



Kwaliteitsjaarverslag 2017

Zonnehuisgroep Amstelland

21 juni 2018

Inleiding

Dit jaarverslag kwaliteit 2017 is gebaseerd op het landelijke kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Achtereenvolgens komen ons profiel, de kerngegevens van de locaties en formatiegegevens aan bod. Daarna volgen per thema uit het kwaliteitskader de doelen, uitkomsten over 2017 en leerpunten voor 2018.

In ons jaardocument 2017 op <http://www.zhga.nl/over-ons/> en http://www.zhga.nl/external/files/ZHGA_Jaardocument_2017.pdf staan ter aanvulling de resultaten op onze doelen:

- Leven zoals je wilt
- Samenwerken
- Professie versterken
- Investeren in (nieuwe) collega's
- Financiën op orde

Inhoud

Inleiding	2
1. Profiel zorgorganisatie.....	3
1.1 Algemene identificatiegegevens	5
1.2 Overzicht opvallende punten locaties in 2017	7
1.3 Formatiegegevens	9
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	12
3. Wonen en welzijn	16
4. Veiligheid	18
5. Leren en werken aan kwaliteit	23
6. Leiderschap, governance en management	26
7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	27
8. Gebruik van hulpbronnen	28
9. Gebruik van informatie	29

1. Profiel zorgorganisatie

missie: Hart voor kwaliteit van leven

visie: Wij blinken uit in het ondersteunen van wat u van waarde vindt

Vanuit onze **besturingsvisie is de driehoek cliënt – familie - medewerker** het uitgangspunt. In deze driehoek wordt besproken wat de cliënt wil en wat voor hem/haar kwaliteit van leven is en hoe we daar aan kunnen werken. Via deelname aan het landelijke project “**leven zoals je wilt**” (dat onderdeel is van **Radicale vernieuwing**) is er de afgelopen jaren ervaring opgedaan in de gesprekken hierover en de wijze waarop we in kunnen spelen op de wensen.

Kwaliteit speelt zich af in het **contact tussen cliënt en zorgverlener**. Elke cliënt heeft zijn/haar eigen ideeën over wat hij/zij belangrijk vindt en wat kwaliteit is. Verzorgenden hebben door **zelforganisatie** ruimte om met maatwerk in te spelen op de wensen van de cliënt.

Het resultaat van zelforganisatie waar we naar streven is: tevredenheid van cliënten, betrokkenheid van familie en vrijwilligers, goede kwaliteit van zorg en tevreden medewerkers met eigenaarschap en vakmanschap.

Door zelforganisatie worden teams uitgenodigd meer aandacht en tijd te maken om binnen het team de afspraken met de cliënt na te komen. In 2017 zijn 12 koplopersteams gestart met zelforganisatie met begeleiding van een coach. De coaching richt zich o.a. op **het maken en borgen van afspraken binnen het team**. De andere teams zijn op hun manier met hun hoofden ook bezig met zelforganisatie. In 2018 zal naar verwachting een vergelijkbaar aantal of meer teams het traject zelforganisatie verder ingaan.

Het uitgangspunt is dat er een team is per 2 naastgelegen woningen kleinschalig wonen en per etage. Teams kunnen daarvan afwijken. We hebben nu 40 teams.

De afspraken over kwaliteit worden gemaakt binnen van **landelijke normen afgeleide kaders** waar we naar streven:

- Clienttevredenheid; medewerkers vragen cliënten en hun familie feedback en verbeteren acties waar mogelijk.
- Clientdossier bijhouden, zodat afspraken over de zorg duidelijk zijn.
- Hygiëne, om infecties te voorkomen.
- Medicatie willen we volgens afspraken geven.
- Middelen en maatregelen worden alleen conform de aankomende Wet Zorg en Dwang ingezet.
- Informatieveiligheid om afspraken over privacy te waarborgen.
- De waarden Professionaliteit, Respect, Elkaar blij maken en Toewijding (PRET).

Zorgvisie

Wij bieden cliënten thuis en op onze locaties mogelijkheden om zoveel mogelijk de regie kunnen voeren over hun **eigen leven**. Daarbij ontvangen zij **passende zorg, begeleiding en/of behandeling gebaseerd op hun indicatie**.

Het **persoonlijke levensverhaal** helpt ons om de cliënt te kunnen begrijpen en adequaat te benaderen. We zijn geïnteresseerd in het levensverhaal waarvan Een samenvatting staat in het formulier “**Dit is voor mij belangrijk**” in het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) of in het **benaderingsadvies** (wie ben ik) van de psycholoog.

In het **zorgplan** staat wat voor de cliënt een **zinvolle daginvulling** kan zijn, wat de cliënt plezierig vindt en eventuele aandachtspunten in de algemene benadering. In de **zorgplanbespreking** (MDO) wordt dit besproken en geëvalueerd. Van de **familie** wordt een actieve betrokken rol gevraagd, omdat zij de cliënt en diens levensgeschiedenis het beste kennen.

Afspraken worden beschreven in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Minimaal 2 keer per jaar evalueren cliënt, familie, verzorgende en zo nodig behandelaars deze afspraken in de zorgplanbespreking. Verzorgenden maken vervolgens op teamniveau afspraken over de uitvoering van de afspraken door het gehele team.

Kenmerken van onze benadering naar cliënten

- De **relatie met** de cliënt staat centraal;
- De **relaties van** de cliënt worden betrokken;
- Gestreefd wordt naar een **goede sfeer** voor en tussen alle cliënten;
- De **privacy** van cliënten wordt gerespecteerd;
- Onze waarden zijn: professioneel, respect, elkaar blij maken en toewijding (**PRET**) en zijn uitgewerkt in PRET gedragsafspraken;
- Er is aandacht voor **levensbeschouwing en zingeving**;
- Er wordt conform wet, regelgeving en kwaliteitseisen gewerkt. Indien wet en regelgeving een huiselijke manier van leven beperken (bijvoorbeeld door regels ten aanzien van het bereiden en bewaren van eten en drinken), proberen de medewerkers van de woning de regels op een zo huiselijk mogelijke manier toe te passen.

1.1 Algemene identificatiegegevens

Stichting Zonnehuisgroep Amstelland
Groenelaan 7 te Amstelveen
Postbus 567
1180 AN Amstelveen
Internetpagina: www.zhga.nl
E-mailadres: info@zhga.nl
Telefoonnummer: 0900-0401441
Identificatienummer Kamer van Koophandel: 34142090

Identificatienummers NZa:

- Zorgkantoorregio Amstelland en de Meerlanden: 300-2339
- WoonZorgcentrum en verpleeghuis De Luwte. Wimbledonpark 361, 1185 XJ Amstelveen. KvK 34142090. Vestigingsnr. 000023132965. Kleinschalig wonen voor 48 mensen met dementie en 54 appartementen voor mensen met somatische zorgvraag. WoonZorgcentrum Theresia. Vanaf februari 2018: Theresiastraat 312 – 1191 JT Ouderkerk aan de Amstel. KVK 34142090, vestigingsnr. 000023133015. Kleinschalig wonen voor 45 mensen met dementie.
- Verpleeghuis het Zonnehuis Amstelveen. Groenelaan 7, 1186 AA Amstelveen. KVK 34142090, Vestigingsnr. 000023132981. Afdelingswonen voor 72 mensen met dementie, 60 mensen met somatische zorgvraag. Individueel wonen voor 20 mensen met somatische zorgvraag, 60 plaatsen geriatrie Revalidatie zorg, 10 kamers voor Eerstelijnsverblijf intensief en 6 kamers palliatieve zorg.
- Verpleeghuis het Zonnehuis Westwijk. Jasmijnlaan 2, 1187 EL Amstelveen. KVK 34142090, Vestigingsnr. 000023133007. Kleinschalig wonen voor 91 mensen met dementie.
- Verpleeghuis Zonnehof Bovenkerk. Salamander 2, 1187 BS Amstelveen. KVK 34142090, Vestigingsnr. 000023132973. Kleinschalig wonen voor 48 mensen met dementie.

Zorgkantoorregio Amsterdam: 300-2060

- WZDC Menno Simons. Noordhollandstraat 17A, 1081 AS Amsterdam. KVK 34142090, vestigingsnr. 000023133031. 24 zorgappartementen voor mensen met dementie.
- Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg B.V., Groenelaan 7, 1186 AA Amstelveen. KVK 34302479, vestigingsnr. 000017850398.

Zorgkantoorregio Utrecht: 300-2060

- WoonZorgcentrum Gerardus Majella. Bozenhoven 157, 3641 AE Mijdrecht. KVK 34142090, vestigingsnr. 000024103519. Appartementen voor 42 mensen met dementie.
- WoonZorgcentrum Zuiderhof. Futenlaan 50, 3645 GE Vinkeveen. KVK 34142090, vestigingsnr. 000025224298. Appartementen voor 45 mensen met somatische zorgvraag.

Stichting Zonnehuisgroep Amstelland is door de Belastingdienst aangemerkt als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). RSIN: 809259709.

Gemiddelde verblijfsduur per locatie

De Luwte: 1,9 jaar

Zonnehof Bovenkerk: 2,8 jaar

Zonnehuis Westwijk: 2 jaar

Zonnehuis Amstelveen: 1,2 jaar

Menno Simons: 1,2 jaar

Gerardus Majella: 2,3 jaar

Zuiderhof: 1,9 jaar

Voor Zonnehuis Theresia is de gemiddelde verblijfsduur niet geanalyseerd, omdat de verblijfsduur vertekend is als gevolg van de verhuizing naar de nieuwbouw kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Bijna de helft van de bewoners is in 2017 vanwege de nieuwbouw verhuisd naar een andere locatie.

1.2 Overzicht opvallende punten locaties in 2017

De Luwte

In De Luwte is in 2017 in samenwerking met regionale ketenpartners een dagbesteding voor jonge mensen met dementie gestart. Ook zijn in 2017 woonondersteuners gestart die aanwezig zijn in de huiskamers en verzorgenden ondersteunen bij het eten en drinken geven aan bewoners. Hoogtepunten wat betreft activiteiten waren een bewonersvakantie en het uiteten in eigen huis dat een aantal keer per jaar op vrijdagavond voor bewoners en familie wordt georganiseerd.



Gerardus Majella

In Gerardus Majella vond in 2017 een pilot naar domotica plaats waardoor cliënten ook buiten het terrein met een sensor vindbaar zijn. Deze pilot vond plaats met hulp van familie en experts van Vilans. Zorgrobot Zora is een ander e-health project dat samen met regionale aanbieders van IVVU wordt uitgevoerd en onderzocht door studenten van de Hogeschool Utrecht.

De bewoners van Gerardus Majella zullen in 2019 verhuizen naar de nieuwbouw kleinschalig wonen van Zonnehuis Mijdrecht. In aanloop naar deze verhuizing is het aantal bewoners met dementie toegenomen en is ook verder voorbereid op deze doelgroep.

Menno Simons

Menno Simons maakte de afgelopen jaren een transformatie door naar verpleeghuis voor mensen met dementie. In 2017 is hiertoe een huiskamer bijgekomen en is het aantal medewerkers in de avonddienst uitgebreid. Ook zijn plannen gemaakt tot verdere verbouwing voor meer veiligheid en comfort. In Menno Simons vinden veel activiteiten plaats in samenwerking met welzijnsorganisatie Dynamo en oudere buurtbewoners.



Zonnehuis Theresia

In deze locatie lag in 2017 nadruk op de voorbereidingen op de verhuizing naar de nieuwbouw op 21 februari 2018. Medewerkers hebben ter voorbereiding meegelopen op een andere locatie kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Een aantal bewoners is de afgelopen maanden verhuisd naar met name Zuiderhof en De Luwte.

Zonnehof Bovenkerk

In 2017 zijn camera's geplaatst in huiskamers, waardoor medewerkers kunnen volgen wat er gebeurt, als ze even naar een 'buurwoning' moeten om te helpen. Op deze locatie zijn ook woonondersteuners gestart ter ondersteuning van veiligheid en gezelligheid voor bewoners.



Zonnehuis Amstelveen



Zonnehuis Amstelveen heeft in 2017 meer dan ooit cliënten kortdurend in zorg gehad, onder andere door de komst van de transferafdeling. Ouderen kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week rechtstreeks vanaf de Spoedeisende Hulp van Ziekenhuis Amstelland in Zonnehuis Amstelveen terecht op deze afdeling. Met de huisartsen coöperatie, Ziekenhuis Amstelland, Brentano en Amstelring is een project gestart om toe te werken naar 1 meldpunt voor kortdurende

opname. Op de revalidatie is een Leer Innovatie Netwerk.

De verblijfsafdelingen somatiek en dementie zijn sfeervoller en herkenbaarder geworden door o.a. raambekleding en nieuwe meubels.

Zonnehuis Westwijk

Deze locatie heeft een Leer Innovatie Netwerk (LIN) waar HBO verpleegkunde studenten en verzorgenden samenwerken aan innovatie en onderzoek. In 2017 is dit verder ontwikkeld en is de samenwerking tussen familie en verzorgenden verder geïntensiveerd.



Zuiderhof

De omslag van verzorgingshuis naar bewoners met een hogere zorgvraag en meer tijdelijke zorgvragen vraagt een andere manier van werken waar in 2017 coaches voor zijn ingezet.

Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg

In 2017 heeft een wisseling van management plaatsgevonden. Zelforganisatie is een belangrijk thema. De teams krijgen daartoe ondersteuning van een externe coach. Er zijn rollen benoemd en er is een plan van aanpak ontwikkeld om de kwaliteit te verbeteren.



1.3 Formatiegegevens

Personeelsformatie per 1 januari 2018 in aantallen en fte per locatie

De Luwte	157	102,9
Gerardus Majella	59	34,8
Menno Simons	40	24,2
Theresia	70	46,8
Zonnehuis Amstelveen	288	194,5
Zonnehof Bovenkerk	57	41,0
Zonnehuis Westwijk	105	71,8
Zuiderhof	40	23,8
Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg	136	74,6
Flex V&V intramuraal	18	0,0
KBO (behandelaars)	51	31,2
Ondersteunende diensten	65	53,4
Totaal	1092	705,4
Waarvan vast	845	584,4
Waarvan tijdelijk	247	121,0

De personeelskosten en opbrengsten (personeelsratio) intramuraal was voor 2016 58,0% en in 2017: 61,6%.

Binnen **het KBO (Kennis en Behandelcentrum Ouderen)** zijn de volgende functies aanwezig:

Medisch administratief assistent
 Managementassistent Kbo
 Bewegingsagoog
 Diëtist
 Creatief therapeut
 Praktijkverpleegkundige
 Fysiotherapeut
 Logopedist
 Ergotherapeut
 Verpleegkundig specialist
 Psycholoog NIP
 Geestelijk verzorger
 Basisarts
 GZ-psycholoog
 Hoofd Kbo
 Hoofd medische dienst
 Kaderarts
 Specialist ouderengeneeskunde

Formatie en functies intramuraal per 1 januari 2018 (in aantallen en fte per locatie)

Leerlingen niveau 3:	38	30,1
Leerlingen niveau 4:	3	2,2
Helpende niveau 2:	130	85,9
Helpende niveau 2 plus:	6	4,0
Verzorgenden IG:	190	130,6
EVV niveau 3:	72	62,4
Co EVV niveau 3:	21	18,8
EVV niveau 4:	5	4,5
Co EVV niveau 4:	12	11,0
Verpleegkundigen niveau 4:	37	27,1
Verpleegkundigen niveau 5:	2	1,8
Activiteitenbegeleiding:	26	14,1
Hoofd zorg:	9	8,8
Verpleegkundig specialist:	2	2,0
Gespecialiseerd verpleegk:	1	0,9
Woonondersteuner	47	19,2

In en uitstroom

Net zoals bij andere ouderenzorgorganisaties nam in 2017 bij Zonnehuisgroep Amstelland door o.a. de dalende algemene werkloosheid het aantal vacatures toe. Zonnehuisgroep Amstelland kwam in aanmerking voor de extra middelen waardigheid en trots. M.b.v. een externe coach zijn voor een aantal locaties plannen voor werving van medewerkers en kwaliteitsbevordering gemaakt. De realisatie is in 2017 gestart en loopt tot medio 2018. In 2017 is 0,14 fte besteed aan een recruiter die met name de online werving van medewerkers en de werving van medewerkers uit andere sectoren heeft bevorderd.

Formatie woononder- steuner 2017	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal
De Luwte		0,47	3,12	5,28	6,99	3,97
Zonnehof Bovenkerk		0,08	0,82	2,81	3,77	1,87
Zonnehuis Westwijk		1,76	4,95	5,92	6,18	4,70
Gerardus Majella	2,71	4,33	4,90	4,90	5,01	4,37
Menno Simons		1,68	2,21	2,53	2,67	2,27
Theresia	0,60	2,13	1,54	1,97	1,92	1,63
Zuiderhof	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Totaal	5,31	12,45	19,54	25,41	28,54	20,81

Omdat de uitstroom helaas groter is dan de instroom is begin 2018 een taskforce gestart voor enerzijds verhoging van werving en anderzijds voor meer behoud van personeel. Zij zullen ook nader onderzoek naar de vertrekredenen.

In/uitstroom zorgfuncties

Functie	Instroom (aantal medewerkers)	Instroom (aantal Fte)	Uitstroom (aantal medewerkers)	Uitstroom (aantal Fte)
Helpende Niveau 2	38	17.9	25	11.2
Verzorgende Niveau 3	27	14.1	39	20
Verpleegkundige Niveau 4	8	5.8	5	3.3
Verpleegkundige Niveau 5			1	0.9
EVV niveau 3 of 4	2	1.7	5	4.2
Co EVV niveau 3 of 4	1	1		
Thuiszorg niveau 3	2	0.7	5	2.3
Verpleegkundige in de wijk			5	2.4
Wijkverpleegkundige	1	0.1	3	2.8

Scholing

Vanuit de extra middelen waardigheid en trots is op vier locaties voor ruim 18000 euro in 2018 besteed aan extra scholing in het kader van zelforganisatie en omgaan met dementie, zie paragraaf 5 over leren en werken aan kwaliteit.

In 2017 zijn door medewerkers de volgende diploma's gehaald: 2 verpleegkundigen niveau 4 diploma, 1 verpleegkundige specialist, 9 verzorgenden niveau 3 en 16 EVV.

Om medewerkers te werven zijn daarnaast trajecten voor zij-instromers ontwikkeld die in 2018 van start zijn gegaan.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Doelstelling

Alle zorg is gericht op het bijdragen aan kwaliteit van leven van cliënten. In **dialog met cliënt en familie** bespreken verzorgenden wat dat per cliënt inhoudt. Verzorgenden signaleren in het **dagelijkse contact met cliënten hoe er sprake is van kwaliteit van leven** en spelen daar op in. Dit kan gaan over wensen, maar ook over kleine dingen die tot een **hecht contact** tussen cliënt en verzorgende leiden. Voorbeelden hiervan staan regelmatig op de facebookpagina's van onze locaties. Persoonsgerichte zorg is altijd onderwerp van gesprek in de teambesprekingen.

Uitkomsten 2017

In november is een **cliënttevredenheidsmeting gestart met het nieuwe instrument QDNA**. Contactpersonen hebben via e-mail een korte vragenlijst gekregen, somatische bewoners zijn persoonlijk geïnterviewd en voor tijdelijk verblijf is een zuil geplaatst in gebouw Amalia van Zonnehuis Amstelveen. De uitkomsten liggen gemiddeld rond de 7,7 (variërend van 7,2 tot 8,3). Er zijn verbeteropmerkingen gemaakt over bijvoorbeeld de hoeveelheid medewerkers en schoonmaak.

In 2018 worden deze vragenlijsten opnieuw uitgezet, zodat we de metingen en acties erop kunnen borgen.

Cliëntgesprekken

- Cliënttevredenheid wordt op individueel niveau besproken voor of tijdens de zorgplanbespreking.
- De bestuurder spreekt samen met de regiomanager elke maand op een locatie met een aantal bewoners en/of familieleden over wat goed gaat en beter kan. De concrete punten worden dan meteen opgepakt en de andere punten geven een indruk van hoe het gaat per locatie.

In 2018 worden deze gesprekken gecontinueerd en waar mogelijk vindt in het kader van zelforganisatie terugkoppeling naar de teams plaats.

Belevingsgerichte zorg

De dialoog met cliënten met dementie wordt benaderd vanuit belevingsgerichte zorg. In 2017 heeft circa 80% van de medewerkers scholing gehad in belevingsgerichte zorg aan de hand van praktijkcasussen.

In 2018 wordt door de psychologen van ZHGA opnieuw een training/casusbespreking gericht op onbegrepen gedrag van mensen met dementie aangeboden. Teams kunnen zich hier zelf op inschrijven. Uit diverse gegevens zoals de Meldingen Incidenten Cliënten, Meldingen Incidenten Medewerkers, werkoverleg en terugkoppeling van bedrijfsarts blijkt het omgaan met onbegrepen ofwel probleemgedrag voor een aantal medewerkers een aandachtspunt.

Tips en tops

Per locatie is een verslag van de familieavond/brief waarin tips en tops van cliënten en familie worden teruggekoppeld en benoemde acties worden besproken. Het doel is behaald. Er zijn meer dan 25% meer tips/tops in meetperiode 2 (december t/m mei 2017) dan in periode 1 (juli t/m november 2016).

In 2018 blijven de formulieren tips en tops worden aangeboden en zullen waar passend de formulieren worden uitgedeeld op familieavonden, zodat we hier van kunnen blijven leren.

Cliënttevredenheid

De cliënttevredenheid is in 2017 o.a. gemeten via Zorgkaart Nederland. We stimuleren het invullen van deze korte digitale vragenlijst via folders op de locaties, informatie in het bewonersblad en tijdens de zorgplanbespreking en een uitnodiging na afronding van de zorg aan de nabestaanden of cliënt die met ontslag is gegaan. In april, mei en juni hebben gratis belteams van Zorgkaart Nederland cliënten die dat wilden ook telefonisch geïnterviewd.

Uitkomsten per locatie, per 29/12/2017, (*n*= aantal respondenten en cursief is score van begin 2017, indien er meer dan 30 respondenten zijn is er een percentage dat de locatie aanbeveelt)

- De Luwte: 7,9 (n=23), 72% beveelt aan. NPS via QDNA: 16, *begin 2017: 7,3*
- Gerardus Majella: 7,7 (n=34), 97% beveelt aan. NPS via QDNA: 17, *begin 2017: 7,5*
- Menno Simons: 7,1 (n=32), 81% beveelt aan. NPS via QDNA: -29, *begin 2017: 6,8*
- Theresia: 7,2 (n= 42), 81% beveelt aan, *begin 2017: 6,9*
- Zonnehof Bovenkerk: 8,0 (n =8), 50% beveelt aan. NPS via QDNA: 14, *begin 2017: geen respondenten.*
- Zonnehuis Amstelveen: 7,2 (n = 210), 90% beveelt aan. NPS via QDNA: 50, *begin 2017: 6,9*
- Zonnehuis Amstelveen GRZ: 8,0 (n=1), *begin 2017: geen respondenten.*
- Zonnehuis Westwijk: 7,0 (n=23), 71% beveelt aan. NPS via QDNA: 16, *begin 2017: 6,9*
- Zuiderhof: 7,2 (n = 42) – 88%, NPS via QDNA: 0, *begin 2017: 6,8*
- Thuiszorg Amstelveen : 7,6 (n=33) 91%, NPS via QDNA: 0, *begin 2017:7,6*
- Thuiszorg Amsterdam: 7,6 (n=30) 90%, NPS via QDNA: -14, *begin 2017:7,6.*

In 2018 blijven we het plaatsen van beoordelingen op Zorgkaart Nederland promoten en reageren op beoordelingen, omdat er leerpunten voor de locaties uit voortkomen.

Via **Dementia Care Mapping werd de tevredenheid en activiteit van cliënten met dementie geobserveerd** door getrainde medewerkers. Vanwege de hoge tijdsinzet is na een enquête besloten in 2018 met deze methodiek te stoppen.

In 2018 wordt onderzocht of via het meetinstrument Qualidem kwaliteit van leven als input voor het zorgplan kan worden gebruikt.

Tijdens meelopen op locaties door bestuurder en kwaliteitsmedewerkers en tijdens de metingen van bureau Puls wordt een indruk gekregen van de manier waarop verzorgenden contact hebben met cliënten. Over het algemeen kennen verzorgenden de cliënten goed. Ze weten welke familieleden en dingen belangrijk voor hen zijn en welke grapjes bij hen werken. Ze maken ook echt contact met hen.

In 2018 zal een medewerker van bureau Puls samen met een verzorgende of verpleegkundige van ZHGA de locaties bezoeken die in 2017 niet door hen zijn bezocht. We verwachten uit deze rapporten ook weer verbeterpunten te halen die voor meerdere locaties kunnen gelden.

Deelname aan het project 'Leven zoals je wilt', geïnitieerd door de zorgkantoren en onderdeel van 'Radical Vernieuwing', een initiatief van het Landelijk Overleg Cliëntenraden heeft ertoe geleid dat we nog meer rekening houden met de wensen van een cliënt. We hebben bijvoorbeeld gemerkt dat het beter is om al thuis, vóór de verhuizing naar ons verpleeghuis, in gesprek te gaan over hoe

iemand wil leven bij ons. In een nieuwe omgeving verdwijnen bekende routines namelijk snel. Denk aan geregeld gaan zwemmen, lang badderen, op zondag naar de eigen kerk, veel naar buiten. Soms heeft 'maatwerk' financiële consequenties waar een oplossing voor gevonden moet worden. Zo gaat een groepje bewoners ondanks hun verhuizing naar ons verpleeghuis gewoon nog naar hun oude dagbesteding of zorgboerderij.

In 2018 wordt dit project uitgebreid naar een aantal andere afdelingen/teams die dat willen. In Zonnehuis Beatrix is het project al op de afdeling somatiek gestart.

Cliëntportaal

Sinds 2016 doen we mee aan het programma Waardigheid en Trots van het ministerie van VWS met onze projecten Leer Innovatie Netwerk (zie later bij 2.4) en cliëntportaal. In juni 2017 is de pilot waarbij cliënten en familieleden inzage in het ECD kunnen hebben uitgebreid naar 100 mensen. De pilot is in november 2017 geëvalueerd met hulp van medewerkers van de Vrije Universiteit. Aan de evaluatie deden 55 mensen mee.

Meer dan de helft van hen heeft het cliëntenportaal nooit ingekeken. Circa 15% raadpleegde het portaal elke dag of een paar keer per week. De rapportage van zorgmedewerkers worden het best bekeken, gevolgd door de rapportages van de artsen/behandelaars. Hierna wordt het zorgplan het meest geraadpleegd, gevolgd door het behandelplan en het personalia-overzicht.

Een enkeling maakte gebruik van de reactieknop of functionaliteit familierapportage. Het langskomen voor de benodigde informatie, direct vanuit het personeel, wordt veelal als fijner ervaren. Ook was soms de informatie al via verzorgenden doorgespeeld voordat het in het portaal zichtbaar was. Ook was niet iedereen op de hoogte van alle mogelijkheden van het portaal. Bijna de helft voelt zich door het portaal beter op de hoogte. Zij zijn op de hoogte van zaken omtrent de gezondheid voordat ze op bezoek gaan. Zij zien nu dat er elke dag zorg verleend wordt, ze weten beter wat er speelt. Als verbeterpunten werden genoemd:

- Wens tot een algemene omgeving waar informatie gedeeld en gevonden kan worden.
- Een extra familieavond of workshop hoe er met het portaal gewerkt kan worden.
- Dagelijkse updates over welzijn.
- De planning online.
- Dagelijkse update via een e-mail.
- Een app zodat men eenvoudiger kan inloggen.
- Verenigingsleven via het portaal laten lopen, inschrijven etc.
- Een portaal voor alles.
- Uitgebreidere informatie en rapportages.
- Tijd van bezoeken noteren indien iemand langs is geweest en eens in de twee weken een uitgebreide rapportage.

In 2018 verwachten we slagen naar een nieuw ECD te kunnen maken en daaraan is implementatie van een cliëntportaal gekoppeld.

Klachten

Bij de onafhankelijk klachtenbemiddelaar zijn in 2017 91 klachten ingediend door 38 mensen. In 2016 waren dit 78 klachten door 53 mensen. Op het moment dat de klachtenbemiddelaar werd ingeschakeld, hadden de klagers meerdere klachten. Er is dan vaak een oplopende onvrede. Klagers accepteren dat er dingen niet goed gaan, tot er iets gebeurt dat als teveel wordt gevonden. Het vergt dan veel acties om de kwesties op te lossen. Het aantal klachten per kwartaal bij de klachtenbemiddelaar werd gaandeweg het jaar minder. Het is interessant om te weten hoe dit komt en of deze trend zich door zal zetten in 2018. Vanuit Zonnehuis Amstelveen zijn de meeste klachten

afkomstig van afdeling Amalia (revalidatie), waar ook de meeste doorstroom van cliënten is. Daar hebben cliënten ook te maken hebben met grote veranderingen in hun leven en acceptatie van hun problematiek. Een rode draad bij de klachten is de communicatie naar cliënten en contactpersonen over het proces van de revalidatie en het stappenplan van opname tot aan ontslag. Verschillende klagers gaven aan dat dit niet duidelijk is voor hen en dat de ontslagdatum te vroeg komt. Hier is in de loop van 2017 veel aandacht aan gegeven door de afdeling, om er zeker van te zijn dat de gegeven informatie ook goed begrepen en onthouden wordt.

Bij de geschillencommissie is één klacht bestaande uit zeven delen over de kwaliteit van de dienstverlening ingediend. De geschillencommissie oordeelde na zitting dat de zorginstelling binnen haar mogelijkheden voldoende inspanningen heeft geleverd om optimale zorg voor cliënte te leveren en verklaarde de klacht ongegrond.

In 2018 zal op een aantal locaties naar de teams de bemiddelingsrol van de klachtenbemiddelaar explicieter onder de aandacht worden gebracht. De teams kunnen ook gebruik maken van een workshop bespreken van klachten door de klachtenbemiddelaar.

3. Wonen en welzijn

Doelstelling

Een warme en comfortabele woonomgeving draagt voor veel mensen bij aan kwaliteit van leven. Cliënten en hun familie kunnen daarom hun eigen kamer/appartement naar wens invullen. Ook zijn er op locaties clubs van cliënten, familie en medewerkers die aandacht besteden aan de tuin. Familieleden hebben vooral op gebied van wonen en welzijn een actieve rol in het invullen en realiseren. Zo worden bijvoorbeeld uitstapjes en diners per woning of etage samen door familie en verzorgenden geregeld. We zullen dit het komende jaar verder uitbreiden door het delen van best practices.

Uitkomsten 2017

Het **verenigingsleven** om bewoners meer een activiteiten aanbod op maat te bieden is in oktober op locaties in proefvorm gestart. Uit de proef kwamen diverse verbeteracties die in 2018 worden uitgevoerd.

Vanuit de extra gelden van Waardigheid en Trots 2017 is op diverse locaties de **woonomgeving kleurrijker en herkenbaarder** gemaakt met o.a. lifepictures, true doors en beplanting aan de muur. Ook tuinen zijn opgeknapt. De rest van de middelen is vooral besteed aan o.a. uren van medewerkers inzake de proef met het verenigingsleven. Daarnaast was er aanschaf van duo-rolstoelfietsen, senioren tv en geluid-en-gevoel objecten voor mensen met dementie. Ook zijn zoals afgesproken middelen besteed aan scholing van aandachtsvelders hygiëne en wondverzorging.

De huiskamers in Zonnehuis Beatrix zijn in juli in een week tijd opgeknapt door deelnemers van het tv-programma Houserules van Net 5. Hiermee werden zonder kosten voor verf en meubels de huiskamers in korte tijd in een bijzondere leefsfeer omgevormd.

In februari 2017 zijn op de locaties **belevenistafels** gekomen. Binnen de vakgroep activiteitenbegeleiding of via facebook kunnen als het nodig is tips over het gebruik worden uitgewisseld.

Op 18 april was er een conferentie over **familieparticipatie** waar een paar familieleden en vrijwel alle Co EVV en leidinggevenden aanwezig waren. Er zijn tips uitgewisseld.

In 2018 gaan een aantal teams aan de slag met de app Familienet. Ook zullen tips over familieparticipatie uitgewisseld blijven worden.

In februari 2018 is het nieuwe Zonnehuis Theresia in gebruik genomen. Deze locatie is gebouwd door Bébouw Midreth, een VolkerWessels onderneming en aangekocht door Bouwinvest Healthcare Fund. Daarnaast verhuren zij 62 nieuwe vrije sector zorgappartementen. De ontwikkeling is door Bébouw Midreth, ZorgID, Zonnehuisgroep Amstelland en het Bouwinvest Healthcare Fund in nauwe samenwerking met de betrokken gemeente en belanghebbenden gedaan.

In Mijdrecht is op vergelijkbare wijze een plan voor de bouw van de huisvesting van 45 intramurale cliënten en 28 zorgappartementen door dezelfde partijen ontwikkeld. In het najaar van 2017 is gestart met het bouwrijp maken van de grond. Begin 2019 zullen bewoners van het huidige Gerardus Majella naar Zonnehuis Mijdrecht verhuizen. In november 2017 is de locatie Gerardus Majella verkocht. De nieuwe eigenaar zal het gebouw geschikt gaan maken voor seniorenwoningen.

Kwaliteit van gebouwen. De locaties van Zonnehuisgroep Amstelland dateren uit:

- Zonnehuis Theresia (2018)
- Zonnehuis Amstelveen (2011)
- Zonnehuis Westwijk (2011)
- Zonnehof Bovenkerk (2009)
- De Luwte (2011)
- Menno Simons (1998)
- Gerardus Majella (1980), nieuwbouw in 2019 gereed
- Zuiderhof (1972 en gerenoveerd in 1998)

Alle locaties hebben ruime eenpersoonskamers. De appartementen in Zuiderhof, Menno Simons, Gerardus Majella en De Luwte hebben eigen sanitair, kitchenette en slaapgedeelte. Ook in Zonnehuis Theresia en Zonnehuis Amstelveen Amalia hebben de kamers eigen sanitair.

4. Veiligheid

Doelstelling

In de **driehoek cliënt, familie en verzorgende wordt ook gesproken over wat veiligheid en veilige zorg betekent voor de cliënt**. Veilige zorg is ook onderwerp van gesprek tijdens werkoverleg en overdracht.

De kwaliteitskaders voor teams m.b.t. veiligheid zijn: **hygiëne, medicatie, middelen en maatregelen inzet alleen conform de wet en informatieveiligheid**. Hier zijn verplichte checklists voor ter ondersteuning. De teams bepalen zelf de frequentie van invullen. Ook zijn er informatiefolders en documenten beschikbaar. Daarnaast vinden er **jaarlijks interne en externe audits** plaats op deze onderwerpen. Als de uitkomsten er toe aanleiding geven, wordt vervolgens op teamniveau een verbeterplan gemaakt en gemonitord door de commissie veiligheid. De uitkomsten komen terug in de kwartaalmetingen kwaliteit.

De **bedrijfschulperlening (BHV)** is een ander veiligheidskader.

De bestuurder is één keer per jaar bij een werkoverleg van elk team aanwezig en praat met hen dan onder meer over de **veiligheidscultuur**. De aandachtspunten koppelt zij terug aan de stichtingsbrede commissie veiligheid en het managementteam.

Uitkomsten 2017

Per cliënt maken wij twee keer per jaar een risicosignalering op:

- Huidletsel
- Vallen
- Ondervoeding
- Incontinentie
- Neerslachtige gevoelens
- Bijwerkingen medicatie.

De EVV bespreekt vervolgens met de cliënt en/of eerste contactpersoon de mogelijke risico's en wat wij daar gezamenlijk aan kunnen doen. Dit wordt opgenomen in het zorgplan. Twee keer per jaar worden in de zorgplanbespreking de uitkomsten ook besproken. Het zorgplan is onderdeel van het elektronisch cliëntdossier (ECD).

In 2018 zullen wij wederom aan de inspectie (IGJ) de gevraagde prevalentiegegevens aanleveren.

Door de hygiëniste van Ziekenhuis Amstelland zijn in mei en juni 2017 **hygiëne audits** uitgevoerd. Zij heeft a.d.h.v. een gestandaardiseerde vragenlijst de verschillende badruimten en opslaglocaties met de aandachtsvelder hygiëne van de locatie gescoord.

- De Luwte: 79 van 91 items: 86,81 %
- Zonnehof Bovenkerk: 76 van de 91 items: 83,52 %
- Gerardus Majella: 90 van de 98 items: 91,84 %
- Zonnehuis Amstelveen Beatrix: 102 van de 114 items: 89,91 %
- Zuiderhof: 90,66 van de 100 items: 90,66 %
- Theresia: 87 van de 110 items: 79,09 %

De uitkomsten zijn met de hygiënist in de hygiënecommissie besproken.

In mei en juni 2018 zal de hygiënist toetsen of de verbeterpunten per locatie zijn uitgevoerd.

Er zijn in september tot en met november in totaal 56 HACCP-audits uitgevoerd op 8 locaties van Zonnehuisgroep Amstelland door Hygiëne Consult Nederland BV; 5 keukens van restaurants, 2 grand cafés, 19 afdelingskeukens en 30 keukens in kleinschalig wonen. Van de 56 HACCP-audits zijn er geen als onvoldoende beoordeeld. De gemiddelde score van alle HACCP-audits voor de Zonnehuisgroep Amstelland is 89%. Dit is ruim voldoende. De laagste behaalde score is 70% en de hoogst behaalde score is 98%.

In 2018 vinden deze audits wederom plaats.

Bureau Puls heeft in de zomer van 2017 in Zonnehuis Amstelveen en De Luwte een dag lang een onaangekondigde audit gedaan volgens de nieuwe werkwijze van de inspectie. De algehele indruk was goed; zowel de persoonsgerichte zorg als de deskundige medewerker als het sturen op kwaliteit en veiligheid voldoen grotendeels aan de norm van de Inspectie. Er waren aanbevelingen over:

- benadering (n.a.v. observatie in de huiskamer);
- ECD (bekend verbeterpunt);
- Transparant maken van;
- Aantal aandachtspunten (medicatie) veiligheid.

In 2018 zal een medewerker van Bureau Puls samen met een verzorgende of verpleegkundige van ZHGA de locaties bezoeken die in 2017 niet zijn bezocht. De audits van Puls hebben als insteek te leren van punten die beter kunnen en vast te houden van wat goed gaat.

Het **intern auditteam** heeft een interne audit naar mondzorg gedaan op alle locaties. De belangrijkste conclusies zijn dat mondzorg goed op orde is binnen de organisatie, in de zorgplannen zorgplan is aandacht voor mondzorg en elke locatie heeft een (enthousiaste) aandachtvelder mondzorg die jaarlijks gezamenlijk of individueel geschoold worden door de mondzorgkundige. De professionele mondinterventies zijn door de mobiele tandzorgunit en de praktijk van MondVitaal in Zonnehuis Amstelveen voor iedereen haalbaar. De risico's zijn echter dat in de hectiek van alle dag mondzorg makkelijk vergeten kan worden. De rapportage over mondzorg kan zorgvuldiger en het is wenselijk als de mondzorgkundige ook een klinische les geeft op de locaties zonder behandeling. Ook is op alle locaties een interne audit naar medicatie gedaan. Bij **8 locaties/gebouwen was de medicatieveiligheid goed op orde**, bij de andere 2 redelijk op orde (Zonnehof Bovenkerk en Theresia). Grootste uitdaging is het **borgen van de afspraken** of zoals in een van de rapportages vermeld stond "de scherpte lijkt wat weggezaakt".

In 2018 worden in ieder geval interne audits naar toepassing van het ECD en medicatie uitgevoerd. Daarnaast zal gekeken worden hoe het intern auditteam kan aansluiten in het traject zelforganisatie.

Bureau Novacent heeft in juni de **informatieveiligheid van het netwerk en op een aantal afdelingen** getest.

De uitkomsten zijn in september met de Raad van Toezicht besproken:

- Technisch is de beveiliging goed op orde en is het resultaat gemiddeld beter in vergelijking met andere zorginstellingen;
- Mystery guests kunnen zich vrij bewegen
- 1 op de 5 medewerkers "trapt" in phishing mail. Dit aantal ligt 20-30% lager dan bij andere zorginstellingen. Maar: in de praktijk is 1 medewerker die niet bewust en/of onbekwaam is, genoeg voor een aanvaller om 'binnen' te komen.
- Bewustwording medewerkers is het grootste knelpunt.

Acties (die reeds uitgevoerd zijn):

- gedrag rond informatiebeveiliging opgenomen in gedragscode
- privacy kaart op afdelingen
- gedragscode en privacy kaart bij in dienst treding
- bespreken gedrag in werkoverleggen medewerkers

Acties (nog uit te voeren):

- onderdeel gedrag en privacy opnemen in training bevoegd en bekwaam
- deelnemen aan de campagne van SIGRA/EZDA
- blijven bespreken in werkoverleggen.

In 2018 gaat in samenwerking met regionale koepelorganisatie Sigra een functionaris gegevensbescherming aan de slag en verder helpen met het borgen van informatieveiligheid. Ook zal in het kader van zelforganisatie waar mogelijk terugkoppeling naar teams plaatsvinden.

Meldingen Incidenten cliënten (MIC)

Incidenten kunnen een signaal zijn dat er risico's zijn op onveilige zorg. Daarom registreren de teams continu alle (kleine) incidenten die zich voordoen. Het gaat hierbij niet om de schuldvraag maar om te leren en indien mogelijk incidenten te voorkomen. Landelijk is er de afgelopen jaren een toename van meldingen die verklaard wordt door de behoefte aan openheid van zorgverleners en naasten en een toenemend vertrouwen in elkaars intenties. De meeste registraties betreffen val- en medicijnincidenten.

Teams gebruiken de kwartaalmetingen voor een analyse van verbetermaatregelen. Sommige teams doen dit goed, andere geven nu nog meer prioriteit aan andere zaken. Als het team dit wil kan het daarbij ondersteund worden door het hoofd zorg en/of de kwaliteitsadviseur. De commissie veiligheid en het managementteam bespreken de kwartaalrapporten.

Toelichting op de registraties

Cliënten hadden gedurende 2016 bij opname een grotere zorgbehoefte waardoor risico's op incidenten ook hoger waren. Verder was er meer aandacht van de teams voor het registreren van incidenten. In 2016 nam het aantal geregistreerde incidenten daarom iets toe.

In 2017 lijken deze ontwikkelingen gestabiliseerd. Omdat er geen registraties zijn geweest voor het zogenaamde 'geaccepteerd vallen' is het aantal MIC-registraties overall iets afgenomen. Een uitzondering hierop is Zonnehuis Amstelveen Amalia waar vanwege de toename van het aantal cliënten voor tijdelijk verblijf en de opening van een transferafdeling het aantal MIC-registraties iets toenam.

Verwachting

De verwachting is dat door invoering van het digitaal aftekenen via Medimo het aantal medicatie-incidenten zal verminderen en we meer inzicht krijgen in de factoren die hierop van invloed zijn. Ook wordt voor Amalia, voor revalidatie en tijdelijk verblijf, onderzocht of de Baxtermedicatie rol frequenter geleverd kan worden, zodat daarin de tussentijdse medicatiewijzigingen verwerkt kunnen worden om zo medicatie-incidenten terug te brengen.

In 2018 blijven we mede op grond van de auditrapportages van bureau Puls aandacht vragen bij de teams voor de MIC. De teams kunnen het leereffect van MIC nog beter benutten.

Aantal MIC meldingen	2017	2016	2015
Zonnehuis Amstelveen			748
Amalia	453	260	
Beatrix	237	195	
Juliana	188	301	
Zonnehuis Westwijk	359	481	452
Reijgersbosch		11	236
Theresia	295	343	311
De Luwte	462	432	586
Zonnehof Bovenkerk	223	201	136
Menno Simons	157	239	186
Gerardus Majella	194	255	
Zuiderhof	146	218	
De Ronde Venen			416
Thuiszorg	204	242	212
Totaal	2863	3178	3237

Aantal meldingen	Vallen		Medicatie		
	2017	2016	2017	2016	
Zonnehuis Amstelveen					
Amalia	229	148	174	86	
Beatrix	126	90	78	75	
Juliana	120	176	18	26	
Zonnehuis Westwijk	180	272	82	88	
Theresia	195	271	51	50	
De Luwte	267	239	74	103	
Zonnehof Bovenkerk	99	89	77	63	
Menno Simons	88	133	46	61	
Gerardus Majella	104	149	67	79	
Zuiderhof	98	142	43	70	

De **stichtingsbrede commissie zorg en dwang** meet per kwartaal de inzet van **middelen en maatregelen**. De percentages variëren tussen locaties met Bopz aangemerkte afdelingen tussen de **25 en 30% (exclusief domotica)**. De commissie inventariseert ook welke **acties leiden tot vrijheidsbevordering**:

- Leefcirkels (ofwel open deuren zoals nu al in Zonnehuis Westwijk het geval is. Zonnehof Bovenkerk krijgt ook evenals de nieuwe gebouwen in Ouderkerk en Mijdrecht;
- Evaluaties samen met arts;
- Continuering scholing onbegrepen gedrag;
- Bewustwording van team o.a. door dementietheater en simulator bijvoorbeeld "into d'mentia";
- Video-interactiebegeleiding;
- Per locatie worden concrete acties benoemd om de vrijheid te bevorderen.

M&M worden in de zorgplanbespreking met de vertegenwoordiger besproken. De indruk bestaat dat familie het vaak wel prettig vindt dat er maatregelen zijn in het kader van de veiligheid. Extra aandacht voor informatie/voorlichting aan familie is daarom ook nodig.

In 2018 worden bovenstaande acties gecontinueerd om zodoende lerende te komen tot meer vrijheidsbevordering. Daarnaast zal voorbereiding plaatsvinden op de implementatie van de nieuwe wet Zorg en Dwang.

Locatie	Aantal cliënten waarbij in een kwartaal M&M is toegepast, exclusief domotica	Percentage
Zonnehof Bovenkerk	13	27
De Luwte PG	12	27
Theresia PG	1	2
Menno Simons	7	29
Gerardus Majella	1	2
Zonnehuis Amstelveen		
Juliana	15	20
Beatrix	9	7
Amalia	2	5
Zonnehuis Westwijk	13	15

De **bestuurder loopt maandelijks een halve dienst mee op een locatie** om te zien hoe de zorg gaat en welke dilemma's daar spelen. Dit geeft ook een indruk van hoe het gaat op een locatie. Ook andere collega's van de ondersteunende dienst lopen af en toe mee op een locatie om een indruk van de praktijk te krijgen.

In 2018 zal deze interactie worden vervolgd, zodat in het primair proces zelf wordt uitgewisseld wat aandachtspunten en leerpunten zijn.

De gesprekken van de bestuurder met teams over veiligheid gingen dit jaar o.a. over omgaan met **onbegrepen gedrag van cliënten**. De psychologen hebben in 2017 een training over onbegrepen gedrag gegeven op locatie. Het maken van afwegingen per cliënt blijkt soms in de praktijk echter meer aandacht te behoeven. Op teamniveau zal met behandelaars meer worden gesproken over interventies bij onbegrepen gedrag.

In 2018 is een nieuwe training ontwikkeld waar teams zich voor kunnen inschrijven. Daarnaast wordt in het traject zelforganisatie een training communicatie en weerbaarheid meegenomen, waarin ook aandacht is voor omgaan met bejegening vanuit familie.

In september zijn de indicatoren voor **wijkverpleging** aan de inspectie aangeleverd. Het ging hierbij om informatie over de personeelsformatie, de cliënttevredenheid in 2016 en in hoeverre er metingen naar incidenten plaatsvinden.

In 2018 zal samen met de procesondersteuner kwaliteit worden voorbereid op het landelijke kwaliteitskader wijkverpleging en zullen wederom gegevens bij de inspectie worden aangeleverd.

De **commissie veiligheid** heeft brandveiligheid op de agenda staan. In overleg met de lokale brandweer vinden op de locaties oefeningen plaats. Uit de Risico Inventarisatie en Evaluatie blijkt dat de **bedrijfshulpverleningplannen (BHV)** van de locaties niet werkbaar en actueel zijn. Tijdens een grote oefening van de veiligheidsregio (GHOR) in september bleek ook dat er meer BHV kennis bij alle medewerkers nodig is. Dit wordt in 2018 opgepakt.

5. Leren en werken aan kwaliteit

Doelstelling

Zelforganisatie heeft naast het creëren van meer persoonsgerichte zorg een lerende cultuur als doel. De coaches besteden hier aandacht aan. Ook de hoofden zorg hebben voor alle teams een meer coachende rol in het scheppen van een lerende cultuur.

Een **open cultuur** zien we als een voorwaarde voor een lerende cultuur. De mate van openheid verschilt per team en per situatie of moment. We stimuleren een open cultuur door het belang van het bespreken van klachten en incidenten te benoemen bij bijeenkomsten over zelforganisatie. Ook de bestuurder besteedt hier in het wekelijks blog aandacht aan. Via zelforganisatie wordt expliciet tijd gemaakt voor werkoverleg en het bespreken van onderwerpen die bijdragen aan een open cultuur. Teams kunnen ook de **commissie ethiek** om advies en hulp vragen in het creëren van een meer open cultuur.

Een lerende cultuur zien we als voorwaarden scheppende factor om per cliënt te kijken welke zorg passend en wenselijk is. Verzorgenden worden gestimuleerd te kijken naar geschikte zorg en interventies en het effect ervan. Via onder meer **klinische lessen in teams** en intranet worden voorbeelden gedeeld.

Via het **lectoraat Gezondheid en welzijn van kwetsbare ouderen** hebben we sinds 2016 in Zonnehuis Westwijk en op de revalidatieafdeling van Zonnehuis Amstelveen een **Leer Innovatie Netwerk (LIN)**. Een LIN heeft in tegenstelling tot een reguliere zorgafdeling relatief meer HBO Verpleegkunde stagiaires en is gericht op innovatie. De stagiaires doen ook praktijkgericht onderzoek met begeleiding van een lecture practitioner en verhogen samen met verzorgenden de kennisuitwisseling. Er worden bijvoorbeeld kleine onderzoeken gedaan naar specifieke dementiezorg en effecten van diverse vormen van bewegen voor ouderen. Met het LIN nemen we ook deel aan het programma Waardigheid en Trots.

Het **onderzoek en het leerklimaat** binnen het LIN is ook gericht op het behalen van het **Topcare keurmerk revalidatie en dementiezorg**.

Uitkomsten 2017

De **vakgroep van Specialisten Ouderengeneeskunde** heeft op 6 maart 2017 de visitatie goed doorstaan.

Op alle locaties hebben in mei, juni en juli bijeenkomsten plaatsgevonden over **zelforganisatie**. In september zijn 12 teams gestart als koplopersteam met ondersteuning van een coach. Op 30 januari 2018 vond de eerste 'sleuteloverdracht' van hoofd naar team plaats. Kort daarna volgde een tweede overdracht.

In 2018 verwachten we meerdere sleuteloverdrachten en nieuwe koplopersteams waarin leren leren een aandachtspunt zal zijn.

In het kader van de **ISO kwaliteitscertificering** is er een directiebeoordeling kwaliteit gemaakt waarin de kwaliteitsmeetinstrumenten zelf zijn beoordeeld. Acties hieruit zijn o.a. om met een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek aan de slag te gaan en deze kwaliteitsrapportage zelf te verbeteren. De **ISO certificering** heeft in september 2017 **aandacht voor plan-do-check-act** als aandachtspunt

genoemd. We gaan dit meer in alle processen benoemen, maar het zal tijd en aandacht vergen om dit in te slijten. Het ISO certificaat is behouden.

In 2018 zal er opnieuw een tussentijdse toets plaatsvinden.

De verschillende **aandachtsvelders** hygiëne, arbo- en veiligheid, decubitus en ECD en medewerkers die een incident kunnen onderzoeken hebben in 2017 een jaarlijkse bijscholing gevolgd.

Het **Leer Innovatie Netwerk (LIN)** is in 2017 verder ontwikkeld. Er zijn nieuwe stagiaires gestart en nieuwe afspraken gemaakt over opdrachten waardoor medewerkers en stagiaires meer van elkaar kunnen leren. In oktober en november zijn presentaties gegeven over het LIN op o.a. congressen over **Topcare** en Deltaplan Dementie.

In 2018 gaan we verder met het optimaliseren van het LIN. De LIN op de revalidatie zal een belangrijke bijdrage leveren aan certificaat Topcare wat een groot doel is voor 2018. Ook zullen we samen met ROC Nova College in De Luwte in 2018 een LIN voor leerlingverpleegkundigen van het ROC ontwikkelen.

Op 24 mei 2017 heeft onze lector Robbert Gobbens zijn lectorale rede gehouden over gezondheid van welzijn aan kwetsbare ouderen.

Om onderzoek en innovatie te versterken, is Zonnehuisgroep Amstelland aangemeld voor aspirant lidmaatschap Topcare GRZ (revalidatie) en het potential programma dementiezorg. Topcare is een stichting die gericht is op het verder doorontwikkelen van de praktijk door professionals zelf met een verbinding tussen praktijk, onderzoek en opleiden vanuit die praktijk. In september is er een bijeenkomst voor en met andere potentiële organisaties geweest. Daarnaast zijn er werkbezoeken geweest bij Naarderheem van Vivium (reeds Topcare GRZ).

Via het UNO (Universitair Netwerk Ouderenzorg) vond in 2017 een implementatietraject plaats van vermindering van antibioticagebruik. Verzorgenden zijn daartoe geïnstrueerd over waar zij op kunnen letten bij infecties. Cliënten en familie zijn via een folder over antibioticagebruik geïnformeerd. Artsen hebben een jaarlijks FTO (farmacotherapie overleg) infectieziekten met een microbioloog en keuze voor antibiotica (zoals vastgelegd in het formularium) komt in het inwerkprogramma van nieuwe artsen.

In 2018 zullen we verder gaan met het implementeren en optimaliseren van dit beleid.

De stichtingsbrede commissie onderzoek is betrokken bij deze onderzoeken en heeft aanvragen besproken over onderzoek naar:

- Kwaliteit van de Geriatrische Revalidatiezorg
- Sarcopenie in de Geriatrische Revalidatiezorg
- Europese prevalentiestudie naar infectieziekten en antibioticagebruik in verpleeghuizen
- Leer- en werkwijze belevingsgerichte zorg
- Fit4frail (trainen van lichamelijke fitheid van geriatrische revalidanten)
- Impetus (passend medicatie voorschrijven aan verpleeghuisbewoners)
- Progress (antibioticagebruik).

In 2018 zal de onderzoekscommissie zich bezig houden met nieuwe onderzoeken.

(Bij)scholing van alle verzorgende functies heeft in september 2017 extra aandacht in MT gekregen. De **kwantitatieve en kwalitatieve personeelstekorten** door vacatures en ziekteverzuim maken het lastig bijscholing op orde te houden. Er wordt sinds augustus 2017 extra geïnvesteerd in vervullen

van vacatures en ook ziekteverzuim heeft veel aandacht van MT. De locaties houden ook diverse bijscholingen via klinische lessen, maar er is geen zicht op de registratie ervan.

In 2018 zullen we via elearning meer mogelijkheden krijgen tot (bij)scholing. Ook is besloten meer te investeren in bijscholing naar functieniveau EVV en niveau 4.

Zonnehuisgroep Amstelland is aangesloten bij de koepelorganisaties Actiz, Sigra (Samenwerkende zorginstellingen in Groot Amsterdam), IVVU (Instellingen voor Verpleging en Verzorging in Utrecht) en VBZ (Kennemerland). De kwaliteitsadviseurs nemen deel aan kwaliteitsoverleggen van de eerste drie koepels. Met Vita welzijn, Ziekenhuis Amstelland en Brentano zijn overeenkomsten om voor het analyseren van incidenten en zo nodig audits elkaars kwaliteitsadviseurs in te zetten. De hygiënist van Ziekenhuis Amstelland neemt deel aan de hygiëne commissie van ZHGA.

In 2018 zullen we opnieuw een stakeholdersonderzoek uitvoeren om zicht te krijgen op hoe we onze samenwerking kunnen verbeteren.

6. Leiderschap, governance en management

Doelstelling

Zonnehuisgroep Amstelland vindt **zorginhoudelijk leiderschap** belangrijk. De organisatie heeft al ruim vijf jaar een Verpleegkundige Advies Raad (VAR). De bestuurder (met verpleegkundige achtergrond) blijft elke maand op een locatie een aantal uur meelopen met de zorg en neemt aan elk werkoverleg een keer deel. De bestuurder heeft hierdoor zicht op hoe er in de praktijk gewerkt wordt en welke zorgvragen er zijn. Het hoofd medische dienst neemt deel aan het MT.

De organisatie kent ook een **actieve ondernemingsraad (OR)** en **centrale cliëntenraad (CCR)** die maandelijks bijeenkomen en om de maand met de bestuurder overleg hebben. Deze raden stemmen met de locatiecommissies respectievelijk lokale cliëntenraden af wat er lokaal speelt

Het doel van **zelforganisatie** is voor Zonnehuisgroep Amstelland (ZHGA): meer aandacht voor de cliënt en hart voor kwaliteit van leven. Wat goed is voor de éne cliënt, hoeft dat niet te zijn voor een andere cliënt. Dit kunnen we niet door een centrale sturing van bovenaf oplossen. Dit vraagt wel vakmanschap en eigenaarschap van medewerkers en ruimte en vertrouwen vanuit het management. Zelforganisatie is een wisseling van besturingsfilosofie.

Uitkomsten 2017

In 2017 vonden op alle locaties informatiebijeenkomsten over zelforganisatie plaats. In september zijn vervolgens 11 koplopersteams zelforganisatie gestart met ondersteuning van een coach. Ook de ondersteunende diensten en behandelaars hebben het gehad over wat zelforganisatie van de teams voor hen betekent.

De thuiszorg heeft een eigen traject met eigen coaches zelforganisatie. In oktober en november is met alle teams gesproken over de verdiepingsslag die zij naar zelforganisatie gaan maken. Voor de thuiszorg zijn rollen en taken per team benoemd. Zelforganisatie wordt ook ondersteund met een digitaal zelfroosterprogramma.

8 november was er een themabijeenkomst over zelforganisatie en kwaliteit voor alle raden en managementteamleden over de gevolgen van de besturingsfilosofie zelforganisatie voor de rollen en taken van deze organen.

In 2017 is het reglement Raad van Toezicht herzien op de Zorgbrede Governancecode 2017 en zijn scholingen op dit gebied voor 2018 geïnventariseerd.

De jaarverslagen van de CCR, OR, RvT en VAR komen samengevat terug in het jaardocument 2017 van Zonnehuisgroep Amstelland.

In 2018 zal met de OR, VAR, CCR en RvT verder worden gekeken naar hoe hun rol kan aansluiten op zelforganisatie. Ook zal in het najaar weer een gezamenlijke themabijeenkomst plaatsvinden.

7. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Doelstelling 2017

Op alle locaties is het uitgangspunt om op elk moment van de dag te streven naar een personeelsinzet waarbij minstens meer dan 50% van de verzorgenden functie niveau 3 IG of hoger heeft. Daarnaast is er minstens één verpleegkundige aanwezig of oproepbaar, ditzelfde geldt voor de artsen.

De personeelsformatie is in de begroting afgestemd op het model van Advisaris.

Vanuit de extra gelden vanuit Waardigheid en Trots kregen we in 2017 extra middelen voor:

- **Woonondersteuners** extra inzetten;
- **Extra scholing** voor de transitie naar verpleeghuiszorg;
- Aanstelling van een recruiter voor werving van lang openstaande vacatures.

Uitkomsten 2017

Net zoals bij andere ouderenzorgorganisaties nam in 2017 bij Zonnehuisgroep Amstelland het aantal vacatures toe. Er is een recruiter aangenomen en geïnvesteerd in met name online werving en het inzetten van de bestaande medewerkers om collega's te werven.

In het najaar van 2017 zijn 66 medewerkers, waarvan het merendeel woonondersteuners en 27 aspirant leerlingen aangenomen. Ook waren er 163 stagiaires.

In 2018 is een taskforce werving en selectie en voorkomen van uitstroom gestart om het aantal vacatures in de zorg te verminderen.

In 2017 is het verzuim van 6,0% naar 5,6 % gegaan. Het streven is dit cijfer in 2018 verder te verlagen.

Medewerkerstevredenheid

Medewerkerstevredenheid is eind 2016 onderzocht via deelname aan het onderzoek van branchevereniging Actiz. In 2016 heeft Zonnehuisgroep Amstelland meegedaan aan het breedere medewerkerstevredenheidsonderzoek. De organisatie scoorde net iets onder gemiddeld op werkbeleving met een 7,1.

In 2018 zal een nieuw medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

8. Gebruik van hulpbronnen

Doelstelling

Elektronische hulpmiddelen hebben voor ons als doel: **vergroten eigen regie, meer zelfstandigheid en bewegingsvrijheid, veiligheid en verhogen van de privacy van bewoners**. Sinds 2016 hebben we pilots met **slimme sensoren en cameratoezicht**. Bij deze pilots betrekken we de expertise van Vilans. Door deze pilots brengen we het aantal malen waarop de kamer 's nachts betreden wordt door een zorgmedewerker terug. Dit voorkomt onrust voor de bewoner en kost de zorgmedewerker minder tijd. Ook signaleren deze sensoren tijdig 'ongewenst' dwaalgedrag. Bijvoorbeeld het ongewenst betreden van andermans appartement. Het monitoren geeft ook informatie waarmee we (sneller) (val)incidenten kunnen detecteren en voorkomen vanwege meer inzage in beweeggedrag van de bewoner. De pilots worden begeleid en besproken door commissies met een vertegenwoordiging van cliënten (familie) en medewerkers per locatie.

Uitkomsten 2017

In 2017 is het cameratoezicht naast Menno Simons ook toegepast in Zonnehof Bovenkerk. Daarnaast is in samenwerking met Vilans een pilot gestart naar dwaaldetectie buitenshuis in Gerardus Majella. Vanwege het wachten op nieuwe technische middelen is dit project in overleg met Vilans tijdelijk geparkeerd.

In 2018 zullen we verder gaan met het uitbreiden van gebruik van digitale hulpbronnen. Allereerst in het nieuwe Zonnehuis Theresia.

9. Gebruik van informatie

Doelstelling

Om ouderen deskundig zorg en ondersteuning te kunnen blijven geven is **samenwerking nodig met cliënten, hun naasten, zorgaanbieders en andere betrokkenen**. ZHGA participeert daarom in verschillende netwerken, zoals:

- Ketenzorg dementie Amstelland en Meerlanden, Amsterdam en Utrecht-West;
- Alliantie Amstelland;
- Netwerk CVA zorg;
- Palliatief netwerk;
- Kennisnetwerk gepersonaliseerde dementiezorg en interventies;
- Kennisnetwerk jonge mensen met dementie;
- Wijkzorgallianties in wijken en gemeenten waar wij wijkverpleging bieden;
- Sigra, IVVU, Actiz en werkverband van landelijke Zonnehuisgroep;
- Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO);
- Kennisnetwerk dementie Vilans met andere zorgaanbieders (landelijk);
- (Vanaf 2018) stichting Topcare.

In toenemende mate werken we samen met welzijnsorganisaties om ouderen in de wijk zo lang mogelijk zelfredzaam thuis te laten wonen. Ook streven we door samenwerking met andere buurtorganisaties zoals basisscholen, vrijwilligersorganisaties, verenigingen, winkeliers, kinderdagverblijven etc. naar een actief aanbod van welzijn en ontmoetingen voor onze bewoners en wijkbewoners.

Met middelbare scholen, ROC's en hogescholen werken we samen voor het bieden van een aantrekkelijk scholings- en stageklimaat ter bevordering van een lerend klimaat.

De samenwerkingsvormen en doelen zijn uitgewerkt in een stakeholdersbeleid.

Uitkomsten 2017

In 2017 zijn bovenstaande samenwerkingsverbanden voortgezet. Ook is er in 2017 als kennisnetwerk kwaliteit afstemming gekomen met Zorggroep Amsterdam Oost, Brentano en Amstelring. De samenwerking met welzijns en buurtorganisaties zijn eveneens voortgezet.

In 2018 zullen we deze samenwerking voortzetten en waar mogelijk zullen we nieuwe samenwerkingsverbanden aangaan om bij te dragen aan de kwaliteit van leven van ouderen in onze huizen en wijken. Onze rol in de samenwerking zullen we analyseren via een stakeholdersonderzoek en vervolgens verbeteren.