

Kwaliteitsplan 2021

Nieuwe tijden



Versie: definitief
December 2020

Inleiding

In 2020 werden we geconfronteerd met een onverwachte situatie in de vorm van de Corona crisis. We hebben laten zien dat we flexibel zijn en de veerkracht hebben om zulke onverwachte situaties tegemoet te treden. Zoals het er nu naar uitziet zal het Coronavirus ook in 2021 nog in grote mate ons leven en werk bepalen. Daarom komen we in een volgende fase waarin het virus geen tijdelijk iets meer is maar een constante factor. Dat betekent dat we de oplossingen en de aanpakken van het afgelopen jaar permanent en duurzaam zullen moeten maken. Het betekent ook dat we voor alles wat niet meer vanzelfsprekend kan zijn, een nieuwe benadering bedenken en toepassen. Kortom: we gaan nieuwe wegen bewandelen om het ongewone van 2020 gewoon te maken in 2021. Door het ongewone als een gegeven te beschouwen ontstaat ruimte in ons denken en handelen, ontstaat er ruimte om oog en oor te hebben voor elkaar en ontstaat er ruimte om nieuwe mogelijkheden te zien. Gecombineerd met de start van ons nieuwe Strategische Beleidsplan is er daarom voor 2021 maar één jaarthema mogelijk: *Nieuwe tijden*.

Zoals gezegd gaan we 2021 in met een nieuw Strategisch Beleidsplan voor de periode 2021 - 2023. Het plan bestaat uit een drieluik: het Merkmanifest, het Strategisch Manifest en de Meerjaren Kaderbrief. Het Merkmanifest beschrijft wie wij zijn en waar we in geloven; het Strategisch Manifest beschrijft voor welke Topthema's en de daaruit voortkomende Programmalijnen wij ons inzetten; de Meerjaren Kaderbrief beschrijft binnen welke bedrijfseconomische kaders wij dat doen.

Het opstellen van Strategisch Beleidsplan kan uiteraard niet zonder toetsing bij verschillende stakeholders. In de zomer van 2020 is een enquête samengesteld waarin we leidende stellingen, doelgroepen, de Topthema's en de Programmalijnen hebben voorgelegd aan een groep van 45 personen. Deze groep bestond uit leden van de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de Verpleegkundige Adviesraad. De laatste twee organen zijn ook in de gelegenheid gesteld om input te leveren voor onderliggend kwaliteitsplan. Daarnaast zijn er medewerkers van ZINN geraadpleegd uit verschillende functies en geledingen en zijn een aantal externe stakeholders bevraagd, waaronder zorgverzekeraars, zorgkantoor en onderwijspartners. Veertig personen hebben de enquête ingevuld.

Ter verlevendiging van het Strategisch Beleidsplan 2015 - 2020 en ter kadering van de daarin gebruikte term 'excellent', hebben wij eind 2018 een Gewaagd Doel geformuleerd. Het kenmerk van een Gewaagd Doel is dat het voor iedereen snel te begrijpen is en mensen in de organisatie enthousiast maakt voor een doel dat je zou willen bereiken, hoe onbereikbaar het op dat moment ook lijkt. Het Gewaagde Doel van ZINN heeft in de organisatie zeker iets in gang gezet en veroorzaakt. Daarom is er alle reden om ook voor deze strategische cyclus een Gewaagd Doel te benoemen, een doel dat in een keer benoemt wat we in de periode 2021 - 2023 willen bereiken en hoe we dat meten.

Alvorens het Gewaagde Doel voor 2021 - 2023 bekend te maken, eerst een terugkoppeling over het al dan niet halen van het Gewaagde Doel van 2019 - 2020. In dat doel streefden we, door het volop aandacht te geven aan onze medewerkers, naar het geven van excellente zorg aan onze cliënten. Dat moest leiden tot een tevredenheidscijfer bij beide groepen van minimaal een 8,5. Wij zijn trots om te kunnen melden dat beide groepen ons eind 2020 een 8,3 gaven. Dat betekent een grote stijging bij medewerkers (2018: 7,7) en een kleine stijging bij bewoners en cliënten (2018: 8,2).

Het Gewaagde Doel voor 2021 - 2023 is:

Door respectvolle en liefdevolle aandacht, zorgvuldigheid en deskundigheid is ZINN de fijnste organisatie om zorg van te krijgen en de beste plek om te werken. Dat vertaalt zich jaarlijks in een positief aanbevelingscijfer (NPS) van 40 of hoger.

Met dit Gewaagde Doel geven we vorm aan de waardepropositie van ZINN en leggen we weer de focus op de twee doelgroepen die voor ons het belangrijkste zijn.

Met de komst van het nieuwe Strategisch Beleidsplan brengen we ook een wijziging aan in de wijze waarop de input van de jaarplannen tot stand komt. Tot dit jaar ging dat door middel van de ‘MT Uitgangspunten’. Deze uitgangspunten waren de items die in de jaarplannen van afdelingen moesten worden opgenomen. In de afgelopen twee jaar hebben we geprobeerd daar steeds meer ruimte en eigen keuzes in te geven. Nu we aan de slag gaan met nieuwe strategische documenten is het tijd om ook in de totstandkoming van de jaarplannen een vernieuwing aan te brengen. Hiermee sluiten we meteen aan bij het vernieuwde Kwaliteitsmanagementsysteem.

De tophema’s en de Programmaliijnen uit het Strategisch Manifest en de KPI’s uit de Meerjaren Kaderbrief vormen het kader waarbinnen de jaarplannen worden samengesteld. Het jaarlijkse document ‘Voorbereiding op het jaarplan’ (dat de MT Uitgangspunten vervangt) bevat daarom altijd onderwerpen die hier een directe relatie mee hebben. Daarnaast wordt er ieder jaar een jaarthema geformuleerd dat een relatie heeft met de drie documenten uit het strategisch drieluik.

De uitwerking van onderliggend kwaliteitsplan is (dus) gedaan in de voorbereiding op het jaarplan en de daadwerkelijke locatie/ afdelingsplannen, die als bijlagen bij onderliggend kwaliteitsplan worden opgenomen. Dit kwaliteitsplan richt zich op onze bewoners die een WLZ-indicatie hebben, ook wanneer ze nog thuis wonen. Bij het opstellen ervan hebben we het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg als leidraad gebruikt.

Voor de herkenbaarheid wordt in dit kwaliteitsplan dezelfde onderverdeling gebruikt als in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Waar voor de financiering van plannen gebruik gemaakt wordt van de kwaliteitsmiddelen wordt dit aangegeven met de woorden “Inzet middelen” met daarachter het jaartal of de jaartallen waar dit betrekking op heeft.

Profiel van de organisatie

ZINN is de organisatie voor hoogwaardige, persoonlijke (thuis)zorg, wonen en welzijn voor ouderen in Groningen, Haren en Hoogezand. In zes moderne woonzorglocaties en vanuit zeventien thuiszorgteams onderscheidt ZINN zich door deskundige zorg.

Wij bieden respectvolle, goede zorg en een veilige en gezellige woonsfeer, waar wij onze ouders aan zouden toevertrouwen. Sterker nog, waar wij zelf zouden willen wonen. Zo prettig mogelijk oud worden. Daar gaat het om. Ieder mens is uniek en heeft zijn eigen levensgeschiedenis. We vinden het belangrijk dat we de levensgeschiedenis, wensen en waarden van bewoners en cliënten (leren) kennen, zodat zij hun leven zo gewoon mogelijk voort kunnen zetten, het liefst zelfstandig en onder eigen regie.

Wij willen onze bewoners en cliënten excellente zorg bieden.

Dat kan alleen als het goed gaat met onze medewerkers. Daarom maken we een speerpunt van onze medewerkers.

We zeggen bewust: excellent. Want dat is ons doel. Alleen als de basis goed is, kun je excellent worden en om excellent te blijven, zetten we dagelijks dat stapje extra. Excellent is het glansje, de verrassing, boven verwachting.

Wij streven naar een hoge medewerker- en klanttevredenheid.

We willen de beste in onze regio zijn. Dit doel willen we kostendekkend en op maatschappelijk verantwoorde wijze behalen.

Binnen ZINN is altijd iets te doen. In de huiskamers, restaurants en Grand Cafés. Met de mensen, die dat kunnen, gaan we er op uit. Voor de mensen, die dat niet kunnen, halen we buiten naar binnen met muziekfestivals, een tuinkamer, exposities en voorstellingen. We zoeken samenwerkingen met scholieren en studenten om jong en oud met elkaar in contact te brengen, maar ook met organisaties en verenigingen om samen evenementen te organiseren. Levendigheid, leven, daar gaat het om.

Prettig oud worden, is het devies. Vrijwel alle vormen van ouderenzorg zijn mogelijk binnen ZINN. Van eenvoudige hulp in de huishouding tot ingewikkelde verpleging en palliatieve zorg. In drie van de vier grote woonzorglocaties is een revalidatieafdeling voor ouderen. ZINN biedt de totale keten van zorg (totaalpakket) van persoonsalarmering en thuiszorg tot dagbesteding in de buurthuishouding, revalidatiezorg, huurappartementen, woongroepen (somatiek en PG) en palliatieve zorg. Voor ouderen met een lichte tot zware zorgvraag. Echtparen kunnen bij ons onder één dak wonen en bezoek is altijd welkom, dag en nacht.

Wij werken waar de mensen wonen, niet andersom.

Om onze missie en visie weer te geven maken we gebruik van de Golden Circle: Why, How en What:

Why:

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

How:

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

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

Wij zien mensen. Medewerkers en cliënten. We luisteren naar elkaar. We kennen elkaar. Ieder mens is uniek. We houden daarom rekening met persoonlijke wensen, achtergrond en leefgewoonten. We bieden zoveel mogelijk eigen regie en keuzevrijheid.

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

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

What:

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

Locaties en doelgroepen (incl. aantal bewoners)

ZINN hanteert het principe van kleinschalig in grootschaligheid. Op de vier grote locaties zijn alle doelgroepen vertegenwoordigd: groepswonen PG en Somatiek met studio's van ca 24 m2 met eigen sanitair en een gezamenlijke huiskamer voor 8 - 10 personen. Daarnaast is er de mogelijkheid van Individueel wonen: eigen woon- en slaapkamer en sanitair, waarbij

het mogelijk is om te huren, huren met thuiszorg of wonen met een ZP en topservice op een aantal locaties. Dit is de kracht van ZINN: flexibiliteit en reageren op de vraag van buiten.

Op drie locaties biedt ZINN revalidatiezorg.

Daarnaast biedt ZINN WLZ zorg in de thuissituatie (overbruggingszorg, VPT, MPT).

Locatie	Individueel wonen	Groeps-wonen PG	Groeps-wonen somatiek	Revalidatie	Topservice De Cirkel
De Burcht	48 58 De Veste	76	40	18	
De Brink	86	70	20	30	
De Dilgt	92 in De Dilgt 60 Mozart /Chopin 87 Verdi/Bach/ Brahms	80	13	25	40
De Es	26	60	20		
De Pelster	40				
Zuiderflat	14 (met behandeling)	20			
Totaal	366	306	93	76	40

Personeel

ZINN had op 1 januari 2020 2095 zorgmedewerkers in dienst (904 fte,) en er zijn 600 vrijwilligers actief (zie onderstaande tabel met kengetallen). ZINN hanteert een standaard bezetting op basis van zorgzwaarte en doelgroep. Bij grote afwijkingen ten opzichte van de gemiddelde zorgzwaarte (bv bij terminale cliënten) wordt de bezetting op basis van maatwerk aangepast.

Zorgafdelingen zijn als volgt georganiseerd:

- **Leidinggevende:** stuurt bij groeps-wonen 4 woongroepen van 8-10 bewoners aan. Bij individueel wonen max. 60 bewoners. Beide kleine locaties hebben één leidinggevende en de 3 revalidatie afdelingen worden ook ieder aangestuurd door één leidinggevende.
- **Kwaliteitsverpleegkundige (niveau 5):** Op iedere afdeling ondersteunt de kwaliteitsverpleegkundige collega's en de leidinggevende om de kwaliteit van zorg en aandacht hoog te houden en verder te verbeteren.
- **EVV:** Op iedere afdeling werken een aantal EVV-ers (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende) die eerste aanspreekpunt zijn voor max. 10 bewoners en hun familie.
- **Verzorgende IG (niveau 3):** Van 07.00 - 23.00 uur is een verzorgende IG op de afdeling/ woongroep aanwezig om de bewoners te helpen met de ADL. Tussen 23.00 - 07.00 uur is één verzorgende IG beschikbaar voor 4 woongroepen.
- **Helpende (niveau 2):** In de ochtend- en avonduren werken een verzorgende IG en een helpende samen bij de zorg voor cliënten.
- **Woonassistent (niveau 1):** Van 08.00 - 20.00 uur is in de gezamenlijke huiskamer van de woongroepen een woonassistent aanwezig. ZINN zet in op woonassistenten omdat zij een belangrijke schakel zijn in de dagelijkse zorg en aandacht. Zo houdt de aanwezige zorgmedewerker de handen vrij voor het verrichten van directe zorgtaken. Indien nodig door zorgzwaarte, wordt de dienst verlengd tot 21.00 uur.

Hieronder volgen overzichten in- / uitstroom van zorgmedewerkers en kengetallen.

Overzicht In- en uitstroom medewerkers (periode 1-11-2019 tot en met 31-10-2020)

	Woon-assistent	Helpende	Verzorgende	EVV-er	Verpleeg-kundige	Eindtotaal
% in dienst	27%	33%	19%	3%	25%	31%
% uit dienst	25%	28%	18%	5%	18%	25%

Kengetallen ZINN (op basis van begroting 2021, inclusief kwaliteitsgelden in opbrengsten en kosten)

	BURCHF	DILGT	ZUIDERFLAT	PELSTER	BRINK	ES	HV1 & HV2	THUISZORG / BHK / Pluszorg	WELZINN	GEZONDHEIDS ZORG	CD	TOTAAL
1. aantal zorgverleners (niveau 1, 2 en 3+)	322	473	49	18	301	155	457	249				2.024
2. aantal vrijwilligers												-
3. fte niveau 3+	121,2	155,9	16,6	10,3	102,0	50,8		123,1			13,3	593,2
4. fte niveau 2	15,8	37,2	2,8	2,3	18,3	11,6		4,0				91,9
5. fte niveau 1	51,8	89,4	8,3	3,9	44,3	22,6	111,7				0,9	333,0
6. fte paramedisch										57,3		57,3
7. verpleeghuisarts										13,7		13,7
8. fte psychosociaal									10,3			10,3
9. fte facilitair	10,9	17,9	1,6	1,2	10,1	7,7					44,2	93,7
10. fte administratief	6,3	9,4	1,0	1,1	6,7	3,4	8,4	3,8	0,9	4,9	76,2	122,1
11. fte management										1,0	6,9	7,9
12. verhouding leert / gedipl (niv 1, 2 en 3+)	3,4 % /96,6 %	4,8 % /95,2 %	2,7 % /96,3 %	0,0 % /100,0 %	7,5 % /92,5 %	8,6 % /91,4 %	0,0 % /100,0 %	2,5 % /97,5 %				
13. ratio personele kosten vs opbrengsten	54%	51%	49%	48%	52%	51%	90%	80%	242%	400%	287%	72%
14. zzp-aantallen	194,50	304,25	32,00	25,00	175,75	104,25						
15. zzp-omzet (incl. VPT)	€ 16.302.900	€ 24.704.200	€ 3.079.100	€ 1.531.500	€ 14.139.400	€ 8.866.800						€ 68.623.900
16. overige omzet	€ 3.977.800	€ 6.835.400	€ 160.400	€ 577.700	€ 4.564.100	€ 1.025.600	€ 5.095.300	€ 8.800.000	€ 240.100	€ 1.493.100	€ 5.089.600	€ 37.859.100
Omzet per zzp												
zzp-1		€ 96.700			€ 48.400							
zzp-2												
zzp-3	€ 60.200	€ 60.200		€ 120.400	€ 60.200							
zzp-4 (incl. VPT)	€ 1.686.300	€ 3.437.600		€ 791.300	€ 1.842.000	€ 674.500						
zzp-5	€ 8.120.500	€ 12.195.100	€ 1.987.500	€ 179.000	€ 7.147.800	€ 4.040.100						
zzp-6 (incl. VPT)	€ 4.033.300	€ 6.321.400	€ 917.500	€ 413.300	€ 3.202.100	€ 2.926.800						
zzp-7	€ 1.545.600	€ 1.664.500			€ 951.200	€ 832.200						
zzp-8	€ 439.200	€ 292.800	€ 146.400		€ 439.200	€ 146.400						
zzp-9												
zzp-10												
zzp-0	€ 233.400	€ 350.200			€ 291.800	€ 136.200						
mutatiedag	€ 184.400	€ 285.700	€ 27.700	€ 27.500	€ 156.700	€ 110.600						
Totaal												
Aantallen per zzp												
zzp-1												
zzp-2		2,00			1,00							
zzp-3	1,00	1,00		2,00	1,00							
zzp-4 (incl. VPT)	32,50	66,25		15,25	35,50	13,00						
zzp-5	83,00	124,25	20,25	2,00	73,00	41,25						
zzp-6 (incl. VPT)	45,00	69,00	10,00	5,00	35,00	32,00						
zzp-7	13,00	14,00			8,00	7,00						
zzp-8	3,00	2,00	1,00		3,00	1,00						
zzp-9												
zzp-10												
zzp-0	12,00	18,00			15,00	7,00						
mutatiedag	5,00	7,75	0,75	0,75	4,25	3,00						
Totaal												

1. Persoonsgerichte zorg en multidisciplinaire aanpak

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. Kenmerkend voor de langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie is dat de zorgverlening thuis plaats vindt. De cliënten en zijn/haar naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten. De zorgvraag bij langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie betreft vaak, maar niet altijd, een multidisciplinaire zorgvraag. Bij de cliënt zijn, behalve de directe naasten, vaak verschillende disciplines betrokken bij de zorgverlening. De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt daarbij is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle cliënten, ongeacht waar zij wonen.

Analyse huidige situatie bij ZINN

Binnen de woonzorglocaties en binnen de thuiszorg van ZINN wordt goede persoonsgerichte zorg geleverd. Dit baseren we mede op het onderzoek naar cliënttevredenheid (CTO) in het najaar van 2020 (zie de inleiding en hoofdstuk 8 Gebruik van informatie). Voor de thuiszorg baseren we dit op het onderzoek naar cliënttevredenheid op basis van de PREM wijkverpleging, uitgevoerd in Q3 2020. 99% van de cliënten beveelt wijkverpleging van ZINN aan!

De kunst is om op dit belangrijke onderdeel scherp te blijven.

Iedere cliënt heeft een eerstverantwoordelijk verzorgende of (wijk)verpleegkundige. Bij WLZ-cliënten thuis wordt indien nodig vastgelegd welke organisatie het aanspreekpunt is voor de cliënt (als coördinator zorg thuis).

In het zorgplan zijn gerichte zorgvragen, zorgdoelen en acties opgesteld en is er aandacht voor compassie, uniek zijn en autonomie van de cliënt. Dit zorgplan wordt minimaal 1x per half jaar geëvalueerd.

In ieder zorgplan is tevens vastgelegd welke andere zorgprofessionals betrokken zijn bij de cliënt.

Op basis van signalen vanuit onder meer de organisatie, opmerkingen uit het CTO, een aantal klachten en de ambitie van ZINN om excellent te worden, zijn er mogelijkheden tot verbetering.

Mogelijkheden tot verbetering

De cliënt staat niet op zichzelf, maar is onderdeel van een systeem van familie/sociale omgeving. Door de familie als systeem te betrekken en meer aandacht te besteden aan het bespreken van wensen en verwachtingen in de driehoek cliënt-familie-zorgprofessional leert de zorgprofessional de cliënt beter kennen en kan nog meer persoonsgerichte zorg worden verleend (Familiezorg).

Audits in het kader van de AO/IC kaderregeling laten zien dat de kwaliteit van registratie van de zorg in het ECD verbeterd, en ook nog steeds beter kan, met name op het gebied van de zorgleefplanbespreking (ZLB) en (opvolging van) rapportage. Hiervoor zijn training- en methodisch werken, incl. een filmpje over de zorgleefplanbespreking ontwikkeld.

Door de toegenomen complexiteit van de zorg blijft het ook in 2021 belangrijk om medewerkers beter voor te bereiden op probleemgedrag en hen te begeleiden als dergelijk gedrag van bewoner(s) op hun afdeling zich voordoet, d.m.v. het aanbieden van trainingen op het omgaan met dit gedrag. Dit vraagt continue aandacht, dus niet beperkt tot één scholing. Daarnaast willen we de psychologische kennis binnen ZINN uitbreiden om cliënt, mantelzorgers, familie en medewerkers te begeleiden en adviseren omtrent het gedrag.

Ook extramuraal zal de teams gevraagd worden aandacht te geven aan preventie van en omgang met probleemgedrag. Bij WLZ cliënten thuis zal tevens aandacht zijn voor een multidisciplinaire aanpak.

Plan / Maatregel / Actie

1. Project Familiezorg: Een van de onderdelen van dit project is de mogelijkheid om de intake zoveel mogelijk bij de nieuwe bewoner thuis te houden, zodat inzicht wordt verkregen in de wereld waar de bewoner vandaan komt en de bewoner en diens familie in de veiligheid van de bekende omgeving de eerste kennismaking met de zorgmedewerker kan ervaren.
Inzet middelen (2020 en 2021).
2. De uitkomsten van audits worden gebruikt om waar nodig vernieuwde training on-the-job of andere ondersteuning in te zetten ter verdere borging en/of verbetering van het methodisch werken.
3. Om het methodisch werken in samenwerking met de disciplines te verbeteren is het belangrijk om de kernteams op afdelingen, bestaande uit de leidinggevende, kwaliteitsverpleegkundige, SOG en psycholoog goed op formatie te hebben om adequaat de zorg te kunnen leveren aan alle bewoners. Hiervoor is formatie-uitbreiding nodig van het aantal psychologen en SOGs.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
4. De afdelingen zetten in op het beter omgaan met complexe ziektebeelden en probleemgedrag door middel van bv. scholing, intervisie of casuïstiekbespreking. De extramuraal teams gaan hier ook mee aan de slag.
5. Om kwalitatief goede zorg aan alle bewoners te kunnen geven, zijn we in 2019 reeds gestart met het aantrekken van 3 psychisch verpleegkundigen. Zij ondersteunen medewerkers, leidinggevend en afdelingen bij het omgaan met moeilijk gedrag. In 2020 wordt de capaciteit verder uitgebreid met een halve FTE. Iedere hoofdlocatie heeft zodoende een eigen psychisch verpleegkundige, waarbij de beide kleinere locaties als satelliet aan een grote locatie gekoppeld zijn. In 2021 wordt dit voortgezet en vindt nog enige uitbreiding plaats.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
6. Voor het vergroten van de capaciteit aan psychologische ondersteuning wordt een uitbreiding van gemiddeld 36 uur per week voorzien. Deze uitbreiding wordt ondergebracht bij ZINN Gezondheidszorg, waardoor deze deskundigheid op alle locaties van ZINN beschikbaar komt.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
7. Uit de dagelijkse zorgverlening komen steeds meer geluiden dat onze bewoners baat hebben bij meer inzet van muziek en creatieve activiteiten. Het maakt hen rustiger en dat kan een positief effect hebben bij het verzorgen van de bewoner tijdens de ADL en/of bij probleemgedrag. In 2020 is dit onderdeel door de coronacrisis niet van de grond gekomen. Vandaar dat we de ZINN brede inzet van 2 FTE aan muziek en creatief therapeuten naar 2021 verplaatsen.
Inzet middelen (2021).
8. Thuiszorg en ZINN Gezondheidszorg kennen elkaars 'producten' en maken bij zorg thuis aan cliënten met een Wlz-indicatie gebruik van elkaars expertise en netwerk. Er is regulier overleg tussen de medewerkers van ZINN Gezondheidszorg en de wijkverpleegkundigen.

2. (Verantwoord thuis)Wonen en Welzijn

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Wonen en Welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt die verpleeghuiszorg ontvangt eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven.

Belangrijk onderdeel van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie vormt de inschatting of de zorg nog verantwoord en veilig thuis geleverd kan worden. Zorgprofessionals en zorgorganisaties dienen in de zorg- en dienstverlening oog te hebben voor het verantwoord thuis ontvangen van de zorg voor de cliënt. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de cliënt een rol, maar is de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt de zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor de kwaliteit van leven en het verantwoord ontvangen van zorg thuis.

Naast dat het voor de cliënt belangrijk is om oog te hebben voor de woon- en leefomgeving, is dit ook van belang voor de zorgprofessional zelf als het gaat om arbeidsomstandigheden, beide zoals passend bij zorg in de thuissituatie en met respect voor de cliënt en diens naasten.

Analyse huidige situatie bij ZINN

Onze bewoners hebben in het laatste cliëntentevredenheidsonderzoek (CTO) aangegeven zeer tevreden te zijn over hun woonomgeving. Dit positieve beeld wordt ondersteund door de grote groep mensen die aangeven graag bij ZINN te komen wonen. Op het gebied van Welzijn beschikt ZINN al langere tijd over een aparte afdeling, die veelal locatiegericht activiteiten voor bewoners en hun naasten organiseert. Dit varieert van bingo, bewegingsactiviteiten en bloemschikken tot het koppelen van zgn. maatjes aan individuele bewoners. Tevens worden regelmatig door ZINN Tours uitjes georganiseerd en zijn er optredens en concerten met 4 grote thema's per jaar.

Uit onderzoek is gebleken dat een van de effecten van de coronacrisis is dat een aantal bewoners die in PG groepen wonen rustiger werden, doordat er veel minder prikkels van buitenaf waren: dit resulteerde in een vermindering van onbegrepen gedrag. ZINN heeft hierop een werkgroep "Rust en Reuring" de opdracht gegeven om dit ook binnen ZINN te onderzoeken en aanbevelingen te doen hoe deze positieve ontwikkeling na de coronacrisis behouden kan blijven.

Bij de intake en in het zorgplan van onze WLZ cliënten thuis worden ook afspraken gemaakt over zingeving, een zinvolle dagbesteding, een schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding, familieparticipatie, inzet vrijwilligers en wooncomfort.

Inmiddels zijn op afdelingen waar bewoners zgn. 'Individueel wonen', ook gezamenlijke woonkamers geopend. In het kader van een optimale kwaliteit van leven in relatie tot de leefomgeving, merkten we een toenemende behoefte bij deze bewoners aan een centrale woonkamer. De huiselijke sfeer wordt bevorderd door het toepassen van warmere kleuren op muren en in accessoires.

De wijkverpleegkundige voert een arbo-check uit om te zorgen voor optimale arbeidsomstandigheden. Daarnaast kent hij/zij de mogelijkheden om in overleg met bijv. een ergotherapeut te kijken naar benodigde woningaanpassingen.

ZINN biedt zo op verschillende manieren ondersteuning bij het langer thuis wonen.

Tijdens de halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan wordt expliciet gekeken of de zorg nog verantwoord en veilig thuis geleverd kan worden.

Mogelijkheden tot verbetering

Op het gebied van wonen zien we geen reden om ons beleid aan te passen. Wel nemen we binnen de kaders van het beleid - bij het meer persoonsgericht maken van het interieur

van de huiskamers op de woongroepen - de algemene ruimtes mee waar een wens is voor meer warmte en huiselijkheid.

Op het gebied van welzijn zien we ook mogelijkheden tot verbetering. Dit geldt zowel voor het organiseren van groepsactiviteiten als op individueel niveau naar onze bewoners. Voor de bewoners van de afdelingen Individueel wonen worden woonassistenten aangesteld, die individueel dan wel op woonkamers individueel aandacht kunnen besteden aan deze groep bewoners.

In 2021 wil ZINN meer aandacht besteden aan zingeving en zinvolle dagbesteding, waarbij de bij de analyse benoemde effecten van de coronacrisis worden meegenomen. Dit zal leiden tot meer maatwerk.

Extramuraal wordt ingezet op het verminderen van eenzaamheid en het verhogen van de zelfredzaamheid.

Plan / Maatregel / Actie

1. Voor het organiseren van groepsactiviteiten en koppelen van maatjes aan bewoners wordt op iedere locatie vanuit de bestaande formatie meer aandacht gegeven. Extramuraal wordt aansluiting gezocht bij het sociaal domein.
2. In 2021 wordt een extra artiest aangetrokken voor vertier op de afdelingen met als doel meer in te gaan op de individuele wensen/behoefte van de bewoner Inzet middelen (2021).
3. Uitbreiding van woonkamers en woonassistenten op de afdelingen individueel wonen. Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
4. Het huidige beleid van ZINN is dat op alle woonkamers van 08.00 uur 's ochtends tot 20.00 uur 's avonds een woonassistent op de woonkamer aanwezig is voor aandacht aan onze bewoners. Op enkele afdelingen is de behoefte vanuit bewoners om langer ondersteund te worden op de woonkamer. Op maat wordt de bestaande formatie woonassistenten uitgebreid. Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
5. Aandacht wordt besteed aan het scholen/coachen van woonassistenten m.b.t. het faciliteren van een prettig leefklimaat en een zinvolle dagbesteding voor de bewoners. Hier worden uitkomsten van de werkgroep "Rust en Reuring" in meegenomen, m.n. meer werken met oog voor maatwerk op individueel niveau.
6. Op een aantal locaties is ervaring opgedaan met bewonersbijeenkomsten voor informatie-uitwisseling en kennismaking met nieuwe bewoners. Dit is ook een goede manier om bewoners mee te nemen in ontwikkelingen en onderwerpen die onder bewoners leven samen te bespreken. Ook in 2021 wordt hier ZINNBreed aandacht aan geschonken, waarbij de focus ligt op het actief vragen naar de mening, wensen van de bewoners (praten met in plaats van over de bewoners).
7. Eten en drinken is een voorwaarde voor het welbevinden van onze bewoners. Aandacht wordt besteed aan meer flexibiliteit in de menukeuze in de restaurants. Tevens wordt het koken op de woongroepen gestimuleerd. Tijdens het koken op de groep is het belangrijk dat er ondersteuning voor de woonassistent beschikbaar is (bijv. door extra formatie helpenden of een vrijwilliger), omdat het koken alle aandacht van de woonassistent vraagt en hij/zij tijdens het koken vaak met de rug naar de bewoner staat.
8. Doordat nieuwe bewoners langer thuis moeten blijven wonen voordat ze een WLZ-indicatie kunnen krijgen en bij ons kunnen komen wonen, wordt een groter beroep

gedaan op het aanpassingsvermogen van de nieuwe bewoner en de familie. Bij ZINN kunnen zowel bewoner als familie bijgestaan worden door een maatschappelijk werker. Door de toename van probleemgedrag van zowel bewoner als familie is uitbreiding nodig van de maatschappelijk werkers.

Inzet middelen (2020 en 2021).

9. De wijkverpleging maakt optimaal gebruik van de sociale kaart en zoekt waar mogelijk en/of nodig verbinding met de Buurthuis kamers, WelZINN en ZINN Service.
10. In het kader van verantwoord thuis wonen zoekt de wijkverpleegkundige bij de periodieke evaluatie van de zorg verbinding met ZINN Gezondheidszorg om waar nodig (para-)medische expertise in te kunnen zetten.

3. Veiligheid

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

In het Kwaliteitskader worden een aantal thema's van basisveiligheid genoemd: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) continëntie en eten en drinken. Streven naar optimale veiligheid moet een hoge prioriteit hebben, maar moet wel gezien worden in balans met andere belangrijke waarden in de verpleeghuiszorg. Daarbij zullen vragen beantwoord moeten worden over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant.

Analyse huidige situatie bij ZINN

Het onderwerp veiligheid, zoals hierboven is weergegeven, is een belangrijk aandachtspunt binnen de sturing van ZINN. Genoemde thema's, evenals het goed gebruiken van hulpmiddelen, arbo, privacy enz., krijgen op meerdere manieren aandacht. Al deze veiligheidsthema's zijn structureel belegd in commissies, waarin veelal een MT-lid voorzitter is.

Doordat mensen langer thuis blijven wonen, merken we dat de zorgvraag zwaarder wordt als ze met een WLZ-indicatie bij ons komen wonen. Dit gaat steeds vaker gepaard met probleemgedrag. Een ander aandachtspunt, dat continu aandacht vraagt binnen de organisatie, is het vergroten van de medicatieveiligheid. De afgelopen jaren is hieraan al de nodige aandacht gegeven, maar we zijn nog niet tevreden met de vorderingen op dit gebied.

Tijdens de Coronacrisis is wederom gebleken hoe essentieel goede hygiëne is. In 2021 wordt daarom weer een extra focus op dit onderwerp gelegd.

Mogelijkheden tot verbetering

Ook in 2021 is aandacht voor de nieuwe Wet Zorg en Dwang belangrijk. Deze nieuwe wet zien we als kwaliteitsimpuls voor de kwaliteit van leven van onze bewoners. De invoering van deze nieuwe wet vraagt wel de nodige extra capaciteit aan deskundigen, die op een goede manier de begeleiding en deskundigheid binnen de organisatie kunnen verspreiden.

Ter vergroting van de medicatieveiligheid is ZINN in 2020 het medicatieproces gedigitaliseerd. Dit lijkt eind 2020 al te leiden tot minder medicatiefouten. In 2021 wordt dit proces verder geborgd door de logistiek verder te verbeteren, bv door introductie van het gebruik van medicatiekarren waar dit gewenst is.

Decubituspreventie en eten en drinken (HACCP) zijn onderwerpen die continu aandacht vragen.

Hygiëne en schoonmaak krijgt in 2021 een extra impuls, mede ingegeven door nieuwe inzichten door de coronacrisis. Ook legionellabeheersing hoort daarbij.

Plan / Maatregel / Actie

1. De commissie zorg en dwang van ZINN houdt zich bezig met de invoering van de nieuwe wet zorg en dwang. In het overgangsjaar zijn een aantal nieuwe functionarissen aangesteld zoals de wzd functionarissen en zorgverantwoordelijke. Regionaal heeft Zorgkantoor Groningen afspraken gemaakt voor de inzet van de cliënt vertrouwenspersoon. Daarnaast is een beleid gemaakt waarin scholing voor zorgmedewerkers en behandelaars is meegenomen. Het uitgangspunt NEE, tenzij is hier leidend. In 2021 worden medewerkers verder ondersteund op dit onderwerp. Inzet middelen (2020 en 2021).

2. Als onderdeel van de verbetering van de medicatieveiligheid, wordt in 2020 het digitaal medicatiesysteem Medimo geïmplementeerd binnen ZINN. Doel van deze implementatie is om het proces van het voorschrijven en verstrekken van medicatie aan onze bewoners beter te ondersteunen, waardoor minder medicatiefouten ontstaan. Na voltooiing van de implementatie in 2020 is gebleken dat ondersteuning op de dubbele controle via ZCN noodzakelijk is.
Inzet middelen (2021).
3. In de verdere ontwikkeling naar het verminderen van toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) wordt in 2020 een project gestart om met het inzetten van zorgtechnologie de radius van bewegingsvrijheid voor bewoners met dementie te vergroten. Dit project is enigszins vertraagd door de coronacrisis. Het project is nog in 2020 geïnitieerd en wordt in 2021 uitgevoerd.
4. Decubitus krijgt extra aandacht in de vorm van deskundigheidsbevordering rondom houdingsmanagement ter preventie van decubitus en wondbehandeling wanneer sprake is van huidletsel. Ook vindt op de afdeling casuïstiekbespreking plaats.
5. Extra focus op hygiëne door de Commissie Infectiepreventie en Hygiëne.
6. Inzet van extra huishoudelijke hulp intramuraal ten behoeve van het schoonhouden van de leefruimtes van de cliënten.
Inzet middelen (2021).
7. Ter verdieping en extra ondersteuning op de inhoud van de verschillende onderwerpen met betrekking tot de veiligheid zal een medewerker kwaliteit en beleid meer tijd besteden aan programmalijn G Veiligheid.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

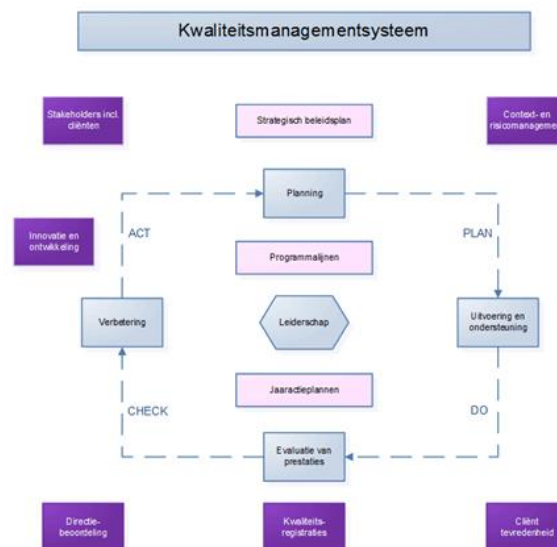
Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Daarmee ligt de nadruk vooral op een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en verbeteren en minder op de verantwoording en handhaving aan de hand van gedetailleerde indicatoren. Daarbij gaat het niet zozeer om de foto, maar om de film van hoe een zorgorganisatie met zorgverleners en cliënten aan de verbetering van kwaliteit van verpleeghuiszorg werkt. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners.

Analyse huidige situatie

ZINN is een lerende organisatie die continu aandacht heeft voor het verbeteren van kwaliteit. De twee hoofdcycli lopen via de jaarplannen en de risicokaarten. Tijdens het jaar komen daar verbeterpunten/acties/innovaties bij vanuit verschillende onderzoeken, audits en projecten. Het kwaliteitskompas ondersteunt de leidinggevende om alle onderwerpen gestructureerd in het vizier te houden.

In 2020 is de jaarcyclus aangepast en is het gehele kwaliteitsmanagementsysteem in een nieuw schema weergegeven. In 2021 zullen de verschillende kwaliteitsregistraties, die tot nu toe in verschillende applicaties zijn ondergebracht, gebundeld worden in één applicatie. Door blijvende aandacht aan de PDCA-cyclus wordt voortdurend gewerkt aan de consequente opvolging van uitkomsten van audits en leerpunten van inspectierapporten of klachten.



In het kader van de lerende organisatie besteedt ZINN veel aandacht aan scholing en training. Kwaliteitsverpleegkundigen zijn een belangrijke schakel in het borgen van het geleerde.

In De Es en De Brink wordt via het “Wijkilde” in co-productie tussen ZINN, ROC (Alfa-college) en met advisering van S-BB de opleidingen zorghulp en assistent schoonmaak als integrale beroepsontwikkeling vormgegeven.

Het ROC is hiermee verzekerd van een substantieel aantal stageplaatsen voor BOL-studenten en voor ZINN biedt dit de mogelijkheid om ZINN-eigen elementen binnen deze

opleidingen te brengen, waardoor leerlingen na het behalen van het diploma veel zelfstandiger als woonassistent, HV- of facilitair medewerker aan de slag kunnen. In het kader van lerend netwerk brengen medewerkers op onderwerp een bezoek aan collega instellingen en registreren dit in het “Register lerend netwerk”.

Mogelijkheden tot verbetering

De cyclus van de risico-inventarisatie kan steviger neergezet worden. In 2020 is een risicomangementbeleid geformuleerd en is de kwaliteitscyclus verder ontwikkeld. Via het document “Voorbereiding op het jaarplan 2021” worden de afdelingen ondersteund om vorm te geven aan de consequente opvolging van uitkomsten van interne en externe audits en de leerpunten die voortkomen uit inspectierapporten of klachten. Aan dit punt wordt ook meer aandacht besteed door het team kwaliteit en beleid.

In aansluiting op het Kwaliteitskader zijn we van mening dat het leerklimaat op afdelingen versterkt kan worden, mede met als doel het geleerde in scholingen en trainingen te borgen. Dit kan het beste gebeuren, door coaching en begeleiding door deskundigen in het dagelijkse werkproces zelf. Het Wijkgilde werkt goed. Dit heeft inspiratie gegeven om samen met het Alfa College een modulair onderwijssysteem op te zetten.

De volgende maatregelen worden genomen.

Plan / Maatregel / Actie

1. Het inzetten van één zorg-medewerker per afdeling belast met de extra taak (voor 8 uur/week) om het leren op de afdeling te bevorderen heeft een positieve werking op de borging van kennis en vaardigheden. Dit wordt in 2021 voortgezet.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
2. De extra capaciteit aan kwaliteitsverpleegkundigen (3 fte), die vanuit hun meewerkende rol hun deskundigheid meewerken aan de kwaliteitsverbetering op de afdelingen en locaties werpt zijn vruchten af. Dit wordt in 2021 voortgezet.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
3. Vanuit de wens tot verdere verdieping en professionalisering wordt per 1 januari 2021 extra capaciteit ingezet voor kwaliteit en beleid. Dit geeft enerzijds ruimte om een medewerker van het team kwaliteit en beleid meer te laten participeren in de ontwikkeling van programmalijn G veiligheid en anderzijds ruimte om verdiepingsslagen te maken in verbeterpunten die voortkomen uit onderzoeken, klachten e.d.
Inzet middelen (2021).
4. Inhoudelijke doorontwikkeling wordt geborgd door de formulering van de programmalijnen. Projectleider wordt aangesteld om dit te borgen.
Inzet middelen (2021)
5. Extra aandacht voor scholingen, met name gericht op onbegrepen gedrag, jaarlijks te geven aan 50% van de zorgmedewerkers, inclusief woonassistenten.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
6. Onderlinge kennisdeling door medewerkers in de gelegenheid te stellen om binnen ZINN mee te lopen op andere locaties of zelfs buiten ZINN. Jaarlijks krijgt 50% van de zorgmedewerkers deze mogelijkheid.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
7. Het goed opgeleid houden van medewerkers is een continue opdracht binnen ZINN. Het aantrekken van nieuwe medewerkers en hen goed opgeleid krijgen vraagt en krijgt ook veel aandacht binnen ZINN. De beide gildes leren ons dat opleiden in de praktijk een goede vorm is om nieuwe medewerkers goed op te kunnen leiden.

Tevens is dit een goede manier om zij-instromers te vinden en aan de zorg te binden. Gebaseerd op deze ervaringen wordt in 2020 in samenwerking met het Alfa College een onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om meer modulair de zorgopleidingen op MBO niveau aan te bieden binnen ZINN. Daarvoor is een project opgestart en is het de intentie om per september 2020 te starten met een pilotgroep.

Inzet middelen (2020, 2021).

8. Het aantrekken van een extra Praktijkopleider ter begeleiding van de extra instroom aan studenten en zij-instromers. Deze Praktijkopleider wordt betaald vanuit de beschikbare Transitie middelen.
9. Om de PDCA-cyclus te vervolmaken worden afdelingen via de jaaractieplannen gestimuleerd om consequente opvolging te geven aan uitkomsten van interne en externe audits en leerpunten uit inspectierapporten of klachten.
10. Beter organiseren overbruggingszorg: uit de praktijk blijkt dat het organiseren van passende zorg ter overbrugging van bv. GRZ en ELV naar verpleeghuiszorg veel afstemming vraagt met cliënt, familie en zorgpartners. Om dit kwalitatief te verbeteren wordt een uitstroomcoördinator aangesteld.
Inzet middelen (2020 en 2021).

5. Leiderschap, governance en management

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. Dit kwaliteitskader geeft een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de cliënt en het belang van de relatie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie voor de kwaliteit van zorg.
- Het faciliteren en in hun kracht zetten van de zorgverleners.
- Het niet vrijblijvende dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit van zorg en ondersteuning, met daaraan dienende verantwoording.

Analyse huidige situatie

In 2020 is een nieuw Strategisch Beleidsplan (drieluik: Merkmanifest, Strategisch Manifest, Meerjaren Kaderbrief) geschreven, met input van medewerkers vanuit de verschillende lagen van de organisatie en de verschillende gremia (VAR, OR, CCR). Het MT ziet dat ook in tijden van crisis, zoals de coronacrisis in 2020, er veel ondernemerschap, creativiteit en verantwoordelijkheidsgevoel in alle lagen van de organisatie bestaat en wil deze ontwikkeling ook buiten crisistijden voortzetten.

Ten aanzien van governance heeft ZINN in 2020 de juridische structuur van, alle entiteiten behorende bij, ZINN ge-updatet. Naast de veranderingen in de structuur, zijn de statuten bijgewerkt en worden in 2021 de verschillende reglementen (reglement Raad van Bestuur, reglement Raad van Toezicht en reglement Ondernemingsraad) aangepast.

Met betrekking tot governance heeft ZINN de processen goed op orde. Goede methodische registratie in het cliëntendossier heeft de afgelopen jaren veel aandacht gekregen en zal ook in de komende jaren de nodige aandacht blijven vragen. Met goede aandacht vanuit de organisatie voor haar medewerkers was het ultieme doel om eind 2020 een cliënttevredenheid te bereiken van minimaal 8,5. Dit cijfer is uitgekomen op een 8,3, een enorme stap vooruit (2018: 7,7).

In 2020 heeft de Verpleegkundige Advies Raad (VAR) gewerkt aan zichtbaarheid in de organisatie door het organiseren van een zogenaamde 'VAR on TOUR'. De kernleden van de VAR hebben bijna alle afdelingen kunnen bezoeken. Door deels mee te lopen in de zorg en gesprekken met de zorgmedewerkers te voeren is de zichtbaarheid van de VAR vergroot en krijgt de VAR een beeld van wat er leeft op de afdelingen. Door de coronacrisis zijn eind 2020 in het kader van 'thema maand van de VAR' zorginhoudelijke livestreams georganiseerd op drie momenten: dag, avond én nacht. De uitzendingen zijn door veel medewerkers bekeken. Voor organisatie brede besluiten wordt de VAR steeds vaker gevraagd om zorginhoudelijk advies.

Mogelijkheden tot verbetering

De afdelingen/teams worden in 2021 uitgedaagd om het MT advies te geven hoe er vanuit de specifieke rol of discipline bijgedragen kan worden aan het behalen van de strategische doelen en kpi's.

Ook de komende jaren gaat ZINN investeren in de kwaliteit van leidinggevenden om hen goed in staat te stellen aandacht te geven aan medewerkers, waardoor goede zorg en aandacht voor onze bewoners mogelijk is. Daarnaast wordt in 2020 de zichtbaarheid van de VAR vergroot. De Raad van Bestuur wil de binding met de zorg en behandeling versterken.

Plan / Maatregel / Actie

1. Via de jaarplannen geven met name de ondersteunende diensten advies aan MT hoe zij als afdelingen kunnen bijdragen aan het behalen van strategische doelen en kpi's.
2. Aanpassen statuten en reglementen.
3. Versterking van de binding van Raad van Bestuur met zorg en behandeling door regelmatig meelopen met verschillende functies en disciplines op een zorgafdeling, halfjaarlijks overleg met de senior Specialist Ouderengeneeskunde en halfjaarlijkse themabijeenkomst met kwaliteitsverpleegkundigen.
4. De VAR richt zich in 2021 verder op het zichtbaar en kenbaar maken binnen de organisatie. De succesvolle livestreams krijgen een vervolg wat past binnen de mogelijkheden vanwege de coronacrisis. De VAR heeft een aantal councils die in 2021 beter gepositioneerd worden. De councils en de kernteamleden blijven aangesloten bij de zorginhoudelijke commissies om vanuit VAR oogpunt mee te blijven denken op het gebied van professionalisering. Om de verbinding met de afdelingen te vergroten worden intermediairs ingezet die de achterban te kunnen raadplegen. Deze informatie is nodig om de bestuurder en het MT beter te kunnen adviseren op zorginhoudelijke vraagstukken. Door structurele overleggen blijven de VAR en de bestuurder in gesprek met elkaar.

6. Personeelssamenstelling

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd. De personeelssamenstelling van een zorgeenheid is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare zorgverleners vereist het proactief organiseren van een adequaat personeelsbestand dat voldoende zorgverleners omvat met de noodzakelijke vaardigheden en competenties. Alleen zo kan tegemoet worden gekomen aan de wensen en behoeften van de cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning levert.

Analyse huidige situatie

De zorgvraag van onze bewoners neemt merkbaar toe en wordt complexer. Voornaamste reden daarvoor is dat mensen steeds langer thuis blijven wonen voordat ze met een indicatie naar een woonzorgcentrum kunnen gaan. Deze toenemende zorgvraag betekent dat we over hoger opgeleide medewerkers moeten beschikken om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren. Een bijkomend effect is dat de verzorging en behandeling van onze bewoners meer tijd vraagt van onze medewerkers. Een ander aspect is dat de arbeidsmarkt voor helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen in hoog tempo krappert en fluïde wordt. In 2020 is het aantal Wlz cliënten gegroeid door de realisatie van 4 woontorens (3 in Haren en 1 in Hoogezand).

Mogelijkheden tot verbetering

De toenemende zorgzwaarte vraagt om een aanpassing van de bestaande functiemix. Er is een toenemende behoefte aan meer verpleegkundige deskundigheid op de afdelingen en meer handen aan het bed om goede zorg en aandacht te kunnen blijven geven aan onze bewoners. Ook in de nacht wordt vaker een beroep op verpleegkundige ondersteuning, waardoor extra capaciteit gewenst is.

In een steeds krappert wordende arbeidsmarkt is aandacht voor de onderwerpen duurzame inzetbaarheid en vitaliteit en voor het binden en boeien van personeel van groot belang. In het kader daarvan zijn we als zorgsector en ook als ZINN gebaat bij het voortdurend zoeken naar manieren om de vitaliteit van de medewerkers te behouden. Tevens is het aanbieden van extra opleidingscapaciteit een speerpunt. Deskundige advisering inzake zorgplannen, omgang met probleemgedrag en complexere ziektebeelden vraagt ook extra inzet van SOG en psychologen.

Om vanaf het begin optimale zorg te waarborgen in de nieuwe woonvoorzieningen, wordt tijdig personeel aangetrokken en ingewerkt volgens de kwaliteitsnormen van ZINN.

Plan / Maatregel / Actie

1. In 2019 is de opleidingscapaciteit vergroot met 24 BBL-ers. Ook in 2021 worden deze leerlingen het eerste half jaar boven formatief ingezet op afdelingen, daarna gaan ze onder begeleiding meer zelfstandig aan de slag.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
2. Verruiming van handen aan het bed. Dit willen we met name invulling geven door langere diensten te realiseren voor helpenden/flexmedewerkers, waardoor zij met meer zorg en aandacht voor de bewoner de ADL kunnen verrichten en waardoor zij beter behouden kunnen worden voor de zorg. Daarnaast worden zij-instromers extra ondersteund en begeleid.
Inzet middelen (2019, 2020 en 2021).
3. Voor toenemende behoefte aan ondersteuning van cliënten in de nacht wordt in 2021 extra nachtzorg ingezet.

Inzet middelen (2021)

4. Verschillende activiteiten worden in 2021 ontplooid om de duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van medewerkers te behouden c.q. te stimuleren.
5. Op basis van interne behoeftes aan meer specifieke deskundigheid om kwalitatief goede zorg en aandacht voor onze bewoners te kunnen geven worden in 2020 de volgende professionals aangetrokken:
 - a. Geestelijk verzorgers - uitbreiding met 0,5 FTE (+ 0,8 FTE in 2021)
 - b. Bewegingsagogen om meer dagactiviteiten op maat aan bewoners te kunnen aanbieden - uitbreiding met 2 FTE
 - c. Psychomotore therapeuten - uitbreiding met 0,8 FTE
 - d. Logopedisten, met name t.b.v. deskundigheid en preventie op gebied van slikproblemen bij bewoners - uitbreiding van 0,5 FTE (+ 0,3 FTE in 2021)
 - e. Ergo- en Fysiotherapie - uitbreiding van 1 FTE

Inzet middelen (2020 en 2021).

6. Tijdige instroom van nieuwe medewerkers die goed opgeleid worden, zodat ze vanaf het moment dat de eerste bewoners in de nieuwe woonvoorzieningen komen, deze nieuwe cliënten kwalitatief goede zorg en aandacht kunnen geven.
Inzet middelen (2020 en 2021).

7. Hulpbronnen

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van cliënten. Een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgverleners is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit. Het bestuurlijk leiderschap stuurt op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede verpleeghuiszorg. Hieronder vallen ook de technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health.

Analyse huidige situatie

De toekomstbestendigheid van de zorg is een groot maatschappelijk vraagstuk. De discrepantie tussen de toekomstige stijgende zorgvraag en het aantal beschikbare zorgmedewerkers neemt alleen maar toe. Innovatie en het toepassen van zorgtechnologie kan een bijdrage leveren aan het verkleinen van dit spanningsveld. Een projectmatige aanpak van dit onderwerp is belangrijk om voortgang te boeken.

In 2019 is op iedere grote locatie een roosterplanner aan het werk gegaan, hetgeen een positief effect heeft op de roostering en de leidinggevende meer ruimte geeft voor aandacht aan medewerkers en cliënten.

Door alle technologische ontwikkelingen is een tekort aan ICT ondersteuning ontstaan, zowel wat betreft inhoudelijke deskundigheid als de vertaling naar de werkvloer.

Door de coronacrisis heeft thuis werken betekenis gekregen; het Nieuwe werken. Met ondersteuning van ICT en rekening houdend met goede arbeidsomstandigheden zal thuis werken altijd een onderdeel blijven van het Nieuwe werken.

Mogelijkheden tot verbetering

ZINN wil de koers van zorgtechnologie voortzetten en in 2020 is een start gemaakt met innovatieve projecten. In 2021 wordt dit vervolgd. Tevens is de nieuwe manier van roosteren een positieve verbetering die in 2021 wordt voortgezet.

Voor het behoud van kwaliteit van de ondersteuning op het gebied van technologie is inzet van extra ICT-ers en digicoaches noodzakelijk.

Plan / Maatregel / Actie

1. Voor het goed organiseren van de inzet van medewerkers (roostering) worden leidinggevenden ondersteund door lokale planners. Dit komt ten goede aan de aandacht voor medewerkers en bewoners door deze leidinggevenden, waardoor de juiste zorg en aandacht verbetert. In 2021 wordt de inzet van planners voortgezet. Inzet middelen (2019, 2020, 2021).
2. Onder leiding van de projectleiders innovatie zijn in 2020 meerdere innovatieprojecten gestart. Voor het uitvoeren van deze projecten blijft extra inzet nodig van projectleiding (totaal 1 fte) en is ook in 2021 budget nodig voor implementatie van innovaties in 2021. Inzet middelen (2020, 2021).
3. Extra ondersteuning op het gebied van het dagelijks gebruik van ICT/ technologie door inzet van extra ICT-ers en digicoaches op de zorgafdelingen. Inzet middelen (2021).
4. Een goede afstemming met de cliëntenraden, OR en VAR is van groot belang om de kwaliteit van zorg goed invulling te geven. Gezien de nieuwe ervaringen binnen ZINN met de VAR en de steviger rol die de cliëntenraden gekregen hebben in de wet, vraagt het contact met name met deze twee gremia extra aandacht. Daarvoor heeft ZINN gekozen om een bestuurssecretaris aan te stellen. Deze

bestuurssecretaris kan tevens de organisatie ondersteunen bij een goede implementatie van steeds weer nieuwe wetgeving.
Inzet middelen (2020 en 2021)

5. De zorg maakt intensief gebruik van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Dit ECD dient goed aan te sluiten op de zorg- en administratieve processen binnen ZINN. Binnen ZINN wordt al jaren gebruik gemaakt van hetzelfde ECD, terwijl (kwaliteits)processen zich door ontwikkelen. In afstemming met onze ECD-leverancier worden wel aanpassingen gedaan op het programma en de inrichting van het ECD, maar we voelen de noodzaak om onderzoek te doen of het huidige ECD nog passend is bij de kwalitatief goede zorg die we (willen) leveren, welke belemmeringen het ECD oplevert en welke aanpassingen (of ander ECD) nodig zijn om die aansluiting te verbeteren. Kortom, in 2020 wordt een breed onderzoek gedaan naar deze inhoudelijke vraag of het huidige ECD nog passend is voor ZINN. Dit loopt door in 2021.
Inzet middelen (2020 en 2021).

8. Gebruik van informatie

Wat geeft Kwaliteitskader aan?

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Analyse huidige situatie

In 2020 zijn een extern cliënttevredenheidsonderzoek en werkbelevingsonderzoek gehouden. Ten tijde van het schrijven van dit plan zijn de uitslagen met betrekking tot cijfers al bekend. Zowel de cliënten als de medewerkers geven ZINN een 8,3. Dat is voor beide groepen een verbetering en vanuit de medewerkers zelfs een grote verbetering (2018: 7,7). We zijn trots op deze uitslag. Eind 2020 worden alle rapportages opgeleverd.

Wat betreft de medezeggenschap wordt in 2020 een nieuwe medezeggenschapsregeling tussen Directie en de Cliëntenraden geformuleerd, die aansluit op de nieuwe WMCZ.

Mogelijkheden tot verbetering

De uitkomsten van de cliënt- en medewerkertevredenheidsonderzoeken die ten tijde van het schrijven van dit plan nog niet beschikbaar zijn, worden begin 2021 per locatie teruggekoppeld in bijeenkomsten met medewerkers, leden van de cliëntenraad en van de OR. Verbeterpunten die uit deze bijeenkomsten komen worden opgenomen in de jaarplannen 2021.

(Tijdige) communicatie met name met de CCR kan verbeterd worden. Nu de nieuwe bestuurder twee jaar in dienst is en de nieuwe Wet op de Medezeggenschap voor Cliënten in de Zorg in werking treedt, wordt een nieuwe medezeggenschapsregeling met de cliëntenraden opgesteld. Gezamenlijk met de cliëntenraad wordt opnieuw gekeken naar verschillende vormen van cliëntparticipatie.

Plan / Maatregel / Actie

1. Terugkoppeling uitkomsten cliënt- en medewerkertevredenheidsonderzoeken per locatie, naar aanleiding waarvan verbeterpunten worden opgenomen in de kwaliteitscompassen van de betreffende afdelingen.

2. In samenspraak met de leden van alle cliëntenraden wordt een nieuwe medezeggenschapsregeling ontworpen op basis van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg.
3. Verschillende vormen van cliëntparticipatie onderzoeken.

BIJLAGEN

1. Voorbereiding op het jaarplan 2021
2. Jaarplannen (volgen begin januari 2021)