



Zorggroep Amsterdam Oost

*Kwaliteitsplan
2022*

Zorggroep Amsterdam Oost

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	4
1. PROFIEL ZORGGROEP AMSTERDAM OOST	5
1.1 Zorgvisie en kernwaarden	5
1.2 Doelgroepen	5
1.3 Locaties	6
1.4 Zorgomgeving	7
1.5 Besturingsfilosofie	7
2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND/PERONEELSSAMENSTELLING	9
2.1 Aantal zorgverleners (in fte's) in loondienst per locatie/afdeling (peildatum 1-11-2021)	9
2.2 Vrijwilligers	10
2.3 In-uitstroomcijfers zorgpersoneel	10
2.4 Verzuim	10
2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten	10
3. HUIDIGE SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS PER THEMA VAN HET KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG	11
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	11
3.2 Wonen en welzijn	13
3.3 Veiligheid	15
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	17
3.5 Leiderschap, governance en management	18
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	19
3.7 Gebruik van hulpbronnen	21
3.8 Gebruik van informatie	22
4. ONTWIKKELPARAGRAAF	24
BIJLAGE: KWALITEIT EN VITALITEIT KALENDER	25

INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Zorggroep Amsterdam Oost. In dit document beschrijven we wat wij onder goede zorg en verantwoorde zorg verstaan en wat er volgens ons nodig is om deze kwaliteit van zorg te bereiken.

De geactualiseerde versie van het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren', dat op 1 juli 2021 door het Zorginstituut Nederland is gepubliceerd, vormt de basis voor onze ambities om de kwaliteit van zorg voor onze verpleeghuisbewoners te verbeteren.

Eind 2021 is het visiedocument "Koers 2025, de strategie van ZGAO" vastgesteld. Hierin is de koers van ZGAO voor de komende 4 jaar bepaald en biedt hiermee de kaders voor onze plannen.

Sinds de invoering van het Kwaliteitskader in 2017 zijn onze doelstellingen:

- Onze bewoners ervaren genoeg tijd en persoonlijke aandacht van onze zorgverleners
- Onze zorgverleners hebben plezier in hun werk, ervaren een aanvaardbare werkdruk, voelen zich voldoende toegerust en gesteund en kunnen zich ontwikkelen
- Wij zetten, waar zinvol, innovaties in (technologie, procesinnovatie, sociale innovatie en arbeidsmarktinnovatie) om deze ambities te ondersteunen

Met behulp van het kwaliteitsbudget hebben we in de afgelopen vier jaren veel van onze plannen en doelstellingen kunnen realiseren. Vanaf 2022 wordt dit 'aparte' kwaliteitsbudget verwerkt in één integraal tarief. Daarmee volgt een nieuwe fase, namelijk die van borging. De verbeteringen die we in de afgelopen jaren hebben doorgevoerd, willen we in 2022 zo veel mogelijk continueren en deze zijn daarom samen met onze nieuwe plannen opgenomen in dit Kwaliteitsplan.

Bij het opstellen van dit kwaliteitsplan is de handreiking, zoals genoemd in bijlage 3 van het Kwaliteitskader, gevolgd. In hoofdstuk 1 wordt het profiel van Zorggroep Amsterdam Oost geschetst. Hoofdstuk 2 geeft weer hoe onze personeelssamenstelling er uit ziet. Belangrijke inhoudelijke thema's op het gebied van persoonsgerichte zorg, wonen en zorg, veiligheid en werken aan kwaliteit worden in hoofdstuk 3 weergegeven. Ook wordt beschreven hoe we samen leren en verbeteren. In hoofdstuk 4 wordt beschreven op welke wijze het kwaliteitsplan wordt geëvalueerd.

Het Kwaliteitsplan wordt jaarlijks in overleg met onze Cliëntenraad, Professionele Adviesraad en met het Zorgkantoor geactualiseerd.

Pien de Jong
Bestuurder

December 2021

1. PROFIEL ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

1.1 Zorgvisie en kernwaarden

Missie

ZGAO biedt toegevoegde waarde aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen in de thuissituatie of binnen de zorginstelling. Deze waarde wordt bereikt door een samenhangend aanbod van zorg en behandeling, tijdelijke of permanente woongelegenheid en welzijnsvoorzieningen.

Visie

De kwaliteit van leven van onze cliënten staat voorop, cliënten zijn zo zelfstandig en zelfredzaam als mogelijk en kunnen zichzelf zijn en voelen zich veilig.

Medewerkers zijn gastvrij, betrokken, professioneel, flexibel en praktisch, zij werken samen en nemen de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van hun werk.

De woonomgeving voor de langdurige zorg is kleinschalig, sfeervol, open en veilig. De verblijfsomgeving voor de kortdurende zorg is sfeervol, open, veilig en stimulerend om zelfstandigheid te vergroten.

ZGAO gelooft in een groot verband tussen het hebben van gelukkige en gezonde medewerkers en het kunnen geven van goede zorg. Daarom willen we alles op alles zetten om vitaliteit te bevorderen en verloop en verzuim tegen te gaan.

Kernwaarden

Samen: Ik ben nieuwsgierig naar mijn cliënt en zijn omgeving. Ik deel ervaringen en heb een open houding naar iedereen die een rol speelt in de zorg voor mijn cliënt.

Veilig & Vertrouwd: Ik bied een schone en veilige leefomgeving waar een gemoedelijke sfeer heerst en mensen zich welkom en thuis voelen. Ik kom mijn afspraken na.

Professioneel & Praktisch: Ik zorg ervoor dat ik voldoende kennis en vaardigheden heb en gebruik deze ook. Ik ken de organisatie en neem de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van mijn werk.

1.2 Doelgroepen

Onze doelgroepen zijn:

- A) Langdurige zorg (WLZ): De Open Hof, Groepswonen Flevohuis, Klinieken Flevohuis en Thuiszorg
- B) Revalidatie en tijdelijke zorg (GRZ en ELV): Klinieken Flevohuis en Transitorium C8 (OLVG Oost)
- C) Extramurale zorg en behandeling (o.a. wijkverpleging en -verzorging, casemanagement dementie, fysiotherapie en ergotherapie, dagbesteding en ambulante ondersteuning): Thuiszorg en dagcentra

Langdurige zorg (Wlz)	Tijdelijke zorg (Zvw GRZ en ELV)	Extramurale zorg (Zvw+Wmo)
72 plaatsen GW Flevohuis 28 plaatsen studio's Flevohuis 10 plaatsen Klinieken Flevohuis 100 plaatsen De Open Hof 12 cliënten VPT 27 cliënten VPT Goodwillburgh	60 plaatsen Klinieken Flevohuis 25 plaatsen C8 OLVG 6 plaatsen GW Flevohuis	178 klanten thuiszorg 170 bezoekers dagcentra 76 klanten ambulante ondersteuning
Omzet 18,9 miljoen	Omzet 7,6 miljoen	Omzet 3,3 miljoen

ZZP-verdeling intramuraal

Onderstaande verdeling betreft de gemiddelde bezetting in september 2021. Als gevolg van de coronacrisis is er in 2021 sprake van een lagere bezetting.

	Open Hof	Flevohuis Groepswonen	Flevohuis Klinieken	Totaal
zzp 4 VV	7	0	1	8
zzp 5 VV	53	43	1	97
zzp 6 VV	26	1	1	28
zzp 7 VV	3	10	0	13
zzp 8 VV	5	1	0	6
zzp 9b VV	2	0	0	2
zzp 10 VV	2	0	0	2
Meerzorg	0	3	0	3
Totaal	98	58	3	159

Koers 2025

In 2021 hebben we onze strategische koers tot 2025 bepaald. Om te kunnen voldoen aan de enorme groei van de vraag naar ouderenzorg in Amsterdam-Oost, willen we onze extramurale 'Verpleeghuis Thuis'-plaatsen en intramurale verpleeghuisplaatsen uitbreiden.

In 2023 willen we 5 teams 'Verpleeghuis Thuis' in Amsterdam Oost operationeel hebben die per team 12 cliënten ondersteunen. De VPT-teams organiseren we vanuit en rondom onze locaties. Daarnaast willen we in de komende onze intramurale wooncapaciteit voor Amsterdam-Oost verdubbelen door uitbreiding met minimaal drie nieuwe woonlocaties, met een aantrekkelijk aanbod voor ieder minimaal 80 Wlz-plaatsen.

1.3 Locaties

Onze locaties zijn:

Flevohuis

In het gemoderniseerde Flevohuis bevinden zich kleinschalige groepswoningen voor mensen met dementie en een kortverblijf groepswoning waar cliënten ter overbrugging kunnen verblijven. Twee van de groepswoningen zijn gereserveerd voor bewoners met een christelijke achtergrond. Op de Intensieve Zorg Afdeling verblijven bewoners met zeer ernstig probleemgedrag. Zij ontvangen daar behandeling totdat er sprake is van stabilisatie en afname van het probleemgedrag.

In het Flevohuis zijn behalve groepswoningen ook revalidatieklinieken, een kliniek voor psychische en sociale ondersteuning en een logeerkamer gevestigd. Vanaf 2022 komen 26 studio's beschikbaar voor bewoners met een somatische zorgvraag.

Naast verzorgend en verplegend personeel beschikt de formatie van het Flevohuis over activiteitenbegeleiders, gastvrouwen, kunstenaars (die een bijzondere rol vervullen bij activiteiten) en een behandelteam. Specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, logopedisten en maatschappelijk werkers staan klaar om cliënten de juiste zorg en ondersteuning te bieden. Er is een nieuwe grote oefenzaal waar zij onder begeleiding kunnen werken aan hun lichamelijk herstel en conditie.

De mooie binnentuin is een fijne ontmoetingsplek. Bewoners van de groepswoningen kunnen er in alle rust genieten van het buiten zijn. Zowel in de vergrote Koffiecorner als in het nieuwe Theehuis als in verschillende belevingshoeken kunnen bewoners en familie elkaar ontmoeten. In het najaar van 2021 wordt de binnentuin nieuw aangelegd met looppaden, banken en veel groen. Grenzend aan het Flevohuis bevindt zich het dienstencentrum Flevopoort met daarin het dagcentrum van ZGAO.

De Open Hof

Verpleeghuis De Open Hof ligt in de Watergraafsmeer en biedt in een knusse en veilige omgeving 24-uurszorg. Het is een huis met 100 bewoners waar iedereen elkaar kent. Bewoners die moeite hebben met het invullen van hun dag of gezelligheid zoeken bij medebewoners, kunnen overdag en 's avonds elkaar opzoeken in de gezamenlijke huiskamers. Hier wordt structuur, begeleiding en afleiding geboden. De Open Hof is een open instelling en biedt bewoners bescherming met zo veel mogelijk vrijheid. Ook buurtbewoners zijn van harte welkom om deel te nemen aan activiteiten in het huis.

Naast verzorgend en verplegend personeel beschikt de formatie van De Open Hof over een eigen behandelteam. Specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, logopedisten en maatschappelijk werkers staan klaar om bewoners de juiste zorg en ondersteuning te bieden. De zorgverlening is erop gericht de bewoners zo zelfstandig en prettig mogelijk bij ons te laten verblijven. Ons streven is dat bewoners voldoende vertier en gezelligheid ervaren. Zij kunnen naast de activiteiten in huis, ook deelnemen aan het activiteitenprogramma van naastgelegen wijkservicepunt het Hoekhuis.

In het najaar van 2022 wordt het huidige gebouw gesloopt en daarna start de bouw van een nieuwe zorglocatie die voldoet aan alle eisen van deze tijd. Het nieuwe gebouw biedt straks meer verpleeghuisplaatsen en een klein deel is bestemd voor zelfstandig wonende ouderen die een appartement huren bij Woonzorg Nederland.

Tijdens de bouw van het nieuwe huis verhuizen bewoners en medewerkers voor twee jaar naar een locatie in Slotervaart/Nieuw-West. Heel fijn dat de bewonersgroep bij elkaar kan blijven. De verhuizing staat gepland in oktober 2022. Deze locatie aan de Louis Bouwmeesterstraat nummer 377 was vroeger een verzorgingshuis en wordt nu gerenoveerd.

Transitorium C8 (OLVG Oost)

In het OLVG Oost heeft ZGAO een eigen transferafdeling: het Transitorium. Hier worden patiënten verzorgd als zij na behandeling in het ziekenhuis nog zorg nodig hebben. Zij worden voorbereid op vertrek naar huis of naar een plek waar men verder kan revalideren of de juiste zorg krijgt. Het team bestaat uit verpleegkundigen, verzorgenden en behandelaren.

Het Transitorium C8 is ook één van de vijf locaties voor crisis- en spoedopname in Amsterdam.

1.4 Zorgomgeving

Ons werkgebied is (primair) Amsterdam Oost. De zorgomgeving is kleinschalig en stedelijk van aard.

1.5 Besturingsfilosofie

De kwaliteit van leven en waardigheid van onze cliënten staat voorop. De dagelijkse praktijk van zorg- en dienstverlening is leidend bij de ontwikkeling van ons beleid en bij de besluitvorming op alle organisatieniveaus.

Onze werkwijzen en administratieve processen richten we in op zo'n manier dat de bedoeling van ons werk wordt ondersteund. We willen het budget zoveel mogelijk ten goede laten komen aan de zorg. Waar het kan werken we dus met een beperkte staf en we houden het management zo klein en slagvaardig mogelijk.

2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND/PERSONEELSSAMENSTELLING

2.1 Aantal zorgverleners (in fte's) in loondienst per locatie/afdeling (peildatum 1-11-2021)

	Flevohuis Groepswonen	Flevohuis Klinieken	De Open Hof	OLVG C8	Dagcentrum	Thuiszorg	VPT-team	ZGAO breed	Totaal
(para)medisch	1,72							21,31	21,31
psychosociaal								9,77	9,77
(meewerkend) teamleider	2,78	1	2,78	0,94	0,94	0,78			7,28
verpleegkundige niveau 5	0,83	0,44	1,78	2,33		3,44		0,67	9,49
verpleegkundige niveau 4	1,99	5,11	1,78	7,22		3,11		0,36	19,57
casemanager dementie						2,22			2,22
leerling verpleegkundige	4,99	2,49	4,17	0,89		2,44			8,32
ANW niveau 4	1,58	3,05							1,58
contactverzorgende	4,67	7,94	5,72	1,89		3,78			24
verzorgende niveau 3	16,49	10,42	13,05	1,67		8,09	1,56	0,11	40,97
leerling verzorgende niveau ig	4,89	0,83	12,44			0,83			17,33
helpende niveau 2	17,78	4,72	19,25	0,88			1,00	0,53	39,44
leerling helpende niveau 2			2,83						2,83
activiteitenbegeleider niveau 4	3,44		3,24		7,11				13,79
activiteitenbegeleider niveau 3					1,75				1,75
ambulant ondersteuner					1,11				1,11
stagiaire	6,48	4,95	5,28	1,00	1,59	3,24			22,54
kunstenaars	0,60								0,60
gastheer/gastvrouw	16,36	1,33	17,36		0,78		0,50		16,86
mantelzorgcoach					1,08				1,08
facilitair	5,40	5,40	8,03			0,89			19,72
administratief en management	2,39	2,89	5,32	1,22				40,56	52,38
Totaal	89,84	26,29	76,89	15,71	11,56	27,99	3,06	62,87	314,21

2.2 Vrijwilligers

Vrijwilligers dragen bij aan het realiseren van de missie van ZGAO. Zij helpen mee om het woon- en leefklimaat van de cliënten te optimaliseren. De vrijwilligers van ZGAO voeren verschillende taken uit, zoals:

- Het vervoeren van mensen van afdeling naar een activiteit
- Ondersteuning geven op de diverse afdelingen
- Zelfstandig uitvoeren van en/of ondersteuning geven bij diverse ontspanningsactiviteiten en kerkdiensten
- Ondersteuning geven op het Dagcentrum
- Mensen wegwijs maken bij het Internetcafé
- Het geven van computerlessen
- Gastvrouw/heer zijn op diverse afdelingen of wijkservicepunt

Vanwege de coronacrisis zijn er minder vrijwilligers actief inzetbaar. Er zijn nog veel vrijwilligers die voorlopig alleen passief op de lijst willen staan.

	Aantal vrijwilligers
<i>Flevohuis</i>	20
<i>Open Hof</i>	15
<i>Hoekhuis</i>	20
<i>Kraaipan</i>	15
Totaal	70

2.3 In-uitstroomcijfers zorgpersoneel

Onderstaande tabel betreft het reguliere personeelsbestand intramuraal zonder stagiaires in 2021 t/m september.

	Aantal instroom	Aantal uitstroom
<i>Groepswonen</i>	45	28
<i>De Open Hof</i>	59	40
<i>Klinieken</i>	16	9
<i>Behandeldienst</i>	8	13
<i>Transitorium C8</i>	-	2
<i>Overige</i>	13	14
Totaal	141	106

2.4 Verzuim

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<i>Verzuimpercentage</i>	6,9	6,1	5,9	6,8	6,4	9,8%	7,6%

2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten.

De personeelskosten t.o.v. inkomsten zijn voor 2022 begroot op 72,7%.

3. HUIDIGE SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS PER THEMA VAN HET KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen

Binnen ZGAO wordt o.a. door teambuilding veel aandacht besteed aan de uniciteit van bewoners. In het ECD wordt het levensverhaal van de bewoner ingevuld, zodat de zorgmedewerker de achtergrond van de bewoners weet en zorg en activiteiten hierop kan afstemmen. Alle cliënten beschikken over een zorg- en/of behandelplan, met hierin opgenomen een persoonlijk activiteitenplan. Hierbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de autonomie van de verschillende bewoners.

Omgaan met onbegrepen gedrag en agressie in de verpleeghuiszorg

We zien (als gevolg van de toename van de zorgzwaarte) de problematiek van onbegrepen gedrag en agressie steeds belangrijker worden in de sector en vooral in onze stad. De gevolgen ervan zijn groot. In de eerste plaats is de kwaliteit van zorg voor de cliënt die het gedrag vertoont een vraagstuk. Deze cliënten hebben hoog complexe zorg en behandeling nodig. Ten tweede is de invloed van het gedrag van deze cliënten op de kwaliteit van zorg & wonen voor andere bewoners fors. En niet in de laatste plaats vraagt deze zorg ook zeer veel van onze medewerkers. Als wij als sector en als zorgorganisatie dit type zorg niet goed weten te organiseren en ondersteunen leidt het tot een hoger verloop en ziekteverzuim bij ons personeel. Ook de keten komt in de knel als wij met elkaar geen oplossing weten te vinden voor deze patiënten en cliënten.

In de Open Hof en op de Groepswoningen in het Flevohuis blijft 'omgaan met onbegrepen gedrag' daarom een belangrijk thema. We willen werken op een wijze die eraan bijdraagt dat onbegrepen gedrag en agressie minder voorkomen en medewerkers hierin beter zijn toegerust. Medewerkers worden hier intensief in geschoold (Brein Omgevings Methodiek en GVGP en GRIP op probleemgedrag) en video-observatie wordt ingezet. In de uitvoering van de zorg aan mensen met onbegrepen gedrag wordt bij de Groepswoningen nu een ervaren VIG of gespecialiseerde verpleegkundige gemist. Het gedrag van sommige bewoners is van dien aard dat er onverantwoorde situaties ontstaan als de zorg door één verzorgende moet worden uitgevoerd.

Eind 2020 is gestart met de ontwikkeling van een afdeling voor intensieve zorg (IZA) op Groepswonen, zodat wij voor onze eigen bewoners met probleemgedrag een verantwoord aanbod hebben.

Nachtzorg

In de nacht worden bewoners verschoond en wordt toegezien, met behulp van bewegingssensoren, op de veiligheid. Bewoners die vallen worden opgemerkt. Bewoners die schoon incontinentiemateriaal nodig hebben krijgen dat. De formatie is zo schraal dat er geen tijd is voor persoonlijke aandacht. In 2020 is de derde nachtdienst gerealiseerd door inzet van vaste medewerkers. In verband met de verminderde productie is de formatie nu tijdelijk weer terug naar 2. Als de studio's zijn gerealiseerd zal de derde nachtdienst weer worden ingepland.

Moreel Beraad

Compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen roepen nogal eens ethische vragen op. Hoe verhoudt autonomie zich bijvoorbeeld tot wilsonbekwaamheid? Wie bepaalt... de dochter of de dokter? Wat weegt zwaarder... vrijheid van de één of privacy van de ander? De behandelaars en zorgmedewerkers willen graag het goede doen, de goede afwegingen maken. Een moreel beraad kan hierbij behulpzaam zijn. Een Moreel Beraad is een gesprek waarin de deelnemers gezamenlijk een ethische kwestie uit hun werk bespreken. Zij doen dit gestructureerd, aan de hand van een gespreksmethodiek, en met behulp van een gespreksleider. Tijdens een Moreel Beraad wordt, aan de hand van een concreet voorbeeld uit de dagelijkse praktijk, samen gezocht naar een antwoord op de vraag wat in die specifieke situatie goede zorg is. De geestelijk verzorger vervult hierin een belangrijke rol.

Uitbreiding helpenden

In 2019 is de Open Hof begonnen met het uitbreiden van het aantal helpenden. Hiermee worden de verzorgenden ondersteund en krijgen ze meer ruimte om onze steeds zorgzwaardere bewoners kwalitatief goed te verzorgen. We zien echter dat verpleegkundigen/verzorgenden nog onvoldoende benut worden in hun superviserende en regierol. Wens is om iedere dag een verpleegkundige of verzorgende gedurende 4 uur in de middag en 4 uur in de avond vrij te plannen, zodat er voldoende tijd is om hun superviserende en regierol te kunnen uitvoeren. Met de huidige personele bezetting is dit alleen nog in de weekenden haalbaar. We blijven hiervoor op zoek naar meer personeel en proberen te sturen op ziekteverzuim. Dit is lastig in Corona tijd. Het ziekteverzuim ligt hierdoor hoger dan normaal. We zetten de personeelsuitbreiding niet in met behulp van uitzendkrachten, dat is te kostbaar en ook onvoldoende effectief.

Mantelzorgcoach

Bij opname in het verpleeghuis is altijd een arts betrokken. Deze specialist ouderengeneeskunde stelt een voorlopig behandelplan op. De verantwoordelijk IG-er stelt een voorlopig zorgleefplan op. Het levensverhaal verdient meer aandacht dan wij nu kunnen geven. Er is inmiddels een format ontwikkeld dat alle levensfasen van de bewoner bestrijkt. Dit levensverhaal moet zo mogelijk voor opname worden opgetekend door de mantelzorgcoach. Deze begeleidt de overgang van huis naar het verpleeghuis en zorgt voor een warme overdracht. In 2019 is de eerste mantelzorgcoach gestart. In 2020 is een tweede mantelzorgcoach aangesteld.

Uitbreiding kennis palliatieve zorg en formatie verpleegkundigen

Binnen de langdurige zorg in zowel het Groepswonen als in De Open Hof wordt de palliatieve zorg verder ontwikkeld met behulp van kennis die verkregen wordt door een arts op te leiden tot kaderarts palliatieve zorg. Dit als vervolg op de inzet van een palliatief verpleegkundige die in 2017 gedurende het hele jaar de teams op het Groepswonen in het Flevohuis heeft gecoacht en begeleid bij de palliatieve zorgverlening. Elk afscheid is uniek en persoonlijk. Medewerkers zijn inmiddels toegerust om dit proces op maat te begeleiden en daarbij de familie of andere betrokkenen te betrekken.

Door de toename van Wlz geïndiceerden op de klinieken (ca 15 patiënten) en de daarmee gepaard gaande verhoging van de zorgintensiteit is het van belang dat er meer verpleegkundigen op de werkvloer komen. Deze medewerkers kunnen dan een superviserende rol uitvoeren en coaching on the job geven. In 2019 is een medewerker op de klinieken gestart met de HBO-V opleiding. In 2020 is een extra verpleegkundige niv. 4 aangesteld. Deze verpleegkundige kan de verzorgende begeleiden en een verlengde arm zijn voor de SO voor vroege signalering. Ook kan deze functionaris de eerste klinische blik werpen bij een opname en het vervolg van het verblijf monitoren.

Revalidatieklimaat

Op de klinieken en C8 wordt verder ingezet op het revalidatieklimaat. Tegelijk wordt de samenhang en samenwerking tussen C8, klinieken, extramuraal en ook (langdurig) intramuraal de komende periode verder uitgewerkt en waar nodig versterkt. Naast bestaande cliëntgroepen wordt hier specifiek gekeken naar een complex van geriatrie-verslaving-somatiek.

Methodisch en multidisciplinair werken

ZGAO wil goed toegerust zijn op de steeds complexer wordende zorgvraag door methodisch en multidisciplinair te werken. Op Groepswonen is vorig jaar gekozen voor de Brein Omgevings Methodiek (BOM) van Anneke van der Plaats en voor de methodiek Grip op probleemgedrag. Methodisch werken geeft houvast en eenduidigheid. We doen overal hetzelfde, vanuit eenzelfde perspectief en met dezelfde doelen voor ogen. Alle VIG-ers en Vpk-ers op GW zijn inmiddels opgeleid in de BOM, evenals een deel van de behandelaars. Ook de teamleiders, de managers en een aantal behandelaars zullen een

gecomprimeerde training volgen en ten slotte zullen de helpenden en gastvrouwen een aangepast programma aangeboden krijgen. Met de implementatie van GRIP zijn we succesvol begonnen.

Vanwege de goede ervaringen met de Brein Omgevings Methodiek op Groepswonen, zal er in De Open Hof ook gestart worden met deze methodiek.

3.2 Wonen en welzijn

ZGAO hecht grote waarde aan welzijn, welbevinden en zingeving en geeft hier op verschillende manieren invulling aan. Door zorgmedewerkers, activiteitenbegeleiders en kunstenaars wordt steeds meer aandacht besteed aan afleiding en vertier en aan zingevingsvraagstukken die zich gedurende de dag aandienen. De Klankspoorcoach en het huis van lied & geluid bewijzen nog elke dag hun toegevoegde waarde en deze inzet zal dan ook gecontinueerd worden.

Zingeving

In onze visie heeft een geestelijk verzorger een aantal primaire taken. Zo vinden wij het van belang dat bewoners in geestelijke nood een beroep op haar/hem kunnen doen. Het is vervolgens aan de geestelijk verzorger om te beoordelen of hij/zij zelf ingaat op de vraag of dat hij/zij iemand uit het netwerk van de bewoner benadert. Daarnaast kan de geestelijke verzorger een vraagbaak zijn voor medewerkers, specifiek op het gebied van zingevingsvraagstukken. Ook hechten wij aan de maandelijkse religieuze vieringen en aan de herdenkingsbijeenkomsten, die ook door anderen dan de geestelijk verzorger worden geleid.

Er zijn aandachtsvelders benoemd die zich specialiseren in de palliatieve zorg zodat zij hun collega's ter zijde kunnen staan. En ook de teamleiders zorgen voor een bepaalde mate van nabijheid, zij kennen hun medewerkers en zij kennen de bewoners en hun familie. Teamleiders zijn laagdrempelig en ervaren in het oppikken van signalen, zij zijn nabij en spelen direct in op vragen die er zijn.

Met deze aandacht voor zingeving bij de medewerkers direct rondom een bewoner proberen we de geestelijke verzorging zo dichtbij mogelijk te brengen.

Alle zorgverleners leveren een bijdrage waar het gaat om algemene vragen en begeleiding. Geestelijke verzorgers hebben echter specifiek expertise als het gaat om het reflecteren op ethische levensbeschouwelijke en religieuze thema's. Zij kunnen dientengevolge ingeschakeld worden als er sprake is van intensievere begeleiding c.q. existentiële crisis, ook ter ondersteuning van het multidisciplinaire team. In 2020 is de formatie geestelijke verzorging van 20 uur per week uitgebreid naar 40 uur per week. Hiermee ontvangen bewoners de geestelijke zorg die zij nodig hebben.

In april 2021 is een groepswoning geopend speciaal voor bewoners met een christelijke achtergrond. Gelijkgestemde bewoners kunnen elkaar hier vinden in muziek, waarden en interesses.

Zinvolle tijdsbesteding

Vanuit de extra middelen zijn in de afgelopen jaren extra activiteitenbegeleiders aangenomen waardoor het aantal activiteiten en de diversiteit ervan enorm is toegenomen.

Uit cliënttevredenheidsonderzoeken blijkt dat bewoners en mantelzorgers zich thuis voelen binnen ZGAO. In gesprekken met bewoners en familie komt naar voren dat bewoners voldoende afleiding ervaren door voortgang van de inzet van gastvrouwen en gastheren en de inzet van activiteitenbegeleiders. Hierdoor is ook het toezicht beter gerealiseerd.

In beide locaties is behoefte aan persoonsgerichte activiteiten, aansluitend bij de belangstelling van de individuele bewoner. Een aantal bewoners die niet van groepsactiviteiten houdt, valt nu buiten de boot. De kunstenaars die in 2019 zijn aangenomen vullen reeds een deel van de leemte in. In elke geschakelde woning willen we een activiteitenbegeleider of kunstenaar aannemen die persoonsgerichte activiteiten organiseert aan het eind van de middag en in de avond.

Vanaf 2020 zijn we op Groepswonen gestart met het project 'Huis van Lied & Geluid'. Dit project richt zich op persoonsgeoriënteerde, muzikale communicatie via de stem. Het muzikale gebruik van de stem in contact met ouderen gaat verder dan het louter zingen van liedjes. Men is vooral op zoek naar wegen om vrijwilligers en mantelzorgers handvatten te geven om het contact met het familielid met dementie betekenis te geven. Bewoners ervaren hierdoor plezier en verbinding met anderen en krijgen een gevoel van eigenwaarde terug. Mantelzorgers en vrijwilligers krijgen nieuwe tools om met hun soms diep demente familie lid te communiceren. De relatie verbetert hierdoor. Dit project loopt door in 2022.

Sinds 2020 zijn we bij DOH gestart met het project 'slaapmuts' waarbij bewoners die moeite hebben met slapen op een kussen worden gelegd waaruit muziek komt. De muziek is aangepast aan de persoonlijke behoeftes van de bewoners. De keuze voor welke bewoners hiervoor in aanmerking komen is samen met de teamleider en psycholoog gemaakt.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

In de zomer van 2017 heeft ZGAO vanuit de extra middelen gastvrouwen en –heren aangetrokken. Deze gastvrouwen zijn op primetime in de woningen aanwezig en verlenen hand- en spandiensten tijdens de maaltijden, houden toezicht als de zorgmedewerkers met de zorg bezig zijn, dragen zorg voor een plezierige leefomgeving, ontvangen op een gastvrije wijze mantelzorgers en andere bezoekers en ondersteunen de bewoners bij het gezellig houden van hun eigen huiskamer. Vooral de toezichthoudende taak is belangrijk nu de zorgintensiteit en het onbegrepen gedrag van de bewoners toeneemt. Zorgmedewerkers kunnen nu met een gerust hart even uit de huiskamer weg. Zij weten dat de gastvrouw hen roept als er calamiteiten zijn.

Inmiddels zijn de gastvrouwen en –heren opgeleid en toegerust om met de doelgroep om te gaan. Het is een meer dan succesvol project geworden. In de Open Hof zijn in 2020 extra gastvrouwen aangenomen om op alle 5 etages een dag- en avond bezetting te garanderen. Op dit moment wordt er gewerkt met Gastvrouwen die toezicht houden op zeer grote eenheden van wel 26 bewoners. Dit is eigenlijk onmogelijk. Wij willen de eenheden per gastvrouw clusteren naar 12 bewoners. Daarvoor willen we het aantal gastvrouwen in 2022 verder uitbreiden.

Ook in het Flevohuis is behoefte aan extra uren voor gastvrouwen en –heren zodat de weekendbezetting aansluit op de behoeften van bewoners. Daarnaast willen we flexibele krachten aannemen die voorzien in vervanging tijdens de vakanties.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

ZGAO wil bijdragen aan de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen in de thuissituatie of binnen de zorginstelling, door een samenhangend aanbod van zorg en behandeling, tijdelijke of permanente woongelegenheden en welzijnsvoorzieningen. ZGAO erkent daarbij de meerwaarde van de mantelzorgers als deskundigen op het gebied van de levensgeschiedenis van de cliënt, hun naaste. Mantelzorgers worden uitgenodigd zoveel mogelijk betrokken te blijven. Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de cliënten en verdienen waardering, ondersteuning en begeleiding bij het uitvoeren van hun taken. Vrijwilligers en mantelzorgers worden naast de betaalde medewerkers gezien als partners in de zorg. Door gebruik te maken van de kennis en inzet van mantelzorgers en vrijwilligers (informele zorgverleners) kan de zorg zo belevingsgericht mogelijk worden gegeven, komen wensen m.b.t. welzijn meer aan bod, en kunnen cliënten zich daardoor zo lang en zo veel als mogelijk (als) thuis voelen en op hun gemak zijn.

Sinds 2019 begeleidt een mantelzorgcoach mantelzorgers in de overgangsfase tussen thuis en het verpleeghuis. Ook coacht zij medewerkers en vrijwilligers. De mantelzorgcoach sluit aan bij de wensen van de mantelzorgers, pikt signalen op en lost problemen op. De mantelzorgcoach speelt een belangrijke rol bij het afstemmen van wederzijdse verwachtingen en stelt de mantelzorgers de eerste weken na de opname gerust door hem actief te betrekken bij het verblijf van de bewoner. Mantelzorgers zien hierdoor minder op tegen de verhuizing naar een verpleeghuis, voelen zich serieus genomen en ondersteund. De verhuizing verloopt soepel en de mantelzorgers ervaren in de eerste weken minder spanning omdat zij altijd bij de mantelzorgcoach terecht kunnen en deze hen voortdurend informeert over hoe het gaat.

Onze medewerkers uit verschillende disciplines worden geschoold in de driehoekskunde (vanuit het RAK project 'Samenwerken met naasten'). Zij voelen die behoefte omdat gesprekken met familie lang niet altijd optimaal verlopen.

Driehoekskunde benadrukt het belang van een goede basis in de driehoek cliënt-familie-zorgprofessional. Die is noodzakelijk om je familie aan professionals te kunnen toevertrouwen. Pas dan is het veilig voor hem of haar om eigen keuzes te maken. Autonomie is een mogelijk gevolg van samenwerken in de Driehoek. Mogelijk, want lang niet alle cliënten kunnen of willen eigen keuzes maken.

Wooncomfort

De woonomgeving voor de langdurige zorg is kleinschalig, sfeervol, open en veilig.

Een belangrijk doel voor ZGAO is dat huiskamers en andere ruimtes er verzorgd en schoon uitzien. Een fijne en schone woonomgeving draagt in belangrijke mate bij aan het welbevinden van bewoners en hun familieleden.

Voor zowel locatie de Open Hof als locatie Flevohuis wordt er hard gewerkt om de huizen aantrekkelijker te maken voor onze cliënten en bezoekers.

Sinds eind 2019 wordt het Flevohuis in fases verbouwd. De groepswooningen voor bewoners met dementie worden gemoderniseerd en/of verhuizen naar beneden. Hierdoor krijgen meer bewoners direct toegang tot de binnentuin. Een van de groepswooningen is ingericht als intensieve zorgafdeling. In deze woning kunnen vijf mensen worden opgenomen. De woning is besloten, ligt vrij van de andere woningen en is prikkelarm ingericht. De woning is aan een eigen tuin gelegen en de bewoners veroorzaken geen overlast aan de andere bewoners in het verpleeghuis. De klinieken op de tweede etage krijgen meer ruimte en worden gemoderniseerd.

De Open Hof heeft een verouderde bouw en zal in 2022 gesloopt worden. Daarna start de bouw van een nieuwe zorglocatie die voldoet aan alle eisen van deze tijd. De uitstraling van de Open Hof willen we minder medisch/instellingsachtig maken. Bewoners *wonen* in de Open Hof. De zorg willen we daarom in een woonomgeving laten plaatsvinden en niet andersom. Waskarren, medicijnkarren, verbandkarren veroorzaken nu een rommelige en ook medische uitstraling die niet past in een woonomgeving. Voor de nieuwbouw zullen we hier optimaal op gaan inzetten. Tijdens de bouw van het nieuwe huis verhuizen bewoners en medewerkers voor twee jaar naar een locatie in Slotervaart/Nieuw-West.

De Brein Omgevings Methodiek wordt gebruikt als een van de kaders voor de gebouwinrichting (muren/deuren/ramen). Bij de inrichting van het nieuwe pand (meubilair) zal steeds frequente afstemming met personeel plaatsvinden. In de eerste fase waarin het meer gaat over buitenmuren, maten en materialen wordt veel bepaald door regels van o.a. gemeente, WZN en brandveiligheid. Daarin worden CR en OR en teamleiders steeds meegenomen.

Er is een stuurgroep vastgoedontwikkelingen ZGAO opgezet die de voortgang van de plannen en implementatie bewaakt en de interne communicatie hierover verzorgt.

Verpleeghuiszorg Thuis

Vanaf 2021 bieden we voor thuiswonende cliënten met een Wlz-indicatie Verpleeghuiszorg Thuis. Hierbij worden verschillende vormen van ondersteuning gecombineerd. Naast verpleging en verzorging is er ruimte om te helpen in het huishouden en iets leuks te doen. De invulling van de ondersteuning verschilt per persoon. Verpleeghuiszorg Thuis wordt gegeven door een flexibel en klein team van zorg- en welzijnsmedewerkers. De ondersteuning wordt gegeven in afstemming met andere zorgverleners zoals de huisarts en casemanager dementie.

3.3 Veiligheid

Veiligheid voor cliënten is vanzelfsprekend een belangrijk onderdeel van onze zorgverlening. Samen met cliënten en hun naasten maken wij de afweging welke risico's verantwoord zijn. Het welzijn van de cliënt

staat hierbij altijd centraal. Gegevens over het toedienen van medicijnen, de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en gezondheidsrisico's als decubitus, worden systematisch verzameld en geanalyseerd zodat wij ervan leren en kunnen verbeteren.

Medicatieveiligheid

Binnen ZGAO is er een medicatiewerkgroep actief die minimaal 3 x per jaar samenkomt. Bij deze werkgroep is tevens een apotheker betrokken. Interne audits op het gebied van medicatieveiligheid worden meerdere keren per jaar uitgevoerd. Resultaten uit deze audits worden in de teamleidersoverleggen en in de medicatie werkgroep besproken. Waar nodig wordt extra scholing ingezet of verbeteringen doorgevoerd. Rapportages van de audits worden aan de RvB verantwoord.

Om de medicatieveiligheid voor cliënten te vergroten, hebben we de toedienregistratie gedigitaliseerd. Op advies van de PAR is gekozen voor het systeem Medimo. Eind 2020 is dit geïmplementeerd.

Decubituspreventie

Meerdere keren per jaar wordt er een decubitusprevalentie meting gehouden binnen ZGAO om te beoordelen hoeveel cliënten te maken hebben met decubitus en bij hoeveel hiervan dit ontstaan is binnen ZGAO. Een werkgroep beoordeelt hoe het met de kennis en gebruik van preventieve maatregelen gaat binnen de organisatie en op welke afdeling meer informatie, kennis of materiaal nodig is. Resultaten van de metingen worden aan de RvB verantwoord.

Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen

Met betrekking tot veiligheid is ons uitgangspunt dat vrijheidsbeperking een uiterste noodgreep is. Wij zijn ervan overtuigd dat het niet goed is om de vrijheid van bewoners te beperken, tenzij sprake is van ernstig nadeel voor de bewoner of zijn omgeving. Toepassing vindt ook slechts plaats als alternatieven geen oplossing bieden. Vrijheidsbeperkingen worden op indicatie van de SO en met instemming van de vertegenwoordiger vastgelegd in het ECD. Het aantal maatregelen wordt bijgehouden en besproken in de teamoverleggen. Jaarlijks levert ZGAO Indicatoren over de basisveiligheid aan bij de Openbare Database van het Zorginstituut.

Sinds 1 januari 2020 is de Wet Zorg en dwang van kracht. Hierin is bepaald dat zorgverleners bij inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel eerst een stappenplan moeten doorlopen. In het Beleidsplan Onvrijwillige zorg dat in 2021 is opgesteld, wordt weergegeven hoe dit binnen ZGAO geregeld is en geborgd wordt.

Cliënten die vallen onder de Wet zorg en dwang en hun vertegenwoordigers hebben recht op ondersteuning van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Deze cliënten kunnen voor klachten en informatie terecht bij de vertrouwenspersonen van stichting Zorgstem.

In 2019 is een visie op vrijheid en een programma van eisen opgesteld om middels zorgtechnologie de vrijheid van bewoners na de renovatie van het Flevohuis substantieel en op maat te laten toenemen. Door middel van het instellen van leefcirkels willen we iedere bewoner de bewegingsvrijheid bieden die hij aankan. In 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen door het aanstellen van een projectleider, het gereedmaken van de telefooncentrale en zijn twee pilots uitgevoerd. Er is gekozen voor het systeem van Mextal. Dit systeem is in 2021 geïmplementeerd. Begin 2022 zal geëvalueerd worden of Mextal voldoet en of we hiermee verder zullen gaan. Ook gaan we bepalen wat de basisfunctionaliteit moet zijn voor een verpleegproepsysteem in de nieuwe Open Hof.

Preventie acute ziekenhuisopnames

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft ZGAO naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de bewoner. Hiertoe mag de bewoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. ZGAO draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de inwoner opgenomen.

Na opname heeft de specialist ouderengeneeskunde gesprekken met de bewoners met betrekking tot hun wensen omtrent medisch handelen. Hierin wordt onder andere het beleid besproken en vastgelegd. Dit geldt ook voor mogelijk behandeling of opname in het ziekenhuis. Deze afspraken worden halfjaarlijks tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd.

Incidentencommissie

Op beide locaties komt maandelijks een Melding Incidenten Commissie (MIC) bijeen om individuele meldingen te analyseren, de trends in de MIC-meldingen te bespreken en het management te adviseren over te nemen verbetermaatregelen. Incidenten in de cliëntenzorg worden direct gemeld en door de teamleider besproken met de medewerker die bij het incident betrokken was. Indien mogelijk worden direct verbetermaatregelen genomen.

Bij calamiteiten of incidenten die zich herhalen wordt een oorzakenanalyse gedaan op basis van de Prisma methode. Hierbij worden betrokken medewerkers en de cliënt of zijn vertegenwoordiger geïnterviewd om de oorzaken van het incident te achterhalen en zo aan de bron maatregelen te kunnen treffen. In het MIC-beleid is vastgelegd in welke situaties een Prisma analyse uitgevoerd dient te worden. Met een collega instelling V&V wisselen wij voorzitters bij PRISMA onderzoeken uit om de onafhankelijkheid van het onderzoek beter te waarborgen en te leren van elkaar. In 2021 is de MIC-procedure gereviseerd en is een calamiteitenprocedure opgesteld aangezien de route voor het melden van calamiteiten onduidelijk was.

3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Via interne audits kijken collega's kritisch op andere afdelingen om zo van elkaar te leren en de zorg te verbeteren. Er worden 3x per jaar interne audits uitgevoerd op de onderdelen zorgdossier, behandelingsdossier, medicatie en hygiëne. De uitslagen van deze audits worden besproken in de teamleidersoverleggen en in diverse werkgroepen. Daarnaast worden deze besproken met de betreffende aandachtsvelders in de zorg.

ZGAO wil dat cliënten er op kunnen vertrouwen en dat medewerkers hun werk goed en op een prettige manier kunnen doen. De zorg moet op orde zijn. Vanzelfsprekend voor bewoners, maar ook voor de Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd en de samenleving. Jaarlijks toetst Certificatie in de Zorg ZGAO om te beoordelen of wij voldoen aan de eisen van het ISO 9001 certificaat. In augustus 2021 zijn we opnieuw positief beoordeeld volgens de nieuwe normen van het ISO 9001:2015 certificaat. In maart 2022 staat de audit weer gepland. Besloten is om enkel de 'verplichte' onderdelen te toetsen. De WLZ valt hiermee buiten de scope. De audit vindt plaats op de onderdelen klinieken, C8, wijkverpleging, dagbesteding en de ondersteunende diensten.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

In 2020 zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld. Hun belangrijkste taak is het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen alle diensten die ZGAO biedt. Ze zien er bijvoorbeeld op toe dat er hygiënisch wordt gewerkt en fungeren ook als vraagbaak voor medewerkers en teamleiders. Tegelijkertijd hebben de kwaliteitsverpleegkundigen ook een controlerende rol.

De afdeling Personeel&Organisatie en de kwaliteitsverpleegkundigen hebben in 2021 samen een kwaliteitskalender voor de komende periode gemaakt. Hiermee worden maandelijks thema's m.b.t. duurzame inzetbaarheid en kwaliteit op de agenda gezet. De kwaliteitskalender zorgt voor een gestructureerde aanpak waarbij activiteiten en interne audits thematisch worden ingepland. (Zie bijlage)

Door de afdeling Kwaliteit worden kwaliteitsindicatoren zoals cliënttevredenheid, de interne audits en decubitus gemeten en geanalyseerd. De rapportages worden in de teams besproken en er worden verbeteracties vastgesteld. De bestuurder wordt over de voortgang geïnformeerd door de kwaliteitsadviseur en -verpleegkundigen.

In 2022 willen we een dashboard ontwikkelen om resultaten op organisatieniveau te kunnen weergeven en monitoren. Daarbij zal ook worden gezocht naar een nieuwe manier om cliëntenraad en raad van toezicht over de acties en resultaten te kunnen informeren.

Lerend netwerk

ZGAO maakt sinds eind 2017 deel uit van een Lerend Netwerk Kwaliteit samen met Cordaan, Amstelring en Amsta waarin overleg, samenwerking, uitwisseling van ervaringen en informatie plaatsvindt tussen raden van bestuur, adviseurs en kwaliteitsmanagers. Er wordt gezamenlijk opgetrokken als het organisatie-overstijgende problemen betreft of wanneer er behoefte is om bijvoorbeeld gezamenlijk op te leiden of software aan te schaffen. Mooi voorbeeld is het Opleidingshuis en het Vitaliteitshuis via de website Zorg werkt zeker. Het Vitaliteitshuis biedt verschillende oplossingen en ervaringen om medewerkers vitaal en gezond te houden. Het Opleidingshuis is een soort marktplaats voor opleidingen waarbij zorgorganisaties hun opleidingen aanbieden met het doel elke scholing of training optimaal te benutten en ook open te stellen voor medewerkers van andere organisaties. Deze opleidingen zijn dan tegen een lage kostprijs te volgen door medewerkers.

Daarnaast nemen medewerkers van ZGAO deel aan lerende netwerken vanuit SIGRA over opleiden, verzuim en anders organiseren van werk. Hieraan nemen diverse zorgorganisaties uit de SIGRA-regio deel.

3.5 Leiderschap, governance en management

Leiderschap en goed bestuur

Wij geloven (en met ons de IGJ) in het grote belang en in de toegevoegde waarde van goede en bereikbare leidinggevendenden op de werkvloer. Binnen ZGAO werken we daarom met de functie van Teamleider. Onze Teamleiders zijn dagelijks aanwezig op de afdelingen, waardoor zij goed zicht hebben op zowel de kwaliteit van zorg als op hoe de zorg wordt verleend. Zij ondersteunen en coachen medewerkers, voeren functioneringsgesprekken, houden werkoverleg en bewaken de kwaliteit.

In 2020 en 2021 zijn managers en teamleiders gezamenlijk getraind in leiderschapsstijl en vitaliteit.

Onze organisatie is kleinschalig van opzet. Onder de bestuurder vallen drie zorgmanagers, een manager behandeldienst, manager bedrijfsvoering, manager ICT en manager van de ondersteunende diensten. In de bilaterale overleggen van bestuurder met de zorgmanagers wordt verantwoording afgelegd over de kwaliteit van zorg (zowel de gemeten kwaliteit als de ervaren kwaliteit), over de inzet van personeel en de kosten van deze inzet en over het gevoerde personeelsbeleid (werkoverleg, functioneringsgesprekken, opleiding).

De communicatielijnen zijn kort en met behulp van deze overleggen is de bestuurder volledig op de hoogte van de belangrijke zaken in de organisatie.

ZGAO werkt volgens de Zorgbrede Governancecode 2022.

Rol en positie interne organen en toezichthouders

De raad van toezicht ziet erop toe dat ZGAO zich voldoende ontwikkelt en gezond blijft. Een aantal leden van de Raad van Toezicht heeft zitting in de Commissie Kwaliteit & Veiligheid en legt regelmatig werkbezoeken af aan de verschillende locaties van ZGAO.

Sinds 2017 wordt het managementteam geadviseerd door een professionele adviesraad van medewerkers. Deze raad wisselt van samenstelling zodat relevante expertise uit de praktijk meegenomen wordt in de besluitvorming.

Zowel de Ondernemingsraad als de Cliëntenraad vergaderen regelmatig en hebben periodiek (formeel) overleg met de bestuurder. Daarnaast hebben beide organen 2x per jaar een overleg met de RvT.

Inzicht hebben en geven

Naast de reguliere overleggen met het managementteam, de ondernemingsraad en de cliëntenraad, is de bestuurder regelmatig te vinden op de afdelingen. Hier gaat zij in gesprek met cliënten en medewerkers.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Een specialist ouderengeneeskunde heeft zitting in het managementteam en daarnaast hebben drie managers een achtergrond als verpleegkundige, fysiotherapeut of begeleider. Daarmee is de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie geborgd.

3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De Open Hof

De Open Hof bestaat uit 5 verdiepingen voor bewoners met een somatische of PG zorgvraag. Tussen 07.30 en 23.00 uur zijn in totaal 26 verpleegkundigen, verzorgenden IG en helpenden aanwezig. Per 24 uur is er minimaal één verpleegkundige in de dagdienst en avonddienst aanwezig. Van maandag tot en met vrijdag is minimaal 1 teamleider aanwezig, 2 van de 3 teamleiders zijn verpleegkundigen. In de nachtdienst werken 3 medewerkers, waarvan minimaal 1 verpleegkundige of verzorgende. Door ziekte, vakantie en de krappe arbeidsmarkt werken er soms 2 verzorgenden in de nachtdienst. Verzorgenden die oudste van dienst draaien zullen hiervoor in 2022 geschoold worden. Hiervoor wordt momenteel een scholingsprogramma opgezet samen met de afd. opleidingen. Daarnaast is de handeling van het inbrengen van een katheter bij mannen in het reguliere scholingsprogramma opgenomen voor verzorgenden door de afdeling opleidingen.

Binnen DOH is afgesproken dat bij extreme werkdruk in afstemming met de teamleider er gekozen kan worden om tijdelijk extra personeel in te zetten. Daarbij wordt niet zozeer naar absolute aantallen bewoners voor werklust gekeken, maar naar zorgzwaarte. Zo kan de werkdruk bij meer bewoners soms minder zwaar zijn dan bij minder maar zwaardere/complexere bewoners.

Uitgangspunten zijn:

- Op de begane grond wonen 12 bewoners met voornamelijk somatische aandoeningen. Overdag werken hier 2 medewerkers, waarvan er minimaal 1 als verzorgende IG of hoger geschoold is. In de avond werkt hier 1 verzorgende IG of verpleegkundige.
- Op de 1e etage wonen 23 bewoners met psychogeriatrische aandoeningen en hier is een gemeenschappelijke huiskamer. Overdag werken hier 4 medewerkers, waarvan er minimaal 2 als verzorgenden IG of hoger geschoold zijn. In de avond werken er 3 medewerkers waarvan er minimaal 1 als verzorgende IG of hoger geschoold is.
- Op de 2e etage wonen 26 bewoners met psychogeriatrische aandoeningen en hier is een gemeenschappelijke huiskamer. Overdag werken hier 4 medewerkers, waarvan er minimaal 2 als verzorgenden IG of hoger geschoold zijn. In de avond werken er 3 medewerkers waarvan er minimaal 1 als verzorgende IG of hoger geschoold is.
- Op de 3e etage wonen 24 bewoners met somatische en/of psychogeriatrische aandoeningen en hier is een gemeenschappelijke huiskamer. Overdag werken hier 4 medewerkers, waarvan er minimaal 2 als verzorgenden IG of hoger geschoold zijn. 1 van deze medewerkers springt bij op de 4e etage. In de avond werken er 2 medewerkers waarvan er minimaal 1 als verzorgende IG of hoger geschoold is.
- Op de 4e etage wonen 13 bewoners met somatische en/of psychogeriatrische aandoeningen en hier is een gemeenschappelijke huiskamer. Overdag werken hier 2 medewerkers, waarvan er minimaal 1 als verzorgende IG of hoger geschoold is. In de avond werkt hier 1 verzorgende IG of verpleegkundige.

Daarnaast wordt er overdag gedurende de week gewerkt met 4 activiteitenbegeleiders (2,5 fte) en 2,5 fte restaurantmedewerkers en een fulltime kok.

Door de financiële kwaliteitsimpuls zijn er sinds 1 juli 2017 extra gastvrouwen en gastheren om de personele bezetting op de huiskamers te optimaliseren. Op deze manier is er beter toezicht in de gemeenschappelijke huiskamers. Zowel in de gemeenschappelijk huiskamers, als in het restaurant en in de appartementen wordt gegeten door onze bewoners. We houden hierbij rekening met de voorkeur van onze bewoners.

In de Open Hof bestaat de wens om het normrooster uit te breiden. Er moet met name in de avonddienst nu met te weinig personeel een groot aantal bewoners verzorgd worden. Medewerkers zullen hierdoor minder werkdruk ervaren, waardoor het verzuim zal afnemen. Bewoners ervaren meer rust en vooral meer toezicht omdat medewerkers niet steeds tussendoor weg moeten om taken uit te voeren.

Groepswonen Flevohuis

De 9 groepswoningen, 1 kortverblijf en 1 IZA worden tussen 07.30 en 23.00 uur begeleid. De IZA kent een dubbele formatie. De overige zijn er 14 verzorgenden en helpenden aanwezig. Per geschakelde woning steeds één verzorgende IG (niveau 3) en één helpende (niveau 2). Daarnaast zijn er elke doordeweekse dag minimaal 2 verpleegkundig teamleiders aanwezig. Zij werken deels mee, coördineren de zorg en voeren verpleegkundige handelingen uit. In de nacht worden de bewoners verzorgd door een verpleegkundige en een verzorgende IG of een helpende.

De activiteitenbegeleiding wordt gedaan door 9 activiteitenbegeleiders (6,1 fte) en 5 kunstenaars (1,16 fte). En ten slotte is, vanwege de financiële kwaliteitsimpuls die wij in juli 2017 ontvingen, in elke geschakelde woning een gastvrouw/gastheer aanwezig. Deze zijn vooral in de ochtend en rondom de avondmaaltijd actief. Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week een verpleegkundige in huis waarop een beroep kan worden gedaan.

Personeelssamenstelling

Onderdeel van goede zorg is voor ons dat cliënten een fijne dag hebben en hierin spelen gastvrouwen een belangrijke rol. Zij dragen bij aan een veilige en fijne woonomgeving voor bewoners. Deze extra handen en ogen worden niet gestoord door piepers en brengen vooral gezelligheid in de huiskamers. Daarbij worden de zorgprofessionals ontlast zodat zij meer ruimte hebben om leerlingen te begeleiden en bijscholing te volgen.

Belangrijk speerpunt is het werven en behouden van goed opgeleide en gemotiveerde professionals. Zorgmedewerkers zijn schaars en wij nemen elk jaar onze verantwoordelijkheid in het opleiden van nieuwe professionals. Dat doen we graag. Mensen in opleiding zijn nieuwsgierig en brengen de gewenste dynamiek mee die nodig is om continu te kunnen leren en veranderen. In 2020 zijn ruim 50 leerlingen en 110 stagiaires begeleid die een zorgopleiding volgden tot helpende, verzorgende of verpleegkundige. Hier zitten ook mensen tussen die via een zij-instroom traject werden omschoold. Een recruiter is continu actief in het werven en selecteren van nieuwe collega's.

Op de studio-verdieping van het Flevohuis wordt in 2022 een leerafdeling opgezet. Op die manier hopen we veel nieuwe collega's te kunnen verwelkomen.

Naast onze medewerkers kunnen we gelukkig rekenen op een vertrouwde groep vrijwilligers.

Personeelsplanning

ZGAO gelooft in een groot verband tussen het hebben van gelukkige en gezonde medewerkers en het kunnen geven van goede zorg. We willen alles op alles zetten om vitaliteit te bevorderen en verloop en verzuim tegen te gaan. Dit was altijd al belangrijk, maar moet in een krappe arbeidsmarkt veel steviger worden neergezet door alle leidinggevend en aangestuurd worden door het MT. We weten dat medewerkers hun werk als leuk ervaren wanneer zij met fijne collega's kunnen werken die zij kennen en vertrouwen vanuit hun eigen vaste team. Leuk werk is ook een goede balans ervaren tussen werk en privé en invloed hebben op je rooster (met enige flexibiliteit wanneer dat nodig is).

Het startpunt van de personeelsplanning is daarom niet de cliënt maar de medewerker. ZGAO wil medewerkers de mogelijkheid geven om in een vast en fijn team te werken en invloed uit te oefenen op hoe en wanneer ze werken.

Natuurlijk heeft ZGAO er ook een groot belang bij om de kosten van de personele inzet goed te kunnen sturen. Met een goed proces waaraan we ons allemaal committeren kunnen wij doelmatiger inzetten. Dit voorkomt ongewenste kosten, ongezone inzet en te veel wisselende gezichten in teams.

ZGAO heeft zich als doel gesteld om de komende jaren de personeelsplanning te standaardiseren en te professionaliseren. Hiervoor willen wij de stappen in het zogenaamde workflow managementmodel van Planmen volgen. Er wordt gebruik gemaakt van een capaciteitsplanning en er zijn KPI's waarop gestuurd wordt. Er is een professionele planorganisatie ingericht met deskundige planners.

Tevens zijn er plansystemen en/of koppelingen met andere systemen die het proces optimaal ondersteunen, zodat het maken van de planning zo optimaal en transparant mogelijk gebeurt en past binnen de vastgestelde financiële en kwalitatieve kaders. Gebruikers, zo ook de medewerkers, gebruiken de systemen passend bij hun rol. Om dit op de juiste manier te doen worden zij hierbij op professionele wijze begeleid.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Wij geloven erg in 'coaching en training on the job'. Deskundigen zoals een palliatief verpleegkundige, psycholoog, werkbegeleiders, kwaliteitsverpleegkundigen en eigen praktijkopleiders lopen mee met medewerkers en leerlingen om direct feedback te geven en vragen te beantwoorden. Daarnaast geven zorgmedewerkers en behandelaren klinische lessen op de zorgafdeling. Vaste medewerkers hebben de mogelijkheid om scholingen en trainingen te volgen of naar interessante workshops te gaan. Deze kunnen zowel betrekking hebben op beroepsinhoudelijke onderwerpen als op persoonlijke ontwikkeling. Hier wordt veel gebruik van gemaakt.

ZGAO heeft een accreditatie om specialisten ouderengeneeskunde op te leiden en begeleidt daarnaast toekomstige behandelaren tijdens hun opleiding door stages aan te bieden. Hierdoor halen we nieuwe kennis en inzichten in huis.

In 2021 zijn we gestart met opleiden tot GZ-psycholoog.

Het komende jaar zijn er verschillende onderwerpen die ZGAO breed aandacht zullen krijgen. Voor een deel gaat dit om jaarlijks terugkerende scholingen, zoals scholingen verpleegtechnische vaardigheden en de BHV. Bij ander scholingen gaat het om nieuwe vaardigheden of kennis die er ontwikkeld gaat worden, zoals bij de scholing voor de AVG.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Gebouwde omgeving

ZGAO en de eigenaar van de Open Hof –Woonzorg Nederland- hebben besloten tot de bouw van een nieuwe Open Hof. In het najaar van 2022 wordt het huidige gebouw gesloopt en daarna start de bouw van een nieuwe zorglocatie die voldoet aan alle eisen van deze tijd. Het nieuwe gebouw biedt straks meer verpleeghuisplaatsen en een klein deel is bestemd voor zelfstandig wonende ouderen die een appartement huren bij Woonzorg Nederland. Tijdens de bouw van het nieuwe huis verhuizen bewoners en medewerkers voor twee jaar naar een locatie in Slotervaart/Nieuw-West.

Locatie Flevohuis is in 2020 en 2021 ingrijpend verbouwd en gemoderniseerd. Tijdens de verbouwing is het huis in gebruik gebleven. Op de begane grond zijn de kantoorruimtes verbouwd tot moderne groepswoningen voor bewoners met dementie. Hierdoor hebben meer bewoners toegang gekregen tot de binnentuin. Op de eerste etage zijn 26 studio's gerealiseerd voor somatische bewoners. De klinieken op de 2^e etage hebben meer ruimte gekregen en zijn gemoderniseerd.

Technologische hulpbronnen

De zorgmedewerkers en behandelaren werken met Elektronische Cliënten Dossiers (ECD's). Medewerkers hebben hierbij de beschikking over de benodigde devices.

Domotica wordt ingezet met als doel de veiligheid van de cliënt te borgen, ter ondersteuning van de zelfredzaamheid/de communicatie en om de kwaliteit van leven te verhogen. Het wordt tevens ingezet voor communicatie tussen medewerkers onderling.

ZGAO neemt samen met andere Amsterdamse verpleeghuizen deel aan het project 'Technologische innovatie voor betere kwaliteit van zorg' dat is opgezet vanuit de Regionale Aanpak Kwaliteitskader. Dit project is erop gericht om met de inzet van technologische innovaties medewerkers te ontlasten in het werk en de kwaliteit van leven van bewoners te kunnen verhogen.

In 2021 is een verbeterplan ICT opgesteld met een korte- en langetermijndoelstelling. We beginnen met een "basis op orde" voor wat betreft onze standaardapplicaties en hardware. Ook intranet en documentbeheer worden versneld geïmplementeerd. Vanaf 2022 kijken we naar de rest van ons applicatielandschap, inclusief een visie op de ECD's die passend zijn voor onze organisatie.

Het maken van verstandige keuzes op het gebied van E-health-applicaties en -leveranciers is voor ZGAO een belangrijk thema. E-health kan de veiligheid en zelfredzaamheid van ouderen en mensen met een beperking vergroten waardoor zij langer thuis kunnen wonen. Dit is onder meer belangrijk voor de ontwikkeling van Verpleeghuiszorg Thuis.

Materialen en hulpmiddelen

Voor materialen en hulpmiddelen zijn vaste onderhoudscontracten afgesproken.

Facilitaire zaken

In de Open Hof wordt gebruik gemaakt van een keuken en deels zelf gekookt. De voedselveiligheid wordt hier periodiek door de GGD getoetst. In de Open Hof is een voedingscommissie actief waarin ook de cliëntenraad is vertegenwoordigd. In de groepswoningen wordt kleinschalig in de huiskamers gekookt.

Financiën en administratieve organisatie

We maken gebruik van diverse administratiesystemen. Middels koppelingen tussen diverse registratiesystemen wordt dit geoptimaliseerd. Een externe partij verzorgt bij ons de interne controle op financieel en administratief gebied. Deze rapporten worden besproken in het MT.

Professionele relaties en samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen

ZGAO sluit aan en verbindt daar waar dit de cliënt ten goede komt. Goede ketensamenwerking leidt tot doelmatiger inzet van middelen en meer kwaliteit van zorg. Onder ketenzorg verstaan wij de samenwerking tussen verschillende aanbieders van zorg in de eerste en tweede lijn, welzijn en wonen. In een vloeiende lijn van diagnostiek naar behandeling maar ook bij preventie en vroege opsporing weten de verschillende organisaties en professionals elkaar te vinden. Het resultaat: de juiste zorg op de juiste plek en op het juiste moment.

3.8 Gebruik van informatie

Om goed zicht te krijgen en te houden op de ervaren kwaliteit van leven, wonen, zorg, behandeling en ondersteuning is het nodig periodiek cliënten te vragen naar hun mening en ervaringen tijdens hun verblijf bij ZGAO. Wij doen dit door steeds weer Zorgkaart Nederland onder de aandacht van cliënten te brengen, deels door eigen onderzoek naar cliënttevredenheid en door met de cliënten in gesprek te gaan tijdens huiskamer- of koffiebijeenkomsten.

Vanaf najaar 2021 wordt de uitvoering van de cliënttevredenheidsonderzoeken uitbesteed aan een extern onderzoeksbureau. ZorgDNA zal voor ons de volgende onderzoeken uitvoeren:

- CTO Groepswonen (1x per jaar)
- CTO De Open Hof (1x per jaar)
- CTO Revalidatie klinieken en C8 (doorlopend, start september)
- PREM Wijkverpleging DOH en FH (1x per jaar)
- PREM behandelaren/paramedici (1x per jaar)

- CTO Dagbesteding (1x per jaar)
- Evaluatie Mantelzorgcoaches (doorlopend, start oktober)
- CTO Ambulant Ondersteuners (1x per jaar)
- Vrijwilligersonderzoek (1x per 2 jaar)
- Medewerkers tevredenheid onderzoek (1x per 2/3 jaar)
- Exitgesprekken medewerkers uit dienst (steekproef 2 x per jaar)

De rapportages worden op alle niveaus besproken (MT, teamleiders, werkoverleggen met medewerkers, Cliëntenraad en commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht). De door te voeren verbeteringen krijgen een plek in de afdelingsjaarplannen en worden 3x per jaar geëvalueerd in de 4-maands gesprekken.

4. Ontwikkelparagraaf

Het kwaliteitsplan wordt jaarlijks geactualiseerd door de managers zorg met inbreng vanuit kwaliteits-, personeels- en opleidingsadviseurs. Ook teamleiders, Cliëntenraad en Professionele Adviesraad zijn hierbij actief betrokken.

Het kwaliteitsplan wordt ter instemming voorgelegd aan de Cliëntenraad en de Professionele Adviesraad voordat het wordt ingediend bij het Zorgkantoor.

In ons kwaliteitsvenster geven we jaarlijks informatie over de verplichte kwaliteitsindicatoren, zoals de waardering van cliënten, personeelssamenstelling, medicatie en incidenten.

De kwaliteitsgegevens worden op alle niveaus besproken: met de teamleiders, in werkoverleggen met medewerkers, met cliëntenraad, ondernemingsraad en in de commissie Kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht.

Evaluatie van het kwaliteitsplan vindt jaarlijks plaats in een overleg met het Zorgkantoor in aanwezigheid van een afvaardiging van de cliëntenraad.

In het lerend netwerk met Cordaan, Amstelring en Amsta worden de kwaliteitsplannen en -verslagen gedeeld en worden ervaringen uitgewisseld.

Bijlage: Kwaliteit en vitaliteit Kalender

		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Week 1	Projecten				MIC procedure herzien	MIC procedure herzien	
	Leren en Verbeteren	T3 dashboard opstellen	T3 dashboard bespreken			T1 dashboard opstellen	T1 dashboard bespreken
	Audits		Interne Audit Hygiëne	Interne Audit Zorgdossier	Interne Audit Medicatie		Interne Audit Hygiëne
	Verantwoording						Kwaliteitsvensters actualiseren
Week 2	Thema weken	Thema Fit blijven	Thema Omgaan met agressie	Thema Hulp bij schulden	Thema Omgaan met sociale druk	Thema In balans blijven	Thema Veilig werken
	Projecten				MIC procedure herzien	MIC procedure herzien	
	Leren en verbeteren			PvA Iso audit evalueren		PvA GGD audit	PvA Iso audit
	Verantwoording				Kwaliteits + Personele indicatoren IGJ		Kwaliteitsplan WLZ opstellen
Week 3	Scholing			Bijeenkomst AV Medicatie			
	Projecten				MIC procedure herzien		Prikaccidenten procedure herzien
	Audits				GGD audit	ISO audit	GGD audit keuken DOH
	Verantwoording					DigiMV invullen	
Week 4	Scholing	Bijeenkomst AV hygiëne				Bijeenkomst AV hygiëne	
	Projecten			MIC procedure herzien	MIC procedure herzien		CTO via Zorgkaart Nederland
	Verantwoording					Kwaliteitsvensters actualiseren	

		Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Week 1	Projecten	CTO via Zorgkaart Nederland					
	Leren en Verbeteren			T2 dashboard opstellen	T2 dashboard bespreken		
	Audits	Interne Audit Zorgdossier	Interne Audit medicatie	Audit schoonmaak facilitair	Interne Audit hygiëne	Interne Audit Zorgdossier	Interne Audit medicatie
	Verantwoording						
Week 2	Thema weken	Thema Diversiteit	Thema Reflecteren	Thema Sociale veiligheid	Thema Hygiëne	Thema Goed slapen	Thema Omgaan met de overgang
	Projecten	CTO via Zorgkaart Nederland					
	Leren en verbeteren	PvA GGD audit keuken				PVA Iso audit evalueren	
	Verantwoording			Kwaliteitsplan WLZ gereed			
Week 3	Scholing		Bijeenkomst AV Medicatie			Bijeenkomst wondzorg	
	Projecten						
	Audits			GGD audit			
	Verantwoording						
Week 4	Scholing			Bijeenkomst AV hygiëne			
	Projecten						
	Verantwoording						

Thema weken en trekkersrol:

Januari	Fit blijven	OR
Februari	Omgaan met agressie	Kwal.vpk
Maart	Omgaan met schulden	P&O adv.
April	Omgaan met sociale druk	OR
Mei	In balans blijven	P&O adv.
Juni	Veilig werken	Kwal.vpk
Juli	Diversiteit	Comm.mw
Augustus	Reflecteren	P&O adv.
September	Sociale veiligheid	OR
Oktober	Hygiëne	Kwal.vpk
November	Goed slapen	P&O adv.
December	Omgaan met overgang	P&O adv.