hierbij b.v. aan kleuren, geuren, licht, planten en het indelen van de huiskamers in een rustig en actief deel. Veel huiskamers zijn opnieuw ingericht. Dit volgens de uitgangspunten van het wetenschappelijk onderzoek 'ENVIDEM' (Environment in Dementia) dat binnen ZINN wordt uitgevoerd.

Het wetenschappelijk onderzoek ENVIDEM in combinatie met bewuste keuzes ten aanzien van rust en activiteit, persoonsgerichte zorg en een goede multidisciplinaire samenwerking, maken dat het wooncomfort voor bewoners verder is verbeterd.

In 2023 heeft het ENVIDEM onderzoek een vervolg gekregen. In ZINN locatie De Brink zijn twee extra huiskamers toegevoegd, dit maakt de metingen betrouwbaarder. De ervaringen vanuit De Brink zijn meegenomen in De Cirkel, Groene brink en De Es. In 2024 worden de metingen van het ENVIDEM project afgerond. Naast de metingen worden de data gescoord en gecodeerd. Pas wanneer alle data gecodeerd zijn, kunnen de onderzoeksvragen beantwoord worden aan de hand van berekeningen. Het project wordt waarschijnlijk in 2025 afgerond.



ZINN

3. Veilige zorg

3. Veilige zorg

3.1 Indicatoren basisveiligheid

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn enkele 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.

3.1.1 Medicatie-audits

Kwaliteitsverpleegkundigen intramuraal hebben in 2023 een tussentijdse medicatie-audit gedaan. Deze audit is gemiddeld met een 8,7 afgerond. Het registreren van de schoonmaak van medicatiecassettes/-kasten/-karren en de check op vervaldata en temperatuur van de medicatiekoelkast scoort het 'laagst' met een 7,6. Alle overige getoetste onderwerpen scoren boven de 8. Per 01-01-2024 wordt vanuit het project OntRegel De Zorg een verandering doorgevoerd in deze registraties. De schoonmaak/checks moeten aantoonbaar zijn ingepland (wie/wanneer), maar hoeven niet meer te worden geregistreerd/afgevinkt. Tijdens de interne audits in 2024 wordt dit getoetst. Extramuraal heeft er in 2023 geen tussentijdse audit plaatsgevonden, dit in verband met de goede resultaten van de audit in 2022.

3.1.2 Medicatie-incidenten

In 2023 leverden de afdelingen uitgebreide oorzaakanalyses naar aanleiding van incidenten. Hierbij is medicatieveiligheid één van de drie grote thema's, naast vallen en agressie. De teams maken gebruik van het datadashboard met gegevens en gebruiken dit ook voor de terugkoppeling naar de eigen teams.

De ingeleverde analyses worden beoordeeld door deskundigen van de MIC-commissie en er vindt een terugkoppeling van de bevindingen met aanbevelingen plaats in de vorm van een nieuwsrapport. Naast een kleine samenvatting over de cijfers (deze cijfers blijven over het algemeen consistent), ligt het accent vooral op de verbeterpunten en de toepassing ervan in de praktijk.

Het totaal aantal meldingen met betrekking tot medicatie veroorzaakt door medewerkers is ongeveer gelijk gebleven. Uit de cijfers blijkt dat men minder vaak vergeet om medicatie te geven maar juist vaker vergeet om medicatie af te tekenen. Uit de analyses van de afdelingen komt naar voren waar de verbeterpunten liggen op dit onderwerp.

| MIC incidenten medicatie (door medewerkers) | 2023 |
|---|-------------|
| Vergeten te geven | 950 |
| Vergeten af te tekenen | 750 |
| Verkeerd medicijn/tijdstip/dosering | 332 |
| Overig | 30 |
| Totaal medicatie incidenten veroorzaakt door medewerkers | 2012 |

De MIC Commissie is uitgebreid met medewerkers van de behandeldienst. De nieuwsrapporten worden ook naar de medewerkers van de behandeldiensten gestuurd, waardoor de meldingscultuur onder de behandeldiensten kan worden vergroot.

3.1.3 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. Doel is dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn én blijven, plus dat medicatie-incidenten goed worden geanalyseerd en waar mogelijk verminderd.

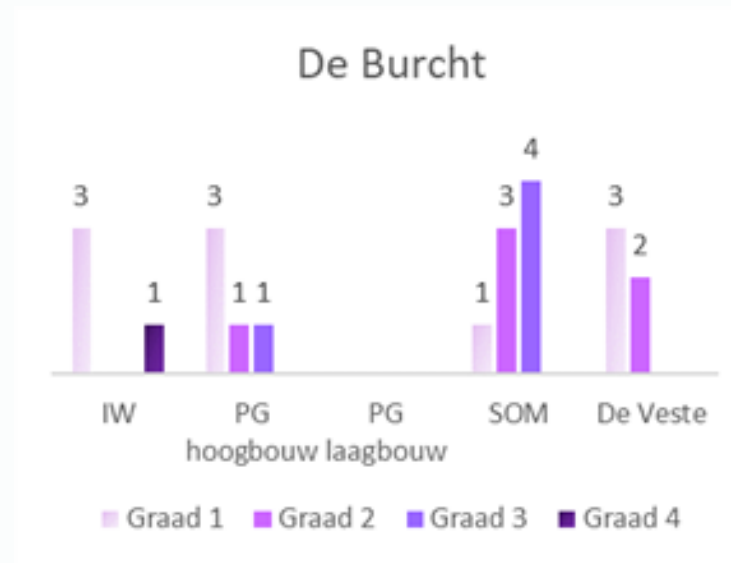
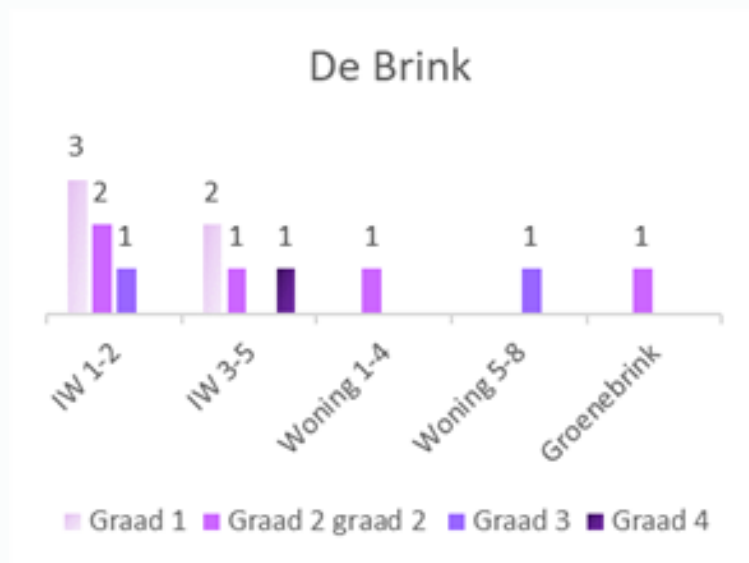
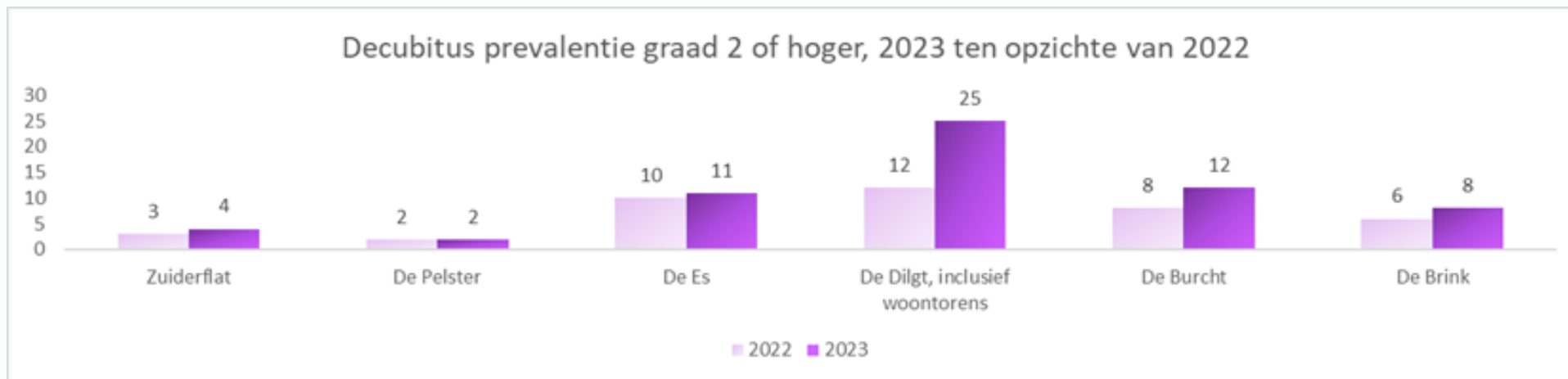
3.1.4 Farmaceutische Commissie

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 en dat de samenwerking tussen ZINN/apotheken goed verloopt. De medische vakgroep van ZINN en de apothekers van de Martini Ziekenhuisapothek hebben de Farmaco Therapeutische Overleggen (FTO) volgens planning zes keer gehouden. Ook de jaarlijkse medicatiebeoordelingen (medicatiereviews) met cliënt (vertegenwoordiger)/arts/apotheker en zorg zijn uitgevoerd. In 2023 zijn enkele afspraken gewijzigd in het proces met de ziekenhuisapothek, waardoor er nog efficiënter wordt gewerkt en de verantwoordelijkheden (wie doet wat) opnieuw zijn vastgelegd. In de evaluatie geven zowel de medewerkers/behandelaars van ZINN als die van de ziekenhuisapothek aan tevreden te zijn met deze nieuwe vorm van samenwerking.

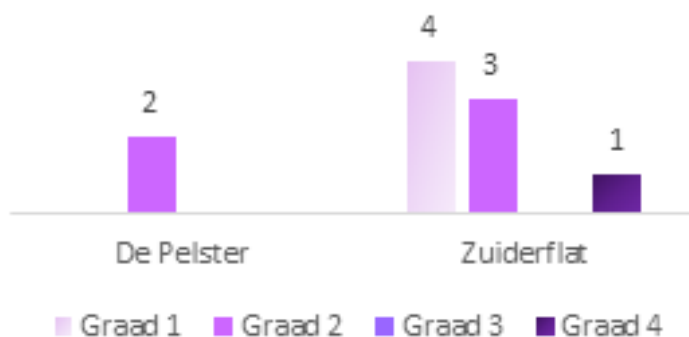
3.2 Decubitus: ontwikkelingen

Het optimaliseren van wond- en decubituszorg is één van de taken van de decubitus commissie. De commissie heeft het afgelopen jaar de huidige processen en werkwijzen onderzocht op actualiteit en op de praktische invulling hiervan op locatieniveau en in de wijk. Het verhogen van de kwaliteit van de geleverde wond- en decubituszorg en het stimuleren van de professionaliteit van de medewerkers vraagt om een andere werkwijze. Door wondverpleegkundigen en aandachtsvelders wondzorg in te zetten, kunnen we zowel de expertise in huis halen als de betrokkenheid van medewerkers te vergroten om zo het beoogde doel te behalen. Momenteel is één verpleegkundige bezig met de opleiding tot wondverpleegkundige, in 2024 worden er intramuraal nog twee verpleegkundigen opgeleid en extramuraal één verpleegkundige.

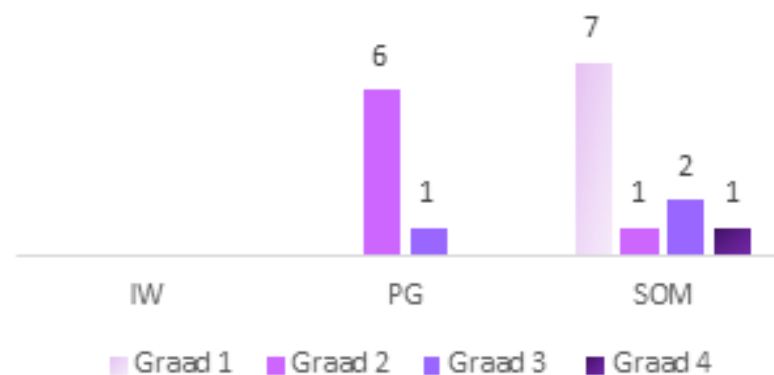
3.2.1 Prevalentie decubitus



De Pelster en Zuiderflat



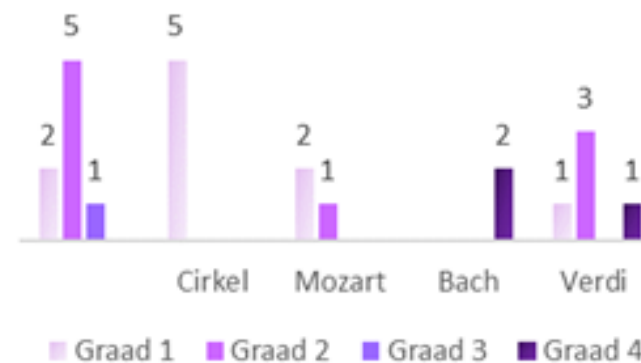
De Es



De Dilgt



De Dilgt, woontorens



3.3 Wet Zorg en Dwang (WZD)

De Wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd. De (zorg)medewerkers voeren, daar waar het echt noodzakelijk is, onvrijwillige zorg uit en registreren en evalueren volgens het wettelijke stappenplan. De acht aangestelde WZD-functionarissen ondersteunen de afdelingen op inhoudelijk vlak. Daarnaast is er per locatie een kwaliteitsverpleegkundige als aanspreekpunt WZD aangesteld die vragen van zorgmedewerkers kan beantwoorden en met name actief ondersteunt in het registreren van onvrijwillige zorg.

Het project 'Ruimte voor dementie' (van het slot doen van deuren) waarbij de Wet Zorg en Dwang een belangrijke rol speelt, heeft tot meer bewustwording en kennis over (on)vrijwillige zorg geleid. Tijdens de jaarlijkse evaluatie met de clientvertrouwenspersoon WZD, die de afdelingen actief bezoekt, kwam dit naar voren. Het project richt zich op het toepassen van het 'open deuren beleid' ten behoeve van bewegingsvrijheid voor mensen met dementie. Na een pilotfase zijn we in 2023 in De Brink van start gegaan met het nieuwe beleid. In 2024 wordt het beleid rondom Ruimte voor Dementie gefaseerd uitgerold in de overige ZINN locaties.

Advance Care planning (ACP)

Advance care planning is pro-actieve zorgplanning zodat de zorg afgestemd kan worden op persoonlijke wensen. Binnen ZINN is dit onderwerp onder de aandacht. Leidraad hiervoor is het uitgewerkte ACP stappenplan met ondersteunende tools vanuit het netwerk palliatieve zorg Groningen. ZINN is aangesloten bij dit netwerk. Door het aangereikte stappenplan toetsen we het ACP proces van ZINN en doen we aanpassingen in het proces.

Het inzichtelijk maken en goed vastleggen van gevoerde gesprekken en bepaalde wensen van de client t.a.v. ACP wordt meegenomen in de implementatie van het nieuwe ECD (zie ook hoofdstuk 8). Het inzetten van de module Zorgpad Stervensfase is onderzocht en op dit moment nog niet van aanvullende waarde vanwege de hoge administratieve last. Ook dit wordt meegenomen naar de implementatie van het nieuwe ECD.

3.4 Hygiëne, infectiepreventie, HACCP en schoonmaak appartementen

Hygiënisch werken vraagt veel van zorgteams en ondersteunende diensten. Het vraagt om beleid dat medewerkers tot in de puntjes 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 volledig geïntegreerd is 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 en geeft zij scholingen aan de aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie en zorgafdelingen. Daarnaast neemt zij deel aan de interne audits en is ze lid van de commissie hygiëne- en infectiepreventie en HACCP. In 2023 heeft ZINN samen met collega-organisatie Lentis/Dignis een deskundige infectiepreventie in opleiding aangesteld, zij zal tijdens haar opleiding worden begeleid door Icosa. Hierbij komt het inhuren van een externe deskundige infectiepreventie te vervallen. ZINN hecht waarde aan aandacht voor infectiepreventie hoopt hygiëne hiermee nog beter te kunnen borgen.

Aandachtsvelders hygiëne en infectiepreventie

Binnen ZINN zijn de kwaliteitsverpleegkundigen aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie. In 2023 heeft een (herhalings)scholing voor aandachtsvelders plaatsgevonden.

Scholing medewerkers

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

Audits hygiëne en infectiepreventie

Kwaliteitsverpleegkundigen intramuraal hebben in 2023 een tussentijdse hygiëne-audit gedaan. Deze audit is gemiddeld met een 8,9 afgerond. Het registreren van de schoonmaak van hulpmiddelen scoort het 'laagst' met een 8,2. Alle overige getoetste onderwerpen scoren ruim boven de 8. Per 01-01-2024 wordt vanuit het project OntRegel De Zorg een verandering doorgevoerd in deze registraties. De schoonmaak moet aantoonbaar zijn ingepland (wie/wanneer), maar hoeft niet meer te worden geregistreerd/afgevinkt. Tijdens de interne audits zal dit worden getoetst.

Schoonmaak zorgafdelingen

De huishoudelijk assistenten zorgen voor de schoonmaak van de appartementen en algemene ruimtes op de zorgafdelingen. In 2023 is een facilitair project gestart om de schoonmaak te professionaliseren. In 2024 worden stappen ondernomen om de kwaliteit verder te verhogen, waaronder coaching, scholing, vakinhoudelijke ondersteuning en audits vanuit de afdeling Facilitair. Per 01-01-2024 wordt vanuit het project OntRegel De Zorg een verandering doorgevoerd in deze registraties. De schoonmaak moet aantoonbaar zijn ingepland (wie/wanneer), maar hoeft niet meer te worden geregistreerd/afgevinkt. Tijdens de interne audits zal dit worden getoetst.

HACCP woongroepen

Op 1 mei 2023 heeft het Voedingscentrum de 'Hygiëncode voor zorginstellingen, woonvormen en Defensie' gepubliceerd. Deze nieuwe editie geeft de in praktijk meer duidelijkheid, minder registraties én is net zo veilig. Met deze nieuwe editie zijn de 'Hygiëncode voor de voedingsverzorging in zorginstellingen en Defensie' (editie 2014) en de 'Hygiëncode voor de voedingsverzorging in woonvormen' (editie 2016) samengevoegd.

Het huidige HACCP-handboek is aangepast op deze werkwijze en ook hier is een verandering doorgevoerd in de registraties. De schoonmaak/controle van temperatuur moet aantoonbaar zijn ingepland (wie/wanneer), maar hoeft niet meer te worden geregistreerd/afgevinkt. Alleen bij afwijkingen vindt registratie en opvolging plaats. Tevens is er een e-learning voor woonassistenten ontwikkeld rondom de HACCP. Per 01-07-2024 wordt de vernieuwde hygiëncode en het HACCP-handboek volledig geïmplementeerd. De werkwijze zal tijdens interne audits worden getoetst.

3.5 C-reactief proteïne (CRP)

Bij verpleeghuisbewoners kan een klinisch beeld atypisch zijn, waardoor de diagnose soms lastig te stellen is. Een CRP-meting draagt bij aan het sneller en effectiever stellen van een diagnose. Dit is één van de meest aangevraagde onderzoeken van het bloed die een aanwijzing geeft over de aanwezigheid van een ontstekingsproces of infectie in het lichaam geeft. Het onderzoek heeft een belangrijke plaats in de richtlijnen voor lage luchtweginfectie en kan daarnaast ook gebruikt worden bij de diagnostisering van andere infecties. 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.

Door de invoering van de CRP-POCT is sneller een werkdiagnose bij infecties mogelijk, waardoor de behandeling eerder opgestart kan worden. Daarnaast is de bloedafname middels een vingerprik minder belastend voor cliënten dan een veneuze punctie. Uit onderzoek blijkt het antibioticagebruik met 30% gereduceerd kan worden in verpleeghuizen die CRP-POCT tot hun beschikking hebben en daarmee ook het terugdringen van antibioticaresistentie. Sinds de invoering van CRP-POCT bij ZINN is het aantal cliënten dat antibiotica kreeg met 8% gedaald, het aantal recepten antibiotica dat is voorgeschreven is nagenoeg hetzelfde gebleven. Bij de interpretatie van deze gegevens dient rekening gehouden te worden dat het aantal cliënten bij ZINN sinds de invoering is gestegen en de invoering plaats vond in de tijd dat er nog volop COVID heerste. In 2024 zal daarom opnieuw gekeken worden naar het effect van de CRP-POCT op het voorschrijven van antibiotica.



ZINN

4. Leren en ontwikkelen

4. Leren en ontwikkelen

4.1 Lerend netwerk

Evaluatie wees uit dat het Register Lerend Netwerk niet voldoet. Het Register was een intern document waar een ieder die contact had met een andere zorgorganisatie met als doel van elkaar leren de ervaringen kon delen. Dit is te vrijblijvend gebleken: er werd weinig gedeeld en er werd niet zichtbaar iets met de uitkomsten gedaan. Inmiddels heeft ZINN op verschillende gebieden een vaste verbinding in het kader van het Lerend Netwerk, zoals een convenant met de Hanzehogeschool Groningen, deelname aan het netwerk UNO UMCG, Groninger Kracht en kwaliteitsnetwerk Veldnetwerk Noord Nederland.

4.2 Efficiënter werken, werken met een dashboard

In 2023 bleek dat het invullen van een MIM formulier (waar het een incident van grensoverschrijdend gedrag van een cliënt naar een medewerker betreft) een dubbele handeling is, aangezien in dit geval ook een MIC formulier wordt ingevuld. Dit werkt verwarrend voor de medewerker, met als gevolg dat soms beide formulieren worden ingevuld (hetgeen de regel is), maar vaker alleen een MIC formulier of alleen een MIM formulier wordt ingevuld. Via het in 2023 nieuw gestarte project OntRegel de Zorg is besloten om deze dubbele registratie eruit te halen. Het MIC formulier is aangepast en de informatie uit de MIC formulieren wordt in het dashboard van QlikSense (de BI tool die ZINN gebruikt) weergegeven. De overige MIM formulieren kunnen geanalyseerd worden in het dashboard van Joost. De auditmodule wordt in 2024 in Joost ingericht.

4.3 Optimaliseren van ons werk- en leerklimaat, ons leerklimaat stimuleren uit kwaliteitsplan

ZINN vindt het ontwikkelen en opleiden in de zorgpraktijk belangrijk, om zo tegemoet te kunnen komen aan de vraag naar goed opgeleide zorgprofessionals in de ouderenzorg. De toenemende krapte op de arbeidsmarkt en de transitie in de zorg, maakt dat flexibel onderwijs met meer eigen regie voor de medewerker van belang is om flexibel hierop te kunnen anticiperen. Hiermee geven we zij-instromers, studenten, stagiaires, en medewerkers een passende werkplek waar ze zich hun leven lang kunnen ontwikkelen en formeel en informeel – leren, zodat zij hun vakmanschap goed kunnen uitoefenen.

Practoraat Leven lang Ontwikkelen

In het longitudinaal (meerjarig) onderzoek van het Practoraat Leven lang Ontwikkelen van het Noorderpoort College wordt onderzocht hoe het informeel leren in het ZINN-dna kan komen of onderdeel wordt van de identiteit van de organisatie. Informeel leren is het leren dat plaatsvindt op een moment dat niet bewust is opgezocht of gecreëerd. Informeel leren is het leren door het werk zelf, bijvoorbeeld door het uitvoeren van (uitdagende) taken of leren van collega's.

ZINN heeft in 2023 interventies uitgezet gericht op bewustwording wat informeel leren is. Daarnaast wordt informeel leren een doorlopende lijn binnen het deskundigheidstraject van de aandachtsvelders Ontwikkeling & Opleiding. Tot slot is door het practoraat een Masterclass ontwikkeld die, in een later stadium, mogelijk ingezet kan gaan worden voor leidinggevende.

Uitbreiding opleiden in de praktijk

In 2023 is een Gilde 2 in locatie De Burcht ontwikkeld; deze ging in september 2023 van start. Hiermee is een mooi palet van opleiden in de zorgpraktijk met BOL-en BBL-studenten binnen ZINN op verschillende niveaus gecreëerd: gilde 1 in locatie De Es, gildes 2 op locatie De Brink en De Burcht en leerpad AlfaZINN (niveau 3 en 4) in De Dilgt en De Burcht.





ZINN

5. Leiderschap, governance en management

5. Leiderschap, governance en management

5.1 Optimalisatie verschillende kwaliteitsinstrumenten uit de kwaliteitscyclus

Een belangrijk onderdeel van ZINN is de vernieuwde kwaliteitscyclus. Ieder jaar staat er een onderdeel van de kwaliteitscyclus in het jaarplan van Kwaliteit en Beleid, om te verbeteren of optimaliseren. De verschillende kwaliteitsinstrumenten dienen goed op elkaar aangesloten te zijn, om optimale verbinding tot stand te brengen. In 2023 is er bijvoorbeeld gewerkt aan het optimaliseren van het kwaliteitsplan. De afgelopen jaren waren we gewend dat de onderwerpen voor het kwaliteitsplan en de onderliggende jaarplannen waren gerangschikt volgens de acht aspecten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit gaat veranderen met het Generiek Kompas.

Het Generiek Kompas gaat over kwaliteit van bestaan en laat bouwstenen zien die nodig zijn om dat te versterken. Het richt zich op de persoon met een ondersteuningsvraag en op de kracht die al dan niet in de eigen en de lokale omgeving aanwezig is. Wij hebben in 2023 ervoor gekozen om het kwaliteitsplan 2024 al in te delen volgens de bouwstenen van het Generiek Kompas. In de oorspronkelijke planning van 2023 stond om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te ontwikkelen. Dit is tot op zekere hoogte gebeurd: de processen en documenten zijn geactualiseerd. Met name rondom risicomanagement zijn de processen aangepast. Verdere ontwikkeling van het systeem zelf staat in 2024 op het programma, dan worden er nieuwe modules in gebruik genomen.

In 2023 zijn we gestart met het onderzoeken of we de externe CTO meting kunnen verbeteren. Dit heeft ertoe geleid dat we in 2024 gaan experimenteren met het toepassen van de PREM intramuraal.

5.2 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 tophema's en de daaruit voortkomende programmalijnen ZINN zich inzet; de Meerjaren Kaderbrief beschrijft binnen welke bedrijfseconomische kaders ZINN dit doet. Sinds het voorjaar van 2023 werken we binnen ZINN aan het formuleren van de visie 'ZINN in 2033' en een nieuw strategisch beleidsplan voor de periode 2024 - 2026.

Ons doel was om dit aan het einde van 2023 afgerond te hebben. Door de opstapeling van tariefswijzigingen van zorgkantoren en overheid, als ook de nog steeds stijgende personeelskosten hebben wij hiervoor echter langer de tijd genomen. Dit om onder begeleiding van strategiebureau Turner kritisch te kijken naar wat we kunnen, wat we willen en welke keuzes er voor de toekomst nodig zijn. Wij verwachten aan het einde van het eerste kwartaal van 2024 een keuze gemaakt te hebben voor een toekomstscenario voor ZINN. Een nieuw scenario waar we met elkaar in geloven en waar we de komende jaren met elkaar aan gaan werken.

Rol en positionering interne organen en toezichthouders uit kwaliteitsplan

ZINN heeft een aantal 'formele gremia', zoals de Centrale Cliëntenraad (CCR), de Lokale Cliëntenraden, de Ondernemingsraad (OR), de Verzorgende en Verpleegkundige-adviesraad (VVAR) en de Raad van Toezicht. De ethische commissie is een prominentere rol gegeven dan voorheen. In 2023 is gestart met een reguliere overlegstructuur tussen de ethische commissie, het MT en de Raad van Bestuur. Daarnaast is er gestart met strategiesessies met alle gremia. Dit zijn informele, zogeheten "benen-op-tafel"-sessies waarin in brede zin wordt gesproken over de strategie, ontwikkelingen in de ouderenzorg en de manier waarop ZINN daarop inspeelt.

5.3 Rol en positionering interne adviesorganen

In 2023 is er een nieuwe ambtelijk secretaris van de OR aangesteld. Onder begeleiding van de ambtelijk secretaris werkt de OR aan het optimaliseren van de commissiestructuur. Zo worden er nu notulen gemaakt van de commissiebijeenkomsten, zodat de terugkoppeling richting de voltallige OR completer plaatsvindt. Daarnaast is er met de Raad van Bestuur gesproken over hoe de informatievoorziening over en weer verbeterd kan worden. Dit wordt in 2024 verder vormgegeven.

Bewonersraad

In 2023 is er een nieuwe ambtelijk secretaris van de OR aangesteld. Onder begeleiding van de ambtelijk secretaris werkt de OR aan het optimaliseren van de commissiestructuur. Zo worden er nu notulen gemaakt van de commissiebijeenkomsten, zodat de terugkoppeling richting de voltallige OR completer plaatsvindt. Daarnaast is er met de Raad van Bestuur gesproken over hoe de informatievoorziening over en weer verbeterd kan worden. Dit wordt in 2024 verder vormgegeven.

VVAR

De VAR van ZINN is op 12 mei 2022 de VVAR geworden, wat staat voor Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad. Om deze nieuwe koers goed vorm te geven, hebben de kernteamleden van de VVAR in 2023 een cursus gevolgd over hoe de zeggenschap van zorgmedewerkers (goed) te borgen.

Deze cursus omvatte onder andere praktische handvatten voor het adviseren van de Raad van Bestuur, versterken van ieders rol en positie en adviezen over het versterken van de achterban (de correspondenten). In 2024 gaat de VVAR starten met de nieuwe koers. De nieuw aangestelde correspondenten fungeren hierbij als de oren en ogen van de VVAR en leveren inhoudelijke input.

5.3.1 Raad van Toezicht

Eind 2022 was er een zelfevaluatie met externe begeleiding over het thema: ‘Hoe contact houden met de organisatie - en niet alleen met de Raad van Bestuur - in het snel ontwikkelende zorglandschap? Hoe ga je als Raad van Toezicht mee in de ontwikkelingen, dus meer toezicht in transitie. En hoe doen we dat nu?’. In 2023 kwam dit tot uiting door middel van de ingeplande strategiesessies en door bij ‘grote’ besluiten te kijken naar de maatschappelijke verantwoordelijkheid van ZINN en dit mee te nemen in de besluitvorming. Daarnaast is er tijdens de overleggen met de CCR en OR aandacht geweest voor de ontwikkelingen in de ouderenzorg en hoe ZINN hier op zou moeten inspelen. Ook zijn in 2023 alle vier de grote locaties door (een) afvaardiging van de Raad van Toezicht bezocht. In het voorjaar 2024 zijn de twee kleine locaties ingepland.

Meer inhoudelijke informatie is te lezen in het jaarverslag van de Raad van Toezicht, welke wordt gepubliceerd op onze website.



ZINN

6. Personeelssamenstelling

6. Personeelssamenstelling

In een steeds krappere wordende arbeidsmarkt is het belangrijk om medewerkers te boeien en binden en samen te kijken naar hoe we, binnen de context van de arbeidsmarkt, blijvend kunnen bijdragen aan de kwaliteit van leven voor de bewoners/cliënten. Dit werd in 2023 op verschillende manieren vormgegeven.

Specifieke kennis en vaardigheden

In 2023 zijn er verschillende klassen met helpende plus, zorgassistenten, woonassistenten, EVV en GVP geschoold.

Er wordt binnen twee teams geoefend met een tool om gezamenlijk met het team te leren en te ontwikkelen: het model van de vier vermogens wordt hierbij gebruikt. Hiermee wordt o.a. het opleidend vermogen van een team gestimuleerd en kan kwalitatief goede begeleiding geboden worden gezamenlijk aan BBL-ers en stagiaires. Het team kiest met deze tool zelf een ontwikkeldoel in het leren en ontwikkelen. In 2023 heeft de verdiepende leergang voor EVV plaatsgevonden samen met De Hoven.

Optimaliseren richting hybride opleiden en begeleiden

Blijvend (door)ontwikkelen van nieuwe vormen van leren. Medewerkers kunnen online trainingen, Webinars en videocolleges volgen wanneer zij willen. Medewerkers van ZINN kunnen leren op de manier die bij hen past. Het stimuleren van eigen regie in het leren is een belangrijk aandachtspunt.

Vrijwilligers en familie

ZINN hecht grote waarde aan betrokkenheid van familie, mantelzorgers en vrijwilligers. Vrijwilligers zijn een belangrijke schakel voor het welzijn van onze cliënten. Zij kunnen net dat extra beetje aandacht geven en cliënten begeleiden of ondersteunen bij activiteiten. Daarnaast vinden we de betrokkenheid van familie bij de het welbevinden van hun dierbare zeer waardevol. Wij vinden het belangrijk om zowel familie, mantelzorgers als vrijwilliger op deskundigheidsgebied te ondersteunen. De komende jaren wordt in overleg tussen de afdeling Ontwikkeling en Opleidingen en de coördinatoren vrijwilligers het leeraanbod voor vrijwilligers uitgebreid.

In samenspraak met zowel managers van ZINN als de diverse onderwijsinstellingen en andere zorgpartners onderzoekt de afdeling Ontwikkeling en Opleidingen op welke wijze we familie een vorm van deskundigheidsbevordering kunnen aanbieden. Een goed voorbeeld daarvan is het Alzheimer Café, dat in ZINN locaties plaatsvindt.

Daarnaast worden in een project binnen Groninger Kracht (een samenwerkingsverband tussen de 17 VVT-instellingen in de provincie Groningen) eenvoudige modules ontwikkeld. Deze modules richten zich op thema's als: eten en drinken, wassen en aankleden, steunkousen aantrekken, die mogelijk voor mantelzorgers ingezet kunnen worden.

Social Worker

In 2023 is een experiment gestart met het toevoegen van de functie van social worker aan het zorgteam. Dit experiment is positief verlopen. De social worker heeft een grote toegevoegde waarde, met name op het gebied van het welzijn van bewoners. In 2024 wordt het experiment uitgebreid en in de loop van 2024 wordt besloten of alle zorgteams worden uitgebreid met de functie social worker.



ZINN

7. Hulpbronnen

7. Hulpbronnen

7.1 Nieuwe woonconcepten

7.1.1 Zuiderflat

De toenemende vergrijzing in combinatie met een krimpend aanbod van zorgprofessionals doet de vraag naar geclusterd wonen van kwetsbare ouderen sterk toenemen. Doel hiervan is dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen met een zo laag mogelijke inzet van formele zorg. Wanneer dit allemaal door nieuwbouw zou moeten worden gerealiseerd, wordt deze opgave te groot om uit te voeren. Ouderenorganisaties, welzijnsorganisaties, corporaties en gemeenten zijn daarom op zoek naar community care concepten in bestaande gebouwen die kunnen helpen zorg en ondersteuning thuis langer mogelijk te maken. Dit betekent dat in wijken en dorpen wordt gekeken naar concepten waarin ouderen geclusterd kunnen wonen in de nabijheid van elkaar, in de nabijheid van een ouderenzorginstelling of in combinatie met jongeren of andere doelgroepen. Uitgangspunten in deze community care concepten is dat er sprake is van zoveel mogelijk informele zorg door familie, burens en andere betrokkenen en dat de formele zorg pas wordt ingeschakeld als het echt niet anders kan. Onder formele zorg verstaan we zorg en/of welzijn die door respectievelijk (thuis)zorgorganisaties of welzijnsorganisaties wordt geboden. Het begrip positieve gezondheid is uitgangspunt: de gerichtheid is op wat mensen nog wel zelf kunnen en niet op hun beperkingen. Zelf bijdragen aan het welzijn van anderen, het organiseren van en zelf deelnemen aan activiteiten en ontmoeting draagt bij aan langer zelf thuis kunnen blijven wonen ondanks een hoge zorgzwaarte.

Om geclusterde woonvormen vorm te geven is een samenwerking tussen verschillende partijen nodig. Denk hierbij aan woningcorporaties, gemeenten, welzijnsorganisaties, (thuis)zorgorganisaties, informele zorgpartners en voorzieningen in de wijk. ZINN onderzoekt op dit moment of het mogelijk is om het concept van de Thuisplusflat (zoals dat is geïntroduceerd is in Rotterdam) toe te passen in de Zuiderflat. Wij doen dit samen met Patrimonium en de gemeente Groningen.

In 2023 zijn we gestart met voorbereidingen om MPT (Modulair Pakket Thuis) en VPT (Volledig Pakket Thuis) te leveren.

7.1.2 Meerjaren Huisvestingsplan

Het Meerjaren Huisvestingsplan (MJHP) van ZINN is - door verschillende ontwikkelingen - niet meer up to date. Dit krijgt in het komende jaar meer vorm. Naast het ontwikkelen van bepaalde locatie somatiek nog betere en passende zorg te verlenen, is het ook van belang dat duurzaamheid een vaste plek in het MJHP krijgt. De uitgangspunten voor een nieuw MJHP zijn:

- We renoveren of bouwen alleen op of bij bestaande locaties van ZINN
- Bestaande locaties moeten toekomstbestendig zijn ten opzichte van doelgroepen en welzijn/welbevinden (huiskamers, ontmoetingsruimten)
- Bestaande locaties moeten up to date blijven (renovatie) en zich ontwikkelen in duurzaamheid.
- Eigendom van vastgoed beschouwen wij als overheidsbeleidsbestendig
- Vastgoed moet flexibel zijn (binnenzijde en inrichting)
- Kleinschaligheid in grootschaligheid, nabijheid
- Toepassen van zorginnovatie in onze omgeving maar ook bij mensen thuis
- Efficiënte inzet van medewerkers door inrichting gebouw (clustering van zorg, looproutes)

7.2 Interne en externe stakeholders

Om richting te geven aan het nieuwe strategische beleidsplan zijn we in het voorjaar begonnen om een visie te formuleren die vooruitkijkt over een langere periode. Waar staat ZINN over 10 jaar? Wie zijn we in 2033, als ZINN 150 jaar oud is? Zijn we nog herkenbaar vanuit de basis waaruit het allemaal ooit begon? Of staan we dan voor iets anders? Het traject is begonnen in februari, met een startsessie van MT en Raad van Toezicht. Om los te komen van de 'groef' van de actuele vraagstukken, hebben we een middag van gedachten gewisseld met filosoof Coen Simon. Het was zijn opdracht om ons denken los te maken, zodat we met een open blik naar 2033 konden kijken. Uit die sessie kwam een aantal goede handvatten die we in de rest van het traject hebben gebruikt: met het oude hoeft ook niet altijd iets mis te zijn, leun niet teveel op onderzoeken, denk niet teveel in allerlei futuristische beelden. Concentreer je op de vraag: voor welke waarden staan we en wat willen we daarvan meenemen naar 2033?

Deze adviezen hebben we toegepast in het verloop van de rest van het traject, dat bestond uit:

- Sessies met de Ondernemingsraad en de VVAR
- Ronde tafelgesprek MT
- Ronde tafelgesprekken met ongeveer 100 mensen die betrokken zijn bij ZINN: uit alle gremia, medewerkers en vrijwilligers
- Ronde tafelgesprek met externe stakeholders zoals een afvaardiging vanuit het zorgkantoor, zorgverzekeraar, ziekenhuis, onderwijs, collega-organisatie, etc.
- Ronde tafelgesprek met senioren die nog geen zorgvraag hadden (tussen 71 en 82 jaar)
- Serious Game over ouder worden. Dit was geen gepland onderdeel van het traject, maar speelde zich in die tijd af en bleek bruikbaar in de uitkomsten
- Voorjaarsontmoeting
- Meeloopsessies van leden van het MT om te kijken hoe het huidige beleid werkt

De sessies hebben geleid tot het formuleren van zes waarden en zes principes.

De zes waarden waar we aan hechten en die bepalen wie we zijn:

1. Aandacht: aandacht voor elkaar is voor ons nog steeds de leidende waarde; er is aandacht voor de zingeving; het gehoord en gezien worden; voor ethiek.
2. Autonomie: de cliënt heeft regie op het leven door advance Care planning; de cliënt heeft regie op de dag.
3. Diversiteit: er is ruimte voor verscheidenheid, in de mix van verschillen tussen mensen; in en per locatie; in aanbod in wat we doen.
4. Inclusiviteit: iedereen doet er toe en doet mee; er is wederkerigheid in relaties; het gesprek tussen mensen is van belang.
5. Gedeelde verantwoordelijkheid: iedereen heeft zijn plaats in de ondersteuning en zorg van de cliënt: de cliënt zelf, familie/mantelzorg en iedereen bij ZINN. De gedeelde verantwoordelijkheid is een basisvoorwaarde bij start van de dienstverlening (Familiezorg).
6. Flexibiliteit: in hoe we ons aanbod en diensten inzetten; in hoe we werken in de keten; in hoe huisvesting wordt ingezet en gebruikt; in hoe de dag wordt gestructureerd met en voor cliënten; in gestandaardiseerd maatwerk.

De zes principes voor de uitvoering:

1. Ketenzorg: er is één pad zonder hobbels voor de cliënt. Dat doen we door de cliënt vloeiend door de dienstverlening heen te leiden, met als uitgangspunt dat wij werken waar mensen verblijven in onze ZINN cirkels (onze locaties en het gebied rond onze locaties).
2. Duurzaamheid: er is duurzaamheid in onze relaties, in onze bedrijfsvoering, in de positie van medewerkers en hoe zij werken, in de continuïteit van de organisatie en haar dienstverlening.
3. Inzet expertise: wij zetten de expertise van onze medewerkers, hun vakmanschap, in de volle breedte in. We maken gebruik van hun competenties maar ook die van cliënten zelf, van andere ouderen, van familie en mantelzorgers. Iedereen heeft iets te bieden.
4. Omgeving: de huisvesting van ZINN is een veilige omgeving waar welbevinden voorop staat: in de aandacht voor eten en drinken, voor muziek en kunst, voor beweging, voor groen en buiten.
5. Infrastructuur: de omgeving die we creëren functioneert optimaal omdat technologie een basisvoorwaarde is in hoe we zaken aanpakken. Daarnaast betekent de term infrastructuur voor ons ook de aanpak in ondersteuning; wonen en zorg bij of door ZINN begint met een goede facilitaire basis, dan met welzijn en dan pas met zorg.
6. Gezonde financiën: we blijven koersvast in onze financiële beleid en streven naar continuïteit. We verwachten dat de cliënt of diens omgeving financieel bijdraagt voor extra diensten.

Samen met het traject dat we met bureau Turner hebben doorlopen leidt dit tot een nieuw strategisch plan, dat naar verwachting in Q1 2024 klaar is.

7.2 .1 Cliënttevredenheid

Binnen dit verslagjaar heeft geen extern cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, op de PREM-meting extramuraal na. De PREM (Patient Reported Experience Measures) is een landelijk afgestemde meetmethode om patiëntervaringen te meten. Aanbeveling en cijfers uit de PREM 2023;

Gemiddeld cijfer

8.77

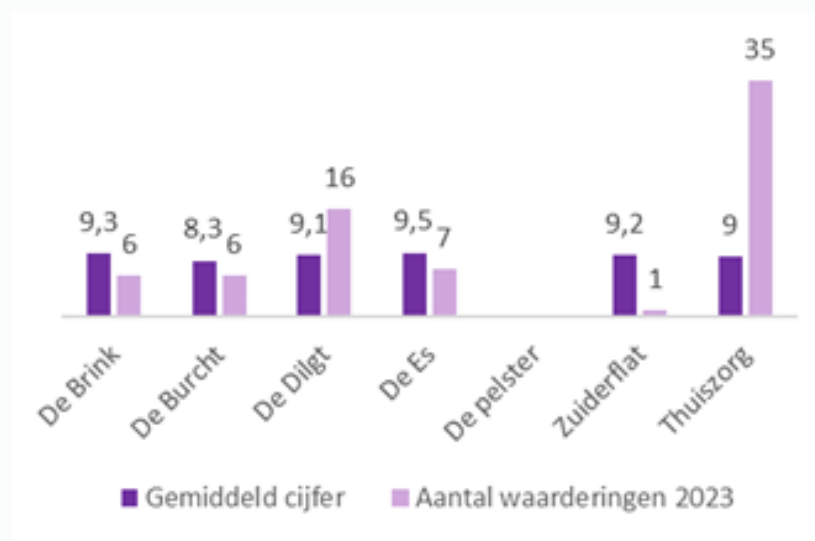
Net Promoter Score

76.47

De Net Promoter Score (NPS) is het verschil tussen het percentage Promotors (cijfer 9 t/m 10) en Criticasters (0 t/m 6). Een score boven de 0 wordt als goed gezien, een boven de 50 als uitstekend.

7.2.2 Zorgkaart Nederland

In dit verslagjaar zijn er 69 waarderingen geplaatst op zorgkaart Nederland op concern niveau. Deze waarderingen leveren een gemiddeld cijfer van een indrukwekkende 9.1. Daarnaast zijn er waarderingen geplaatst op locatieniveau, zie onderstaande grafiek.



9,1

Zorgkaart
Nederland

7.2.3 Vrijwilligertevredenheidsonderzoek

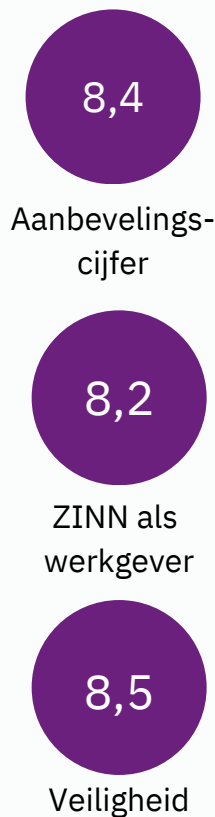
Vrijwilligers zijn van groot belang voor ZINN. Er is intern onderzoek gedaan om te achterhalen wat hun ervaringen zijn wat betreft het vrijwilligerswerk binnen ZINN, om zo een goed beeld te krijgen van hun tevredenheid.

Er zijn rondetafelgesprekken georganiseerd met de vrijwilligers, om trends te bespreken en daar dieper op in te gaan. Opgehaalde verbeteringsuggesties geven input om te optimaliseren waar nodig is en handvatten voor het binden en boeien van vrijwilligers.

Hier mogen we trots op zijn



Ruimte voor verbetering



7.3 ICT

In 2023 stond naast het optimaliseren van de bestaande systemen, ook security hoog op de agenda. De volgende acties zijn gerealiseerd:

- Het implementeren van aanvragen mobiele apparatuur en thuiswerk faciliteiten lopen via AFAS.
- Digitalisering van ECD: meerdere formulieren zijn gedigitaliseerd en kunnen nu rechtstreeks in het ECD ingevuld en ondertekend worden. Tevens is een keuze gemaakt voor een nieuw ECD. Voor 2024 staat de overstap naar ONS op de rol.
- HelloID - de tool die we gebruiken voor het geautomatiseerd aanmaken van accounts en uitdelen van rechten is verder uitgebreid (meer applicaties die door de tool rechten uitdeelt).
- Security - wederom is een CSAT (Cyber security assessment) onderzoek uitgevoerd (3e keer op rij) en zijn stappen gemaakt in het optimaliseren van de beveiliging van de omgeving.
- Er is een 'Pentest' uitgevoerd om te verifiëren hoe het staat met infiltratie vanuit buiten.

7.4 Zorgtechnologie en innovatie

1. Het verstevigen van projectmanagement en het projectmatig werken

Vanaf oktober 2023 vallen de projectleiders 'Zorginnovatie' onder de afdeling Kwaliteit en Beleid en hiërarchisch onder de bestuurssecretaris. Voorheen vielen de projectleiders elk onder een eigen (cluster)manager en waren zij werkzaam binnen een programmalijn. Deze nieuwe positionering geeft de projectleiders een sterkere positie, waarbij er kortere lijnen zijn naar het MT, maar ook met de overige projectleiders van ZINN. De projectleiders werken dan ook meer vanuit de visie en koers die vanuit het MT gevormd wordt, waarbij een MT-lid de opdrachtgever van een project is.

2. Het vergroten van draagvlak voor vernieuwing

In 2023 heeft intramuraal het project Ambassadeurs Zorgvernieuwing gedraaid. Er is een nieuwe rol gelanceerd: Ambassadeur Zorgvernieuwing. Ambassadeurs hebben als taak om knelpunten in zorgprocessen te signaleren, te ondersteunen bij vernieuwing van zorgprocessen en werkwijzen, als ook het gebruik van zorgtechnologie aan te jagen. Per locatie zijn ambassadeurs geworven. In 2023 hebben ze flink aan de weg getimmerd voor bekendmaking van deze nieuwe rol en hun eigen naamsbekendheid op de locatie. In november hebben de ambassadeurs de ZINNOvatieweek georganiseerd, waarbij ze elke dag op een andere locatie aanwezig waren om diverse vormen van zorgtechnologie te laten zien. Ook werden er workshops georganiseerd, al dan niet samen met de leverancier, waar medewerkers zich voor konden inschrijven.

Vanuit dit project is er een boost gegeven aan het gebruik van zogenaamde activatiehulpmiddelen die locatiebreed ingezet kunnen worden, zoals de Qwiek.up, Braintrainer of Illi tv. Voor medewerkers in de organisatie is alle actuele informatie over zorgvernieuwing en een overzicht van ambassadeurs te vinden op ZINNtranet -> Wegwijzer -> Innovatie. Het project kent een enkele aanbevelingen die in 2024 opgevolgd zullen worden.

3. Oplossen restpunten Medimo (Certe/LSP)

Sinds januari 2023 is er intramuraal een koppeling tussen Medimo en Certe (trombosedienst). Dit betekent dat de dosering van Coumarines (bloedverdunners) rechtstreeks vanuit Certe wordt ingelezen in Medimo. De zorgmedewerker kan op basis hiervan de medicatie toedienen en aftekenen. Dit is minder foutgevoelig, omdat de dosering niet meer handmatig hoeft te worden overgenomen vanaf de papieren doseringskaart. Daarnaast bespaart het veel papier omdat papieren doseringskaarten niet meer worden verspreid. De koppeling tussen Medimo en het LSP is complex (Landelijk Schakelpunt, een netwerk waar zorgaanbieders op kunnen aansluiten. Zij kunnen dan medische gegevens over hun patiënten raadplegen). Dit is vanuit Medimo nog niet gereed. We blijven hierover in gesprek met de leverancier.

Nachtzorg

De Hanzehogeschool Groningen heeft in 2022 onderzoek gedaan naar de werkprocessen in de nacht. De projectgroep is in 2023 aan de slag gegaan met de verbeterpunten. De diversiteit in werkwijzen en uitgangspunten waren de aanleiding om te starten met een visie op nachtzorg: een kader met heldere en uniforme uitgangspunten. Er is veel tijd besteed aan het vormen van een visie door input en afstemming met een klankbordgroep en continu te schakelen met leidinggevenden van alle locaties. Uiteindelijk ontstond een visie die door alle leidinggevenden wordt gedragen. Dit was de tijd meer dan waard.

De visie vormt het uitgangspunt voor het werken in de nacht. Vervolgens heeft de projectgroep een plan van aanpak opgesteld met diverse communicatiemiddelen. Onderdelen van het plan waren:

- a) Het bespreken van de visie met medewerkers door middel van een praatplaat
- b) Inventarisatie en aanpassing zorgplannen (wat staat er over nachtzorg en is dit echt nodig in de nacht?)
- c) Aanpassing van de controlerondes
- d) Ingebruikname van een overzichtelijk format om bijzonderheden en de geplande zorg bondig in weg te schrijven (een leidraad)

De kwaliteitsverpleegkundigen vormden een belangrijke doelgroep; zij zijn meegenomen in de achtergrond van de visie en het te volgen proces. Zij beschikken over voldoende informatie, maar hebben extra tijd nodig om de leidraad te implementeren. De inventarisatie en aanpassing van de zorgplannen is op bijna alle afdelingen afgerond. Eén van de verbeterpunten was de organisatie van een afdeling overstijgende nachtzorg. In maart 2023 is een experiment gestart in locatie De Burcht met een centrale nachtpost. In locatie De Es werd al op een vergelijkbare wijze samengewerkt. De uitkomsten van het experiment waren positief. De uitkomsten zijn gedeeld in het MT, waarna is besloten om de nachtzorg op alle locaties te centraliseren. De organisatie en inrichting hiervan wordt buiten dit project belegd bij de clustermanagers van deze locaties. Vanuit HR komt aandacht voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers die veel in de nacht werken.

Dwaaldetectie en GPS

In 2022 is functionele implementatie gerealiseerd van dwaaldetectie en GPS in het project 'Dwaaldetectie en GPS'. Dit project is in 2022 afgerond. Door het openen van de PG afdelingen in 2023 is het gebruik van dwaaldetectie en GPS toegenomen. In de locaties De Dilgt, De Es en De Burcht bleek de nieuw aangelegde dwaaldetectie niet altijd voldoende te werken omdat de bakens niet in de gehele locatie zijn aangebracht. Dit leverde veel uitdagingen op, zoals met de batterij. Daarom zijn we in 2023 gestart met de inzet van leefcirkels bij GPS, waardoor er meldingen binnenkomen wanneer bewoners buiten de locatie geraken. Samen met de leverancier wordt gekeken naar verdere ontwikkelingen.

Virtual Reality (VR)

Het afgelopen jaar heeft het experiment met de VR-bril in het teken gestaan van kennismaking met zorgmedewerkers, bewoners, revalidanten en diens naasten. Alle afdelingen in locatie De Brink hebben de mogelijkheid gehad om met de VR bril kennis te maken. Op deze manier konden ze de gebruiksvriendelijkheid en de effectiviteit zelf ervaren. 2024 zal in het teken staan van verdere kennismaking met de VR door de organisatie heen en structurele inzet hiervan tijdens revalidatieprocessen.

Medicijndispenser Medido

In september is gestart met het Project Medido waarbij de Medido intramuraal wordt ingezet ter ondersteuning van medicatie-inname. Voorlopig beperkt de inzet zich tot bewoners zonder behandeling die vallen onder een apotheek in de wijk. Inmiddels zijn er twintig bewoners aangesloten op de Medido, verspreid over alle locaties. Er zijn gesprekken gaande tussen de Ziekenhuisapotheek Martini Ziekenhuis en Medido om ook bewoners met behandeling te kunnen aansluiten op de Medido. Naar verwachting is een koppeling gereed in 2024, waarna we de inzet van de Medido kunnen uitbreiden naar bewoners met behandeling die vallen onder de Ziekenhuisapotheek Martini Ziekenhuis.

Music in Context

Met het Prins Claus Conservatorium kijken we terug op een geslaagd experiment: Muziek aan het bed (pilot). Het experiment vond plaats op de revalidatie-afdeling en de palliatieve afdeling in ZINN locatie De Brink. Vanuit ontmoeting en verbinding hebben drie musici live gemusiceerd bij cliënten op hun kamer, in de gezamenlijke huiskamers en in een 'beweeggroep'. Dit laatste in samenwerking met studenten fysiotherapie.

Dit experiment is opgezet vanuit de gedachtegang dat live muziek een bijdrage levert aan welzijn van lichaam en geest. Het motiveert op een natuurlijke, intrinsieke wijze tot lichamelijke beweging en biedt afleiding. Gedurende het experiment zagen we ook het verbindende, sociale effect van live muziek in het contact tussen zorgprofessionals en cliënten en cliënten onderling. We zagen bovendien dat live muziek een belangrijke bijdrage levert aan het werkplezier van medewerkers.

In het voorjaar van 2024 evalueren we het experiment. Bij wederzijds enthousiasme exploreren we met het Prins Claus Conservatorium hoe we dit onderzoek voor meerdere jaren kunnen voortzetten in De Brink en kunnen uitbreiden met een pilot in De Dilgt.

Artist in Residence

In het voorjaar van 2023 zijn we in De Pelster gestart met het experiment Artist in Residence (AiR). Het experiment kwam voort uit een jarenlange samenwerking van ZINN met Kunstacademie Minerva. De filosofie achter de samenwerking is de overtuiging dat kunst verbindt. In de afgelopen jaren hebben we twee keer gekozen om samen met een aantal ouderen kunstwerken te maken, die als 'talking pieces' in een ZINN locatie hangen.

Met dit experiment hebben we een andere insteek gekozen. Onze artist in residence heeft met een kunstenaarsblik het begrip aandacht onderzocht. Gedurende een aantal maanden heeft zij zich ondergedompeld in de wereld van ouderen in De Pelster. Haar beschouwingen en persoonlijke gesprekken met de bewoners hebben geleid tot waardevolle inzichten op het gebied van aandacht, maar ook autonomie, flexibiliteit en gedeelde verantwoordelijkheid. De kern van deze inzichten zijn feilloos weergegeven in een verslag.

We zijn enthousiast over de inzet van een artist in residence als onderzoeksmethode. Daarom verkennen we met Minerva de mogelijkheden om in de toekomst opnieuw een artist in residence in één van onze ZINN locaties in te zetten. Ditmaal om de begrippen autonomie en gedeelde verantwoordelijkheid te onderzoeken.



ZINN

8. Gebruik van informatie

8. Gebruik van informatie

8.1 Heroriëntatie ECD

Binnen ZINN wordt al jaren gebruikt gemaakt van het ECD van FIERIT. Vanuit bedrijfsmatig oogpunt is het van belang om regelmatig keuzes tegen het licht te houden. Belangrijk is om ons hierbij af te vragen of het bestaande ECD nog steeds, maar ook in de toekomst, past bij de ambities en doelstellingen die we hebben. Om deze vragen te beantwoorden, zijn we in 2022 samen met M&I partners een onderzoek gestart. Bij dit onderzoek zijn diverse interne stakeholders betrokken. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat ONS van Nedap als ECD het beste past bij ZINN.

Bij de implementatie van ONS Nedap worden we begeleid door Quattri. Zij zijn implementatiepartner van ONS en begeleiden ons in het gehele traject. In januari 2024 waren er strategische sessies voor het doornemen van fundamentele uitgangspunten, inclusief de impact op werkprocessen, bij het implementeren van Nedap ONS als nieuw ECD.

De strategische sessies worden op basis van thema's georganiseerd, die opgenomen worden in bijbehorende werkgroepen.

1. Projectgovernance met vertegenwoordiging MT (Sessie heeft in december 2023 plaatsgevonden)
2. Cliëntproces
3. Medewerker proces
4. Administratie proces
5. Koppeling en BI
6. Conversie

Bij alle sessies is aandacht voor de omvang en impact van veranderingen (in het huidige en verwachte proces), uitgangspunten, opdracht aan de werkgroep en draagvlak bij implementatie.

8.2 Ondernemingsraad (OR)

8.2.1 Invloed

Het doel van de OR is een wezenlijke bijdrage leveren aan een gezonde werkorganisatie door een schakel te zijn tussen de Raad van Bestuur (RvB), het MT en de medewerkers van de organisatie. Dit gebeurt onder andere door het geven van weloverwogen adviezen en instemmingen als reactie op (voorgenomen) besluiten.

In 2023 betrof dit o.a. een juridische herstructurering en het roosterbeleid. Daarnaast is de OR in 2023 opnieuw gestart met het vormgeven van achterbanbijeenkomsten. De opgehaalde informatie wordt gedeeld met de RvB en dient zodoende als waardevolle informatiebron.

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. Daarnaast is in 2023 gestart met tweemaal per jaar strategische sessies.

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. Ook is de OR in 2023 (weer) gestart met achterbanbijeenkomsten en gaat hier in 2024 mee door. Er staan steeds gerichte onderwerpen op de agenda om zodoende het goede gesprek met elkaar te voeren.

8.3 Cliëntenraden

In 2023 waren er vier lokale cliëntenraden en twee bewonersraden actief, als ook één centrale cliëntenraad. Deze hebben gedurende 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 RvB (centraal cliëntenraad). Daarnaast zijn er jaarlijks twee themabijeenkomsten waarin alle raden elkaar ontmoeten en er specifieke thema's worden besproken. In 2023 was er een ontmoeting met de ethische commissie, waarin het thema ethiek centraal stond, als ook een ontmoeting met de eerste geneeskundige waarin de rol en positie van de eerste geneeskundige in de wijk centraal stond. De cliëntenraad geeft op deze thema's zowel gevraagd als ongevraagd advies. Meer inhoudelijke informatie is te lezen in 'Bijlage 2', jaarverslagen van de lokale en centrale cliëntenraden over het jaar 2023.



ZINN

Bijlage

Bijlage 1 Sociaal Jaarverslag

Jaaroverzicht 2023

Aandacht voor elkaar
geeft het leven glans

ZINN



9,1

Zorgkaart Nederland



374

optredens georganiseerd
door WelZINN

2903

medewerkers in dienst



11 mei is het
personeelsfeest gevierd

104 jaar
was de oudste
bewoner

[Ont]regel
de Zorg

6 ontregel successen

Jaarthema's WelZINN

- Liefde
- Boekenweek
- Drenthe
- Back to the 50's
- New York
- Bewegen
- Scandinavië
- Country & Western
- Huisdieren
- Kerst

Jaarthema Bewegen



127
nieuwe vrijwilligers

8,4
aanbevelingscijfer
vrijwilligers

455
vrijwilligers actief

8,2
tevredenheidscijfer
vrijwilligers

8,7
PREM



Topthema's

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

Kernwaarden

- Aandacht voor elkaar geeft het leven glans
- Alle ruimte voor vakmanschap
- De beste plek om te werken
- De fijnste plek om te wonen

In 2023 is veel aandacht besteed aan het methodisch en persoonsgericht werken, de zorgplannen, het rapporteren (SOAP methode/opvolging) en de evaluatie van zorg.

Totale omzet

€ 126 miljoen

Resultaat

€ 2,4 miljoen

153

stagiaires in dienst

Solvabiliteit

31,3%

Behaalde certificaten

11.977

binnen de hele organisatie



Er is een
tweede
gilde
gestart in
De Burcht

Bij ZINN is er een
nieuwe rol
gelanceerd:
Ambassadeur
Zorgvernieuwing.

In 2023 zijn veel formulieren gedigitaliseerd.

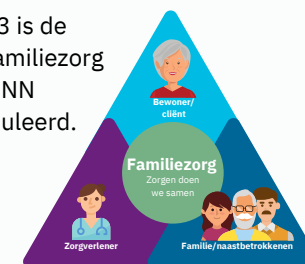
Programmaliijnen

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

Het project Ruimte voor Dementie is binnen ZINN volop in ontwikkeling. Het project richt zich op het toepassen van het 'open deuren beleid' ten behoeve van bewegingsvrijheid voor mensen met dementie. Na een pilotfase zijn we 2023 we in De Brink van start gegaan met het nieuwe beleid. In 2024 wordt het beleid rondom Ruimte voor Dementie gefaseerd uitgerold in de overige ZINN locaties.



In 2023 is de
visie Familiezorg
voor ZINN
geformuleerd.



Bijlage 2 jaarverslag Cliëntenraden en Centrale Cliëntenraad

Centrale cliëntenraad

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Cliëntenraad:

Hermien Noordhoff – de Dilgt (voorzitter)
José de Heer – thuiszorg (secretaris a.i.)
Coby Kuipers- de Brink
Bert Andelbeek – de Burcht

De Cliëntenraad is betrokken bij:

- Ruimte voor dementie
- Bezoek inspectie (IGJ) aan De Dilgt
- Ronde tafel bijeenkomst; Toekomst ZINN, Strategisch manifest.
- Vervolg Ronde tafel bijeenkomst / strategisch beleidsplan
- ZINN-pas up-date
- Bewonersoverleg i.p.v. Cliëntenraad De Es en Pelster

Bijscholing:

Geen scholing

Georganiseerd:

Themabijeenkomst lokale raden 15 mei

Vertegenwoordigd in:

- Klankbordgroep Eten en Drinken
- Werkgroep ZINN-rookvrij
- Project familiezorg
- Sollicitatiecommissie afdelingshoofden en management
- Zorgkantoor Menzis panel

Reguliere vergaderingen:

Overleg met Raad van Bestuur
22 februari
19 april
21 juni
04 oktober
22 november

Ontmoeting Raad van Toezicht
25 september

Informeel vergaderingen:

08 februari, 12 april, 14 juni,
02 augustus, 06 september,
15 november, 13 december

Gesproken met (nieuwe) medewerkers/derden:

- Hr. Roel Baarda, manager facilitair bedrijf
- Onderzoeksbureau Turner
- Remuneratiecommissie RvT
- RvT jaarlijkse bijeenkomst

Adviezen en instemming

Instemming:

Tarievenlijst juni t/m december 2023

Tarievenlijst 2024

Kwaliteitsplan 2024

Stuiving GRZ De Burcht

Begroting

Advies:

Fusie ZINN Service B.V. en Stichting ZINN

De Cliëntenraad is geïnformeerd over:

- CTO/WBO
- Begroting 2023
- Jaarplan 2023
- Kwaliteitsverslag 2023
- Jaarverslag klachten 2022
- MIC kwaliteitsrapportages
- MIC nieuwsrapport
- Experiment BHK
- ZINN Thuiszorg
- Brandbrief gezamenlijke zorgorganisaties
- Wet Zorg en Dwang analyse
- Samenwerking regiovisie VVT: “Groninger kracht”
- Enquête vrijwilligers
- Biologisch eten
- Toekomstproject De Burcht
- Innovatie in de zorg

Afgerond

Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk reglement cliëntenraden update

Speerpunten 2023

Bezuinigingen in de zorg

Cliëntenraad De Brink

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Cliëntenraad:

Mevrouw C. Kuipers (voorzitter a.i.)
Dhr. K. Settelaar
Dhr. B. van der Dong
Mevr. A. Suurmeijer nieuw lid per 01.03.2023
Dhr. A. Lieffering nieuw lid per 10.05.2023

Vertegenwoordigd in:

Centrale cliëntenraad
Commissie interieur en wonen

Adviezen gevraagd en ongevraagd:

Geen

Reguliere vergaderingen:

01.03.2023
10.05.2023
19.07.2023
18.10.2023
13.12.2023

Vragen gesteld over:

Verduurzaming
Nieuwe clustermanager
Inzet artsen
Ouderenzorg in beweging

De Cliëntenraad is betrokken bij:

Project ENVIDEM
Tarievenlijst
Ruimte voor dementie

Vragen gesteld over:

Opendeurenbeleid
Familiezorg
ZINN Rookvrij
Eten en drinken
Ouderenzorg van morgen

De Cliëntenraad is geïnformeerd over:

Terugkoppeling CTO en MTO
Eten en drinken
Interieur en wonen
ENVIDEM
Wet zorg en dwang
Ouderenzorg in beweging
Ouderenzorg van morgen
WelZINN activiteiten

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

Niet

Bijscholing:

Geen scholing

Georganiseerd:

Themabijeenkomst lokale raden
Rondleiding ENVIDEM woningen door J. Kok

Speerpunten 2024:

Naamsbekendheid vergroten CR De Brink
Ledenwerving

Cliëntenraad De Dilgt

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Cliëntenraad:

Hermien Noordhoff (voorzitter)
Hanneke Kamminga (vicevoorzitter) - Brahms
Coby Kuipers (secretariaat)
Marieke Raatgever – Eten en Drinken
Gerda ter Wiel - Mozart
Ita de Regt- Woningen
Sabine Boonstra - Woningen
Ilse Oskam - Woningen
Fred Hofman – Chopin
Akky v.d. Veen – de Brinken
Trijn van Elk - Rademarkt
Marion Elfring- de Cirkel

Waar is de cliëntenraad over geïnformeerd

- Jaarplannen 2023
- Open deuren beleid
- Resultaten cliënt- en medewerkers onderzoek
- Familiezorg
- Renovatie Zuiderflat
- Ouderenzorg in beweging
- Afdeling NAH

Wat zijn de speerpunten voor 2024

- De bewoners van de
- Dilgt wonen daar
- Beleidsplan eten en drinken
- Aanbod activiteiten
- WelZINN continueren
- Update ZINNPas

Vertegenwoordigd in:

- Centrale Cliëntenraad
- Klankbord Eten en Drinken
- Commissie Interieur en wonen
- Project Rookvrij ZINN

Waar zijn vragen over gesteld

- “Bus” in de hal defect
- Vervanging meubilair Woningen
- Tocht in het restaurant
- ZINNPas en betalen activiteiten

De Cliëntenraad is betrokken bij:

- Sollicitatieprocedure leidinggevende Zorg
- Tarievenlijst 2023 2e helft
- Tarievenlijst 2024

Adviezen en instemming

Geen

(Leden) van de Cliëntenraad aanwezig bij

- Familiebijeenkomsten:
- 12 januari Woning 1 t/m 8
 - 11 augustus Woning 1 t/m 4
 - 11 december Woning 2

Met welke (nieuwe) medewerkers heeft de Cliëntenraad gesproken

- Neuropsycholoog
- Leidinggevende PG
- Leidinggevende nieuwe woontorens
- Manager Facilitaire dienst
- Adviseur eten en drinken
- Raad van Bestuur
- Hoofd specialisten Ouderenzorg

Wat heeft de Cliëntenraad bereikt

- Aandacht levenseinde
- Aandacht leesbaarheid flyers
- Aandacht leef/woon comfort bewoners
- Vermindering regeldruk
- Groot aanbod activiteiten WelZINN

Wat heeft de Cliëntenraad georganiseerd

- Maart: Verdi, Brahms, Bach, Thema “Veilig Wonen”
- April: Individueel wonen, woontorens Mozart, Chopin, Vivaldi “Toekomst van de ouderenzorg”
- Oktober, Individueel Wonen en de woontorens Mozart, Chopin, Vivaldi.
- Thema “Bewegen”
- November: woontorens Bach, Brahms en Verdi. Thema “Bewegen
- Januari: Themabijeenkomst Leidinggevenden Zorg
- 2x bijeenkomst cliëntenraad De Burcht en De Dilgt

Welke overleggen waren er

Overleg cliëntenraad met clustermanager: 7x
Vooroverleg cliëntenraad: 7x
Extra bijeenkomsten:
Mei: Themabijeenkomst lokale raden: moreel beraad Open deuren beleid psychogeriatric
November: Themabijeenkomst lokale raden: Specialist ouderengeneeskunde over Mobiele Geriatric Teams

Cliëntenraad De Burcht

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Cliëntenraad:

Bert Andelbeek (voorzitter)
José de Heer (secretaris)
Marja Drenth (erelid)
Ina Roukema
Pieter Dijkstra
Gina Greving
Willem Kiewiet

Vertegenwoordigd in:

- Financieel overleg
- Klantenpanel Menzis

De Cliëntenraad is geïnformeerd

over:

- Wisseling leidinggevend personeel
- WZD project “Ruimte voor dementie”
- Gevelrenovatie
- Verandering functie leidinggevende facilitair
- Sluiting revalidatieafdeling
- Nachtzorg Burcht en Veste
- Financiën ZINN 2023
- Personele bezetting
- Project “toekomst De Burcht”
- Innovatie in de zorg

De Cliëntenraad is betrokken bij:

- Communicatie tijdens
- gevelrenovatie
- Energieverbruik en afrekening
- Toegangsweg naar hoofdingang De Veste
- Familiebijeenkomsten PG i.v.m. open deuren PG

Bij- scholing:

n.v.t.

Reguliere vergaderingen:

Vooroverleg:

31 januari, 28 maart, 06 juni,
05 oktober, 14 november

Cliëntenraad met

clustermanager:

16 februari, 13 mei, 29 juni,
21 september, 30 november

Adviezen gevraagd en ongevraagd:

- Verbeteren bestrating rondom
- Deelname Hilma Eggens,
(leidinggevende facilitair) aan
formele overleg met
clustermanager
- Verandering werkwijze restaurant
Aanpassingen lay-out weekmenu
- Eigen bijdrage cliënten thuiszorg
- bij activiteiten

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

- Anoeskja vd Broek, geestelijk verzorger
- Maud Luttkhuis,
leidinggevende De Veste
- Hilma Eggens,
leidinggevende facilitair
- Jeroen Kok, psycholoog
ZINN
- Mirjam klok, leidinggevende
Somatiek

Planning 2024

- Voortgang project
“kunst aan de muur”
- Project Toekomst
- Locatie De Burcht
- Innovatie in de zorg
- Bewoners-bijeenkomst
- Bollenproject
- Verbeteren en
onderhouden
communicatie

Georganiseerd:

- Kunst aan de muur i.s.m. Aletta
Jacobs Lyceum
- Bloembollenproject rondom De
Burcht

Bewonersraad De Es

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Cliëntenraad:

Dhr. J. Ubels (afgetreden dec. 2023)

Mevr. Loer (afgetreden dec. 2023)

Dhr. Haverman (dec. 2023)

Vertegenwoordigd in:

Bewonerscommissie.

Bijscholing:

Geen scholing

Reguliere vergaderingen:

07-02

05-04

28-06

4-10

13-12

Adviezen gevraagd en ongevraagd:

- Toegankelijkheid De Es
- Eten en drinken

De Bewonerscie. is betrokken bij:

- Eten en drinken
- Organiseren inloop Bewonerscie.
- Facilitaire zaken

De Bewonerscie. is geïnformeerd over:

- Rookvrij
- Eten en drinken
- Project "ruimte voor dementie"
- Personele bezetting
- Envidem
- Tarievenlijst
- Inrichting de Serre

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

Marie-José Kuilder
Gea Mulder
Jolanda Bruinsma

Georganiseerd:

Inloopmiddag om bewoners de gelegenheid te geven inspraak te hebben en evt. gegadigden voor de bewonerscie. te spreken

Bewonersraad De Pelster

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Bewonerscie.:

Mevr. Sipkema
Mevr. Edens

Vertegenwoordigd in:

Bewonerscie

Bijscholing:

Geen scholing

Reguliere vergaderingen:

22-02
05-04
21-06
11-10

Adviezen gevraagd en ongevraagd:

Geen

Reguliere vergaderingen:

22-02
05-04
21-06
11-10

De Bewonerscie. is geïnformeerd over:

- Rookvrij
- Personele bezetting
- Wisseling leidinggevende
- Veiligheid rondom de Pelster

Gesproken met (nieuwe) medewerkers:

Carin Koster
Rob Tolhuis

Georganiseerd:

Geen

De Bewonerscie. is betrokken bij:

Eten en drinken
Activiteiten organisatie de Pelster
Facilitaire zaken

Cliëntenraad Thuiszorg

Jaarverslag 2023

ZINN

Samenstelling Cliëntenraad:

José de Heer, secretaris
Cynthia Feddema (tot mei 2023)
Monique Sigtermans (v.a. juli 2023)

Vertegenwoordigd in:

CCR

Georganiseerd:

- Gesprekken met contactpersonen thuiszorg
- Gesprekken op de BHK Burcht en Ruyterstraat

De Cliëntenraad is betrokken bij:

Toekomst verpleegzorg / bezuinigingen

Reguliere vergaderingen:

18 januari
15 mei
15 december

De Cliëntenraad is geïnformeerd over:

- Experiment overgang BHK naar intramuraal
- Topzorg 1e lijn

Bijscholing:

n.v.t.

Adviezen gevraagd en ongevraagd:

n.v.t.

Planning 2024

- Bekendheid cliëntenraad Thuiszorg
- Routing thuiszorg – intramuraal volgen
- Aandacht mantelzorger