



**Kwaliteitsverslag
Maranatha & Elim
Zorggroep Sirjon**

2022

Voorwoord van de bestuurder

Met veel genoegen bieden wij opnieuw een Kwaliteitsverslag aan met een groot aantal mooie punten en punten die aandacht nodig hebben waarin we verder kunnen ontwikkelen.

Opnieuw merken we op de sterke betrokkenheid van de medewerkers bij de bewoners. Medewerkers kennen de bewoners heel goed en hebben een grote betrokkenheid op de bewoners. Dit is ook te lezen in de resultaten van de PREZO audit en wordt door de IGJ genoemd als een sterk punt naar aanleiding van een bezoek wat is gebracht aan Maranatha in Rijssen. Dit sluit goed aan bij één van de pijlers vanuit de strategie van de organisatie: Ken de client.

Een voorbeeld hiervan is geschetst in dit Kwaliteitsverslag waarbij een bewoner de uitspraak doet: "Wat he'j toch een woark met mie" waarop het team reageert dat het hun werk is en zij dit met liefde doen.

Aandacht is er ook voor de andere twee pijlers: ken jezelf en ken de ander. Er is veel aandacht voor scholing en coaching van de medewerkers. Er is aandacht nodig voor een meer structurele inbedding van de uitwerking van deze pijlers wat we gaan vormgeven door een koppeling te maken met het project 'Vrijheid en Veiligheid'.

De sterke betrokkenheid kan ook worden verklaard vanuit het fundament van de organisatie verwoord in onze missie: 'Het dienen van mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking of hoge leeftijd en daarmee doen wat de Heere van ons vraagt.'

Wat aandacht vraagt is de personeelsbezetting. Doordat het niet volledig lukt om de vacatures in te vullen is de inzet van uitzendkrachten nodig.

Er is gestart met het thema "Vrijheid en Veiligheid" waarbij de komende jaren aandacht zal worden gevraagd voor het werken aan vrijheidsbevordering.

In onze nieuwe meerjarenstrategie wordt een thema voor de komende jaren het "Samen invulling geven aan de zorg" waarbij de mantelzorgers en vrijwilligers steeds meer betrokken zullen worden. Er is aandacht voor de toepassing van innovatie in de zorg. Hierin is er aandacht voor uitwisseling met collega organisaties evenals dit ook het geval is rondom andere aandachtsgebieden. Het versterken van de samenwerking met andere organisaties is ook een thema in onze strategie voor de komende jaren.

Graag willen wij alle collega's in de zorg en de ondersteuning van harte bedanken voor jullie inzet. Hierdoor kunnen we dit mooie resultaat laten zien en ontvangen we veel waardering van de bewoners!

Dat wij het steeds zouden beseffen: 't Is Israels God, Die krachten geeft,
Van Wien het volk zijn sterkte heeft. Looft God; elk moet Hem vrezen.

Gerda de Pater, lid Raad van Bestuur



Leeswijzer

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van verpleeghuis Elim te Barneveld en Maranatha te Rijssen, onderdeel van Zorggroep Sirjon. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (2021) beschrijft wat we gezamenlijk onder goede zorg verstaan. Alle verpleeghuiszorgorganisaties dienen verantwoording te doen aan de hand van de in het kwaliteitskader beschreven thema's. De opbouw van het kwaliteitsverslag is als volgt:

- [Hoofdstuk 1](#) bevat een algemene beschrijving van onze grondslag, missie, kernwaarden en gedachtegoed. Daarnaast wordt de positie en het zorgaanbod van Elim & Maranatha beschreven.
- [Hoofdstuk 2](#) volgt in zijn opzet de acht thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Per thema worden de betreffende onderwerpen uitgewerkt met de ontwikkelingen en gerealiseerde kwaliteitsverbeteringen. De eerste vier thema's zijn gewijd aan de zorg en ondersteuning van de bewoner en hoe professionals en de organisatie permanent leren en ontwikkelen:
 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 2. Wonen en welzijn
 3. Passende, veilige zorg en ondersteuning
 4. Leren en ontwikkelenDe volgende vier thema's beschrijven hoe de randvoorwaarden voor goede zorg en ondersteuning is georganiseerd:
 5. Leiderschap, governance en management
 6. Personeelssamenstelling
 7. Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context
 8. Gebruik van informatie
- [Hoofdstuk 3](#) sluit dit kwaliteitsverslag af met een conclusie

Begrippenlijst

ADL	Algemene Dagelijkse Levensbehoeften
CCE	Centrum voor Consultatie en Expertise
CR	Cliëntenraad
DCS	Dienstencentrum Sirjon
ECD	Elektronisch cliëntendossier
EVV-er	Eerste Verantwoordelijke Verzorgende
HKM-er	Hygiëne Kwaliteitsmedewerker
HC	Human Capital (aantal medewerkers)
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding Incident Cliënten
MIM	Melding Incident Medewerker
OR	Ondernemingsraad
SOG	Specialist Ouderengeneeskunde
VS	Verpleegkundig Specialist
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg
Wzd	Wet zorg en dwang

Samenvatting

In dit kwaliteitsverslag is beschreven op welke wijze Elim & Maranatha in 2022 gewerkt hebben de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor haar bewoners continue te optimaliseren. Aan de hand van de in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschreven thema's wordt zichtbaar gemaakt hoe de zorg en ondersteuning van de bewoner in 2022 is vormgegeven en hoe professionals en de organisatie permanent leren en ontwikkelen.

De coronapandemie heeft veel impact gehad bij verpleeghuis Elim & Maranatha. Vanaf begin 2022 namen de coronabesmettingen onder bewoners en medewerkers af. Daarmee konden de maatregelen verder afgeschaald en activiteiten weer live opgestart worden. Dat geeft veel voldoening en plezier. De afgelopen jaren heeft veel gekost, het maakt ons extra dankbaar voor wat er nu weer kan. Elim & Maranatha bieden persoonsgerichte zorg, waarbij het methodisch gedachtegoed Begeleiden met Perspectief centraal staat. Medewerkers kennen de bewoners goed. De wensen en mogelijkheden van de bewoner zijn geïnventariseerd en omgezet naar doelen die periodiek geëvalueerd worden, waarbij ook familie en waar nodig andere disciplines betrokken zijn. Zowel binnen Elim als Maranatha is actief ingezet welzijn een prominente plek te geven in de zorg.

We zijn dankbaar voor de verschillende beoordelingen die Elim & Maranatha hebben ontvangen. Zoals prachtige beoordelingen vanuit de PREZO kwaliteitsaudit. De onderstreping van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aan Maranatha dat wij de bewoner zeer goed kennen. De hoge cliënttevredenheidsscores van het cliënttevredenheidsonderzoek. En vanuit de cliëntenraad wordt benadrukt dat de zorg voor bewoners als warm wordt ervaren en gericht is op de persoonlijke wensen van de bewoner.

De in 2022 geformuleerde 'Uitgangspunten verpleeghuiszorg en vastgoed' op het gebied van wonen en dagbesteding, het samen bieden van zorg en samenwerking, geven richting aan de verdere ontwikkeling van de verpleeghuiszorg in en rondom Elim en Maranatha. Met het project 'Vrijheid en Veiligheid' richten we ons erop bewoners -zoveel als mogelijk is- vrijheid te bieden, door de zorg (of beter gezegd; het leven) anders te organiseren.

Op het gebied van veiligheid is het medicatiesysteem Medimo geoptimaliseerd en het veilig melden van incidenten opnieuw onder de aandacht gebracht. In de teams is gewerkt aan deskundigheidsbevordering op verschillende thema's, zoals samenwerken, omgaan met onbegrepen gedrag en psychiatrische problematiek. Voor het boeien en binden van medewerkers zijn er aanbevelingen gedefinieerd die in 2023 verder zullen worden uitgevoerd.

Een manier waarop we op verschillende niveaus met en van elkaar leren en ontwikkelen is middels dialoogtafels, wat als waardevol wordt ervaren. In november 2022 heeft een dialoogtafel plaatsgevonden naar aanleiding van het kwaliteitsplan 2023. In maart en juni 2023 zijn aan de hand van het kwaliteitskader de praktische invulling van de thema's besproken in dialoogtafels met een afvaardiging van Raad van Toezicht, Raad van Bestuur, managers zorg, Ondernemingsraad, Centrale cliëntenraad, zorgprofessionals en cluster Kwaliteit & Veiligheid.

De samenwerking met andere organisaties is in 2022 geïntensiveerd en uitgebreid. We zien dankbaar terug op het jaar 2022, waarin -ondanks de nasleep van de coronapandemie- mooie kwaliteitsontwikkelingen hebben plaatsgevonden.

Inhoud

Voorwoord van de bestuurder	1
Leeswijzer	2
Begrippenlijst	2
Samenvatting	3
I. Profiel zorgorganisatie	5
1. Grondslag, missie, visie en kernwaarden	5
2. Gedachtegoed	7
3. Positie en zorgaanbod	8
II. Ontwikkelingen per pijler	10
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
2. Wonen en welzijn	13
2.1 Welzijn	13
2.2 Wonen	14
3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	16
3.1 Indicatoren basisveiligheid	16
3.2 Hygiëne en infectiepreventie	21
3.3 Meldingen Incident Cliënten (MIC)	21
3.4 Meldingen Incident Medewerker (MIM)	23
4. Leren en ontwikkelen	25
4.1 Leren op teamniveau	25
4.2 Leren op organisatieniveau	27
5. Leiderschap, governance en management	30
5.1 Strategie en meerjarenbeleid	30
5.2 Bestuur, toezicht en medezeggenschap	31
5.3 Leiderschap	32
5.4 Externe beeldvorming	32
6. Personeelssamenstelling	34
6.1 Voldoende bekwaam personeel	34
6.2 Medewerkerstevredenheidsonderzoek	35
6.3 Boeien en binden	35
6.4 Personeelssamenstelling op organisatieniveau	36
7. Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context	39
7.1 Professionele relaties en samenwerkingen met andere organisaties	39
7.2 Materialen en hulpmiddelen	41
7.3 De gebouwde omgeving	41
7.4 Duurzaamheid	42
8. Gebruik van informatie	43
8.1 Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) met vragen Zorgkaart Nederland	43
8.2 Uitkomsten website Zorgkaart Nederland	45
8.3 Klachten	46
8.4 Onderzoek zinvolle daginvulling somatische bewoners	46
8.5 Nieuw dashboardsysteem – Organisatie Managementsysteem (OMS)	46
III. Conclusie en vooruitblik	48
Bijlage A. Aantal cliënten en zorgindicaties	49
Bijlage B. Overzicht verbeterinitiatieven uit het kwaliteitsplan 2022	50
Bijlage C. Analyse onvrijwillige zorg 2022 (WZD)	52
Bijlage D. Verslag dialoogtafel kwaliteit juni 2023	57

I Profiel zorgorganisatie

1. Grondslag, missie, visie en kernwaarden

Zorggroep Sirjon is een zorgaanbieder met een reformatorische identiteit. De grondslag, missie, visie (visie, mens- en zorgvisie en organisatievisie) en kernwaarden van onze organisatie worden beschreven in het 'Visiedocument Zorggroep Sirjon'. De inhoud van dit visiedocument bevat de wortels en het bestaansrecht van onze organisatie. Vanuit deze grondslag, missie en visie krijgen de strategie en plannen van de organisatie, het handelen van de medewerkers en daarmee uiteindelijk als doel de zorg voor de cliënten vorm.

De **grondslag** positioneert Zorggroep Sirjon als zorgaanbieder met een reformatorische identiteit.

- **Grondslag**

Zorggroep Sirjon hanteert als grondslag de Heilige Schrift als onfeilbaar Woord van God en daarop gegrond de drie Formulieren van Enigheid.

De **missie** geeft antwoord op de vraag naar **waarom Zorggroep Sirjon bestaat**.

- **Missie**

'Het dienen van mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking of hoge leeftijd en daarmee doen wat de Heere van ons vraagt.'

- **Missie toegespitst op Siloah**

'Het dienen van mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking en daarmee doen wat de Heere van ons vraagt.'

De **visie** gaat in op **hoe Zorggroep Sirjon wil zijn**: hoe de missie van de organisatie tot uiting komt en waar de organisatie voor gaat. De visie is gericht op de toekomst. De visie is als volgt geformuleerd:

- **Visie**

Een verbindende organisatie worden, door samen te leren en te ontwikkelen. Dit geldt zowel voor onze cliënten, intern en in onze positie in de samenleving.

De visie is gebaseerd op het Bijbelse gebod 'God lief te hebben boven alles en de naaste als zichzelf'. Ieder mens is een uniek schepsel van God met eigen mogelijkheden en beperkingen.

De **kernwaarden** laten zien waar de organisatie voor staat en zijn richtinggevend voor gedrag:

1. Gelijkwaardig - Ieder mens is, als uniek schepsel van God, gelijkwaardig. Dit is dan ook het vertrekpunt voor de bejegening van onze cliënten. We hebben respect voor elk mensenleven. Enerzijds mogen wij een belangrijke plaats innemen in hun leven, maar andersom helpen zij ons om onze eigen afhankelijkheid te zien en trouw en dienstbaar te zijn. We geven én ontvangen.

2. Liefdevol - Vanuit oprechte liefde voor onze naasten zoeken wij samen naar de beste zorg. Dát biedt perspectief. We geloven niet alleen dat naastenliefde onze Bijbelse opdracht is, maar ervaren dit ook vanuit ons hart. Vanuit die liefde geven we oprechte aandacht aan onze cliënt.

3. Toegewijd - We doen ons werk vanuit ons hart en zijn innerlijk bewogen met onze cliënten en collega's. We worden geraakt door mensen en voelen ons daarom betrokken en verantwoordelijk. Vanuit deze toewijding kennen we elkaar en dienen we met overgave.

4. Verantwoordelijk - Wij werken vanuit de Bijbelse opdracht om voor kwetsbare mensen te zorgen. Het is een voorrecht om hen te dienen en daarmee te doen wat de Heere van ons vraagt. We nemen onze verantwoordelijkheid om trouw en aanspreekbaar te zijn. Tegelijk delen we onze identiteit openlijk en doorleefd met onze cliënten, collega's en omgeving.

De visie van Zorggroep Sirjon ontvouwt zich verder in een mensvisie en zorgvisie. **De mensvisie** bepaalt **hoe de cliënten bejegend** worden. De **zorgvisie** beschrijft hoe de zorg- en **dienstverlening gestalte krijgt**.

Mensvisie

Ieder mens is een uniek schepsel van God met eigen mogelijkheden en beperkingen, een eenheid van lichaam en geest met eigen sociale en emotionele relaties. Geschapen om tot Gods eer te leven. God, die in Christus door ons gekend moet worden, opdat ons leven weer tot Zijn doel komt. In onze gebrokenheid geeft Hij perspectief. Daarom treden we elkaar met liefde, respect en betrokkenheid tegemoet, op basis van gelijkwaardigheid.

Algemene zorgvisie

Zorggroep Sirjon biedt identiteitsgebonden en kwalitatief goede zorg- en dienstverlening die bijdraagt aan het welbevinden van de cliënt:

- De cliënt wordt bejegend als een persoon met eigen wensen en behoeften ten aanzien van zelfstandigheid, zelfredzaamheid en eigenheid. Daar sluiten wij bij aan.
- De cliënt wordt uitgenodigd om de eigen mogelijkheden te ontwikkelen, te benutten of te onderhouden en ook zelf dienstbaar te zijn. Om zo de cliënt tot zijn recht te laten komen, in zijn kracht te zetten en zijn welzijn te bevorderen. Zodat de cliënt een zo gewoon mogelijk leven kan leiden
- Zelf keuzes maken hoort daarbij. Dat betekent voor ons: altijd aan de cliënt vragen wat hij of zij wil en daarnaar luisteren. Dat biedt perspectief. Het Woord van God is daarbij ons richtsnoer.
- Vanuit oprechte aandacht voor de cliënt wordt voortdurend, samen met de cliënt en het netwerk van mensen dat om hem of haar heen staat, gezocht naar wat het beste is. De professionele zorg en begeleiding aan de cliënt is aanvullend op of ondersteunend aan het netwerk van de cliënt.
- De sfeer binnen de zorg en begeleiding komt overeen met de voor de cliënt vertrouwde sfeer. Vanwege de identiteit is er in de zorg en begeleiding extra aandacht voor levensvragen en het geestelijk welzijn van de cliënt.
- We hebben oog voor de gemeenschap waarin de cliënt zich beweegt. We stimuleren en ondersteunen zowel de gemeenschap als de cliënt om voor elkaar van betekenis te zijn: de gemeenschap voor de cliënt en de cliënt voor de gemeenschap.
- De innovatieve en technische ontwikkelingen voor de zorg en de begeleiding worden gevolgd. We zien kansen om met deze ontwikkelingen het welbevinden van cliënten te kunnen bevorderen of de doelmatigheid te kunnen vergroten.

2. Gedachtegoed

Binnen Zorggroep Sirjon staat het methodisch gedachtegoed **Begeleiden met Perspectief** centraal, wat bij Elim & Maranatha bekend staat als persoonsgerichte zorg. Begeleiden met Perspectief is het samen organiseren van de zorg en begeleiding aan de bewoner of de ondersteunende activiteiten die daarvoor nodig zijn: persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Ieder (bewoner, familie, medewerker, vrijwilliger of manager) vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, gefundeerd op Gods woord. Begeleiden met Perspectief kent de volgende drie pijlers:

1. Ken de cliënt

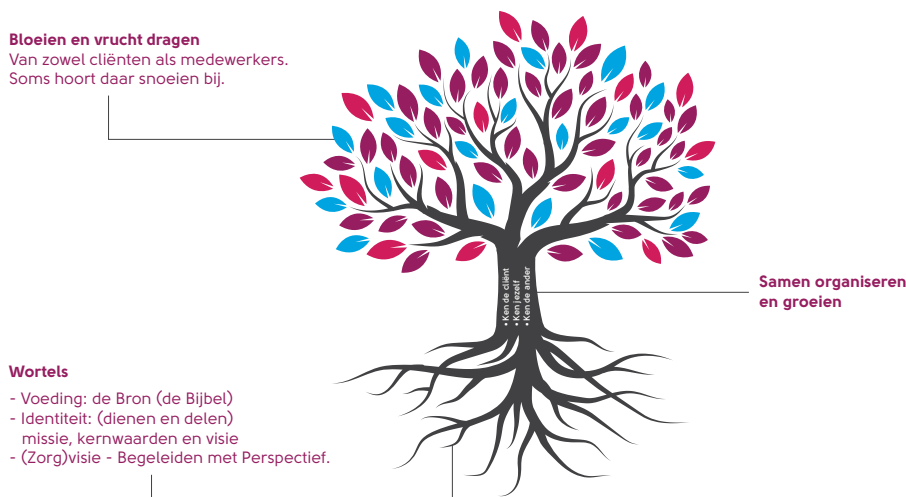
Als medewerker moet je je in het gedrag van de cliënt verdiepen en begrijpen waarom hij of zij doet zoals hij doet. Te vaak zijn wij geneigd gedrag of de situatie van de cliënt vanuit onze eigen bril te bekijken en zelf op te willen lossen en beslissingen te willen nemen voor de cliënt. Wanneer we willen dat de cliënt ons zo goed mogelijk begrijpt en wij zo goed mogelijk duidelijk willen krijgen wat hij of zij bedoelt, zullen we moeten aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. We kunnen de cliënt dan zo optimaal mogelijk ondersteunen. We leren de cliënt kennen door enerzijds informatie te verzamelen over wie de cliënt is en wat hij nodig heeft. In de zorg doen we dat door een persoonsbeeld te vormen vanuit gesprekken met de cliënt en zijn familie en met behulp van observaties en analyses tijdens de zorg en begeleiding. Anderzijds leren we de cliënt kennen in de dagelijkse omgang met elkaar.

2. Ken jezelf

Onder alle omstandigheden ben jijzelf voor de cliënt de vertrouwde en betrouwbare ander. Je moet er onvoorwaardelijk voor de cliënt kunnen zijn. Kun jij dat? Belangrijk is dat je op je eigen handelen kunt reflecteren en dat de mooie en lastige situaties bespreekbaar zijn binnen je team. Het geeft niet alleen jou, maar ook je collega's opluchting als er open en eerlijk gepraat kan worden over wat gedrag van bewoners met jullie eigen handelen en emoties doet. Als jij met die kennis aansluit bij de cliënt ben je voor de cliënt betrouwbaar en voorspelbaar. Dan begrijpt de cliënt wat jij van hem wil. Binnen zo'n vertrouwensrelatie kun jij de cliënt passende uitdagingen en ontwikkelingskansen bieden en doen jullie samen succeservaringen op. Daarvan groeit niet alleen de cliënt, maar ook jijzelf.

3. Ken de ander

Daarnaast is het belangrijk dat je de ander kent (de familie van de cliënt, je collega's, de organisatie waarin je werkt, de omgeving waarin je werkt) zodat je van daaruit samen de passende zorg en begeleiding voor je cliënt kunt organiseren en bieden. Onderstaande afbeelding illustreert de perceptie van Zorggroep Sirjon op Begeleiden met Perspectief.



3. Positie en zorgaanbod

Onze verpleeghuizen Elim te Barneveld en Maranatha te Rijssen vormen samen met de werkmatschappij Siloah gehandicaptenzorg Zorggroep Sirjon. Zowel Elim als Maranatha hebben een regionale functie als reformatorische zorginstelling en zijn een actief onderdeel van de leefgemeenschappen in Barneveld en Rijssen. Er is een grote mate van verbondenheid met de families, mantelzorgers en de bijna 400 vrijwilligers. Beiden worden als het ware gedragen door de plaatselijke reformatorische kerken. Elim en Maranatha participeren in de plaatselijke zorgketens zowel met eerstelijns zorg als met andere zorgorganisaties.



Elim, Barneveld



Maranatha, Rijssen

Woonzorgcentra Elim en Maranatha bieden een warme en veilige omgeving, waar de cliënt op een respectvolle en liefdevolle manier de zorg en ondersteuning ontvangt die zij nodig heeft, gebaseerd op de visie van Zorggroep Sirjon. Er wordt een integraal aanbod van wonen, welzijn en de complexe en intensieve zorg aan ouderen met een somatische of een psychogeriatrische zorgvraag geboden. De zorg vindt plaats vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), waarbij de cliënten een zorgprofiel VV (verpleging en verzorging) hebben. Wij bieden binnen de muren van Elim en Maranatha verpleeghuiszorg in de vorm van intramuraal verblijf (in- en exclusief behandeling). Een overzicht van het aantal bewoners en de zorgindicaties bij Elim en Maranatha is opgenomen in [Bijlage A](#).

Elim biedt wonen en zorg in verschillende vormen. Op de gehele locatie wordt verblijf met behandeling geboden, vanuit drie teams (Olijfboom, Mirteboom en Vijgenboom). Daarnaast is afdeling Oase een psycho-geriatrische afdeling. Hier wordt de zorg geleverd in onderaanneming van zorgaanbieder Norschoten. In de aanleunwoningen wordt wijkverpleging geboden door een andere zorgaanbieder, namelijk RST Zorgverleners. Elim heeft voor de behandeldienst (verblijf met behandeling) een samenwerking met de zorgorganisatie Novicare.

Evenals Elim, biedt Maranatha wonen en zorg in verschillende vormen. Waarin Maranatha van Elim verschilt is het feit dat Maranatha naast verblijf met behandeling ook nog verblijf zonder behandeling biedt. Verblijf met behandeling wordt geboden door de teams Iris, Lelie, Orchidee, Roos en Rozemarijn, verblijf zonder behandeling wordt geboden door de teams Koriander, Lavendel en Jasmijn. Voor de behandeldienst heeft Maranatha, net als Elim, een samenwerking met zorgorganisatie Novicare.

Het gebouwencomplex van Elim vormt één geheel met Tharah een woonzorginstelling voor gehandicaptenzorg van Siloah. Het gebouwencomplex van Maranatha vormt één geheel met De Burcht een woonzorginstelling voor gehandicaptenzorg van Siloah. Siloah is een andere werkmaatschappij van Zorggroep Sirjon. Tussen Tharah en Elim en tussen De Burcht en Maranatha is een duurzame samenwerking op de locatie.



Jubileum Maranatha

Op 14 september 2022 bestond Maranatha 50 jaar, een gouden jubileum!

In dankbaarheid stonden we stil bij het 50-jarig jubileum van Maranatha in Rijssen. We mogen terugzien op vele jaren liefdewerk, betaald én onbetaald. Werk uit liefde voor de kwetsbare oudere. Maranatha wil haar bewoners al 50 jaar lang een warm huis bieden in een eigen vertrouwde omgeving, waar persoonlijke en identiteitsgebonden zorg alle aandacht krijgt.

Om het jubileum te vieren zijn diverse activiteiten georganiseerd. Zoals een feestmaaltijd voor de bewoners, een zangavond, een jubileumbijeenkomst, een ballonnenwedstrijd en er is een speciaal jubileummagazine gemaakt.

Neem een kijkje in woonzorgcentrum
Maranatha via deze link:

[Klik
hier](#)



II Ontwikkelingen per pijler

Dit deel II volgt in zijn opzet de acht onderdelen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (VV&T). In acht hoofdstukken wordt per pijler beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen uit 2021 en blikken we terug op de ontwikkelingen van 2022. Het resultaat van de verbeterinitiatieven uit het kwaliteitsplan 2022 zijn bij de desbetreffende pijlers opgenomen, samen met een reactie vanuit de dialoogtafel.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Deze eerste pijler uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschrijft hoe we invulling geven aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning, waarin de wensen en mogelijkheden van de individuele cliënt centraal staan.

Persoonsgerichte zorg en welzijn stond ook in het afgelopen jaar centraal bij Maranatha en Elim. Vanaf de opname en tijdens langdurig wonen vraagt het voortdurend in gesprek te blijven over wat nu echt persoonsgerichte zorg en welzijn voor de bewoner inhoudt. Alle cliënten hebben binnen 6 weken een definitief zorgplan. De wensen en mogelijkheden van de cliënt zijn geïnventariseerd en omgezet naar doelen die periodiek geëvalueerd worden, waarbij ook familie betrokken is. Waar nodig zijn andere disciplines betrokken, zeker bij de Multidisciplinaire Overleggen (MDO's). De uitdaging voor 2023 is om vanaf het allereerste begin samen te werken met het netwerk van de bewoner.

Elim maakt gebruik van de specialistische behandeling van Novicare. De specialist ouderengeneeskunde (SO) is eindverantwoordelijk voor de geneeskundige zorg en sluit aan bij de MDO's. Daarnaast is de SO altijd te consulteren, evenals de psycholoog en andere disciplines die nodig zijn integrale persoonsgerichte zorg en behandeling te geven aan de cliënt. Bij Maranatha wonen bewoners met en zonder behandeling. De bewoners ontvangen ook vanuit Novicare de specialistische behandeling; bij bewoners met behandeling is de SO eindverantwoordelijk, bij bewoners zonder behandeling is de huisarts eindverantwoordelijk behandelaar.

Afhankelijk van de hulpvraag van de cliënt wordt de specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist of diëtiste ingezet.

Zowel bij Elim als Maranatha heeft in het najaar van 2022 de initiële PREZO kwaliteitsaudit, gebaseerd op het Kwaliteitskader, plaatsgevonden. Centraal binnen PREZO Verpleging, Verzorging & Thuiszorg staan de bewoners. PREZO zet de ervaringen van bewoners voorop, omdat zij uiteindelijk dagelijks de essentie van goede zorg ervaren. Waarden en bijbehorende prestaties vormen het startpunt van de dialoog tussen medewerker en bewoner over persoonsgerichte zorg. Wat vinden zij van hun woon- en leefsituatie? En van hun deelname aan de samenleving? Hoe ervaren zij de lichamelijke en geestelijke ondersteuning?

We zijn dankbaar voor de prachtige beoordelingen die Elim en Maranatha ontvingen, waarbij alle 11 van de 11 prestaties zijn behaald. De auditoren konden bevestigen dat Elim en Maranatha aan hun bewoners persoonsgerichte en verantwoorde kwaliteitszorg leveren.

Met het PREZO keurmerk laten wij zien:

- dat onze bewoners tevreden zijn;
- dat wij onze prestaties voor deze bewoners structureel verbeteren;
- dat onze organisatie verantwoorde zorg biedt en voldoet aan de eisen die de branche stelt;
- dat wij een verantwoord ondernemer zijn die voldoet aan de relevante wet- en regelgeving.

Algemene conclusie PREZO-auditrapport september 2022

“Het auditteam heeft twee locaties bezocht die qua gebouw er heel verschillend uitzagen. Tijdens de beide dagen hebben de auditoren ervaren dat de buitenkant niet van invloed is op de binnenkant. Medewerkers waren hartelijk en transparant in het gesprek. Met veel motivatie om zoveel mogelijk te laten zien van het werk en de diverse ruimtes, daarbij een praatje makend met de bewoners. Tijdens de audits hebben de auditoren mogen beleven met hoeveel geduld en respect de bewoners benaderd worden. Hoeveel zorg medewerkers inzetten en duidelijk merkbaar met respect voor de wensen en waarden van het individu. Het management wilde ‘het eerlijke verhaal’. Het auditteam heeft gemerkt dat de zorgvisie ‘begeleiden met perspectief’ misschien wel het eerlijke verhaal is. Oprechte aandacht, respecteren zoals hij is, een zo gewoon mogelijk leven, over eigen grenzen kijken en leren van elkaars mogelijkheden, luisteren, eigen wensen en behoeften en daarbij aansluiten. Complimenten van het auditteam die dit allemaal gehoord en gezien heeft tijdens de auditdagen”.

Als organisatie willen wij zicht houden op de ervaring van onze bewoners. Het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) heeft vertraging opgelopen en is in februari 2023 is uitgevoerd door Onderzoeksbureau Facit. Naast de bewoners hebben de vertegenwoordigers de mogelijkheid gehad hun mening te geven. Wij vinden het belangrijk van beide respondentgroepen hun mening te horen en in gezamenlijkheid na te denken hoe wij de meest passende zorg aan onze bewoners kunnen blijven bieden. In maart 2023 is het rapport met de uitkomsten van het CTO ontvangen.

We zijn dankbaar voor de bijzonder hoge cliënttevredenheidsscores en zullen aandacht geven aan de aangereikte aandachtspunten. Pijler 8 ‘Gebruik van informatie’ gaat verder in op de uitkomsten van het CTO.



Ook uit een bezoek in 2022 van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aan Maranatha bleek dat wij de bewoners zeer goed kennen. Er wordt gewerkt in vaste teams, met nauwe betrokkenheid bij de bewoners. Bewoners en zorgverleners kennen elkaar vaak al langer omdat zij uit dezelfde regio komen en dezelfde levensbeschouwelijke achtergrond hebben. De opmerking hierbij was dat niet altijd alles volledig is vastgelegd in het dossier, zoals de levensloop van de bewoner. Dit nemen wij ons ter harte en wij streven ernaar dit beter vast te leggen. In het afgelopen jaar zijn weer stappen gezet in het verder vormgeven van persoonsgerichte zorg. Binnen Maranatha zien wij dat er veel gewoonten zijn ingesleten en bewustwording hiervan stimuleert anders naar een zorgvraag te kijken. Bij elke vraag die ontstaat wordt nagedacht over wat eventuele mogelijkheden zijn in plaats van te reageren met standaard oplossingen.

De specialist ouderengeneeskunde en psycholoog zijn nauw betrokken bij het bespreken van onbegrepen gedrag. De psycholoog heeft meerdere keren een teamoverleg bijgewoond en hiervoor suggesties en praktische tips gegeven. Ook het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) is geconsulteerd op 1 van de verpleegafdelingen van Maranatha en dat heeft geresulteerd in een meer persoonsgerichte aanpak.

Resultaat Verbeterinitiatief Kwaliteitsplan 2022*

Elim

Verbeterinitiatief 3: Deskundigheidsbevordering psychiatrische problematiek ouder wordende cliënt.
Resultaat: Deskundigheid van medewerkers is vergroot. Daarnaast de invoering gedragsspreekuur voor medewerkers met vragen over onbegrepen gedrag bij bewoners. Verder de start van het project Vrijheid en Veiligheid.

* [Bijlage B](#) 'Overzicht verbeterinitiatieven uit het kwaliteitsplan 2022' bevat een totaaloverzicht van de verbeterinitiatieven Elim & Maranatha uit het kwaliteitsplan 2022.

Troospunten Dialoogtafel maart 2023

Vanuit de cliëntenraad wordt tijdens de dialoogtafel aangegeven dat de zorg voor bewoners als heel warm wordt ervaren en gericht is op de persoonlijke wensen. Er wordt goed aangesloten op de levensovertuiging van de bewoners. Het cliëntenraadslid geeft hierbij een concreet voorbeeld van een specifieke wens van een van de eigen ouders (cliënt Elim). Een wens die wat extra aandacht en flexibiliteit van de medewerker vraagt.

Er wordt door medewerkers niet gezegd dat iets niet kan. De ouder van het cliëntenraadslid voelde zich direct thuis in Elim. Bewoners zien er ook verzorgd uit.

Wij kijken nu kritischer in hoeverre het nodig is de vrijheid van bewoners te begrenzen (Wzd). Door inzet van domotica is het mogelijk bewoners meer vrijheid te geven. Dit thema heeft in 2022 vooral in Maranatha veel aandacht gekregen door middel van het project 'Vrijheid en Veiligheid' en krijgt ook in Elim steeds meer aandacht.

Naar aanleiding van signalen vanuit de cliëntenraad is er een verbetering ingezet de kwaliteit van voeding in Elim te verhogen. Er kwamen klachten over te weinig smaak en geur aan de maaltijden. Dit wordt nu in 2023 uitgevoerd en de eerste signalen zijn positief.

2. Wonen en welzijn

Het welzijn van de bewoner en zijn woonomgeving wordt onder deze pijler weergegeven. In paragraaf 1 wordt ingezoomd op het welzijn van de bewoner. Paragraaf 2 gaat in op wonen en de uitgangspunten verpleeghuiszorg en vastgoed om 'wonen zoals thuis' te kunnen realiseren.

2.1 Welzijn

In de afgelopen jaren hebben wij ons, zowel binnen Elim als Maranatha, actief ingezet welzijn een prominente plek te geven in de zorg door het aantrekken van activiteitenbegeleiders en hen op een wijze in te zetten die aansluit bij de behoefte van onze bewoners.

Binnen Maranatha zien we een andere populatie en andere behoeften op het gebied van welzijn ontstaan. Het is een continue proces geworden te onderzoeken wat onze bewoners nodig hebben op het gebied van welzijn en het vraagt de nodige verandering. Maranatha heeft drie dagbestedingen waar bewoners dagdelen kunnen deelnemen maar we zien daarnaast een stijgende behoefte naar individuele aandacht en kortere activiteiten. De gezamenlijke maaltijd in het Dorpshuis is na twee jaar weer opgestart en we zien dat samen eten een positief effect heeft op de daginvulling van onze bewoners.

In 2022 ontstond er steeds meer ruimte om, na coronamaatregelen, activiteiten voor bewoners weer groter op te pakken. Omdat de zorgvraag van onze bewoners complexer en intensiever is geworden, zoeken we naar mogelijkheden waarbij activiteiten voor iedereen zo veel mogelijk toegankelijk zijn. Binnen Maranatha worden bijvoorbeeld momenten waarbij de Bijbel centraal staat, zoals de dagopening en de weeksluiting als erg waardevol ervaren. Sinds 2022 zijn deze activiteiten te volgen in beeld en geluid vanuit huiskamers. Bij Maranatha zijn er ook in 2022 medewerkers ingezet die extra tijd en aandacht hadden voor bewoners. Dit deden zij door regelmatig een individueel gesprek aan te gaan met een bewoner, het serveren van een lekkernij of het aanbieden van een extra activiteit. Met de activiteitenbegeleiders wordt naar mogelijkheden voor dagbesteding dichterbij de bewoner (op de afdelingen) gezocht, maar ook naar meer diversiteit in het Dorpshuis. Daarnaast willen wij de zorg op de dagbestedingen zo organiseren dat meer bewoners hieraan deel kunnen nemen en wanneer zij dat willen.

In Elim is de organisatie van welzijn in 2022 aangepast. Zo zijn werkoverleg en vakoverleg ingevoerd. Verder zijn centrale en decentrale activiteiten opnieuw vormgegeven. De dagbesteding voor bewoners is uitgebreid. Hierdoor hebben bewoners de mogelijkheid ook in de avonden gebruik te maken van dagbesteding. Hiervoor is een welzijnsmedewerker aangesteld. De samenwerking tussen zorg en dagbesteding is geïntensiveerd. De medewerkers welzijn zijn hierbij gecoacht door een coördinator van Elim. Een subsidieaanvraag is toegekend om de winkel en de ruime hal naar de winkel meer geschikt te maken voor ontmoeting van bewoners en familie. Ook zal er een terras worden aangelegd bij de winkel om hiermee te stimuleren dat bewoners ook meer van de afdeling naar buiten gaan en daar anderen kunnen ontmoeten.

2.2 Wonen

Bewoners hebben een eigen appartement en een aparte slaapkamer en eigen sanitair. Beide locaties bieden zowel verblijf inclusief behandeling aan bewoners met somatische als psychogeriatrische problematiek. Bewoners van Maranatha die verblijven op de pg-afdeling hebben een eigen zit-slaapkamer voorzien van een plafondblift. Voor het bieden van meer dagstructuur, wordt er op beide locaties dagbesteding geboden in de vorm van een huiskamer waar de eigen bewoners naar toe kunnen. Beide locaties hebben een binnentuin en Elim heeft daarnaast ook een 'buitentuin'. Uit het CTO van 2021 blijkt dat 92% van de bewoners (die aan het CTO hebben meegewerkt) het prettig leven en wonen vinden in Elim en 97% van de bewoners in Maranatha.

De omslag naar verpleeghuiszorg binnen Elim en Maranatha vroeg het vaststellen van (een visie op en) uitgangspunten van de verpleeghuiszorg, tevens gerelateerd aan de bijbehorende vastgoedstrategie en vastgoedopgaven. In 2022 zijn deze uitgangspunten verpleeghuiszorg en vastgoed ontwikkeld en vastgesteld.



De in 2022 geformuleerde 'Uitgangspunten verpleeghuiszorg en vastgoed' op het gebied van wonen en dagbesteding, het samen bieden van (professionele) zorg en samenwerking, geven richting aan de verdere ontwikkeling van de verpleeghuiszorg in en rondom Elim en Maranatha. De uitgangspunten zijn verbonden met de doordinking van de verpleeghuiszorg zoals dat in het nieuwe strategisch beleidsplan opgenomen zal worden.

Belangrijke waarden van onze verpleeghuiszorg zijn:

- Onze zorg is liefdevol en toegewijd, onze identiteit is herkenbaar aanwezig.
- Bij verpleeghuiszorg denken we aan 'wonen zoals thuis': herkenbaar, met eigen bezigheden en bekenden om je heen, gelegenheid tot ontmoeting en mét de zorg die nodig is.
- In onze appartementen en woongroepen is er sprake van vrijheid, veiligheid en geborgenheid.
- Onze verpleeghuiszorg doen we samen: met mantelzorgers, familie en professionals zorgen we voor welzijn, verpleging en behandeling.
- Onze verpleeghuiszorg is persoonsgericht en belevingsgericht: iedere bewoner zien we als een persoon met eigen wensen en behoeften, we sluiten aan bij de mogelijkheden, leefwijze en eigen regie van iedere bewoner.
- Zorg aan ouderen in de laatste levensfase en terminale zorg is een belangrijk onderdeel van ons werk.

Vervolgens zijn de uitgangspunten vertaald in consequenties voor de gebouwen. In 2023 zullen de consequenties voor het vastgoed ter hand genomen worden in de stuurgroepen bouw. Daarnaast zijn de volgende 4 thema's opgenomen in het jaarplan 2023, deze zullen projectmatig worden uitgewerkt:

1. Uitwerken van het bieden van zorg in de vorm van geclusterd wonen. Bij de uitwerking hiervan wordt ook de vraag meegenomen naar de mogelijkheden van partnerverblijf.
2. Uitwerken van het daadwerkelijke gebruik van domotica, gekoppeld aan vrijheid en veiligheid
3. Vormgeven van welzijn en dagbesteding
4. Uitwerken partnerindicatie en vraagstukken

Resultaat Verbeterinitiatief Kwaliteitsplan 2022

Elim

Verbeterinitiatief 1/2: Welzijnswerker is beschikbaar voor elke bewoner en brengt in kaart wat de behoefte is van elke bewoner t.a.v. zinvolle dagbesteding.

Resultaat: Zinvolle dagbesteding wordt nu op alle afdelingen aangeboden. Ook elke dag gezamenlijke activiteiten in het Trefpunt.

Maranatha

Verbeterinitiatief 2: Activiteitenbegeleiding

Resultaat: We zoeken naar mogelijkheden waarbij activiteiten voor iedereen zo veel mogelijk toegankelijk zijn. Binnen Maranatha worden bijvoorbeeld momenten waarbij de Bijbel centraal staat, zoals de dagopening en de weeksluiting. Sinds 2022 zijn deze activiteiten te volgen in beeld en geluid vanuit huiskamers. Bij Maranatha zijn er ook in 2022 medewerkers ingezet die extra tijd en aandacht hadden voor individuele bewoners. Er wordt meer gekeken naar de individuele behoefte van de bewoner. Met de activiteitenbegeleiders wordt naar mogelijkheden voor dagbesteding dichterbij de bewoner (op de afdelingen) gezocht, maar ook naar meer diversiteit in het Dorpshuis. Daarnaast willen wij de zorg op de dagbestedingen zo organiseren dat meer bewoners hieraan deel kunnen nemen en wanneer zij dat willen. Aan dit verbeterinitiatief wordt in 2023 verder uitvoering gegeven.

Trotpunten dialoogtafel maart 2023

Elim: De start van activiteiten in het Trefpunt. De activiteiten zijn na corona weer opgepakt maar ook breder vormgegeven. Er is nu elke middag in het Trefpunt iets te doen voor bewoners. Zoals bijvoorbeeld samen psalmen zingen en vrijwilligers die een spelletje met bewoners doen. Het welzijn van bewoners is hierdoor verhoogd.

Maranatha: Welzijn is voor de verpleeghuisbewoners vooruit gegaan. Zij komen meer onder de andere bewoners. Er wordt goed gekeken of de bewoner past op de afdeling.

3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe aan veilige zorg en ondersteuning wordt zorggedragen. In 3.1 worden de uitkomsten van de kwaliteitsindicatoren besproken, zoals medicatieveiligheid en werken aan vrijheidsbevordering. In 3.2 wordt ingegaan op hygiëne- en infectiepreventie en vervolgens in 3.3 op de incidentmeldingen.

3.1 Indicatoren basisveiligheid

Elke zorgaanbieder van verpleeghuiszorg heeft de verplichting een aantal kwaliteitsindicatoren aan te leveren aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland. Deze indicatoren geven informatie over de kwaliteit van zorg en uitwisseling van de uitkomsten bevordert de transparantie van de kwaliteit van zorg. Daarnaast worden de uitkomsten van deze indicatorenmeting in de betreffende teams van de organisatie besproken, om het leren en ontwikkelen te bevorderen.

De kwaliteitsindicatoren bestaan uit een set indicatoren basisveiligheid (zoals hieronder toegelicht) en een set indicatoren personeelssamenstelling ([zie paragraaf 6.4](#)).

De kwaliteitsindicatoren over het verslagjaar 2022, zijn gedurende januari en februari 2023 gemeten. Deze meting vond zowel bij Elim als Maranatha op teamniveau plaats (met binnen Maranatha het onderscheid tussen de teams verblijf met behandeling en verblijf zonder behandeling). Tabel 1 geeft een overzicht van de verplichte kwaliteitsindicatoren en de twee keuze-indicatoren (blauw) over het verslagjaar 2022.

Tabel 1 Kwaliteitsindicatoren 2022

Nr.	Thema	Indicator
1	Advance Care Planning	2. Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde
2	Medicatieveiligheid	3.1 Bespreken medicatiefouten in het team 3.2 Medicatiereview
3	Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking	4.3 Werken aan vrijheidsbevordering
4	Aandacht voor eten en drinken	6. Voedselvoorkeuren besproken en vastgelegd in dossier

De keuze-indicatoren 3.2 medicatiereview en 4.3 werken aan vrijheidsbevordering zijn in het Portefeuilleoverleg Kwaliteit & Veiligheid vastgesteld. Voor de medicatiereviews (3.2) is gekozen om te bezien of het percentage zoals werd verwacht inderdaad is verhoogd ten opzichte van 2021. Het werken aan vrijheidsbevordering (4.3) sluit goed aan bij de vereisten van de Wet zorg en dwang en de ontwikkelingen die daarin hebben plaatsgevonden. De Centrale Cliëntenraad van Elim & Maranatha heeft op 8 februari 2023 ingestemd met de keuze voor deze indicatoren.

De uitkomsten van de meting kwaliteitsindicatoren zijn in de maanden na de meting in de teams besproken. Hierdoor worden de indicatoren gebruikt bij het leren en verbeteren in de teams. Door te meten op deze kwaliteitsthema's kunnen teams werken aan continue verbeteren en komt het gesprek in de teams op gang.

De bespreking heeft plaats gevonden aan de hand van de volgende vragen:

- Herkennen: kunnen we de resultaten plaatsen?
- Begrijpen: kunnen we de resultaten verklaren?
- Waarderen: vinden we de resultaten goed genoeg?
- Handelen: welke verbeteracties zijn nodig?

De kwaliteitsgegevens worden ook besproken in het overleg van de Raad van Bestuur, de Centrale Cliëntenraad en in de Commissie Kwaliteit & Veiligheid van de Raad van Toezicht. Ook worden ze jaarlijks vergeleken en besproken met de collega-organisaties uit het lerend netwerk en vormen ze een uitgangspunt voor het opstellen van het kwaliteitsplan. De uitkomsten van de meting worden hierna per thema toegelicht.

Thema 1. Advance Care Planning

De indicator heeft als doel een impuls te geven aan het voeren van de goede gesprekken op het juiste moment. Wat vindt de bewoner werkelijk belangrijk en met welke zorg is dit het best te bereiken? Welke zorg is zinvol en passend en verhoogt de kwaliteit van leven van de bewoner?

Advance Care Planning leidt tot gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde, en deze indicator brengt in kaart welke beleidsafspraken met de bewoner zijn vastgelegd in het zorgdossier:

- Wel of niet reanimeren
- Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals
- Antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie
- Wel of geen ziekenhuisopname
- Anders

Tabel 2 geeft het percentage bewoners weer, waarbij ten minste één beleidsafpraak over behandeling rond het levenseinde in het zorgdossier is vastgelegd.

Tabel 2 Advance Care Planning 2022

Advance Care Planning			
Elim		Maranatha	
2021	2022	2021	2022
100%	100%	100%	100%

Wel of niet reanimeren wordt met elke bewoner besproken en vastgelegd. Afspraken rondom wel of geen ziekenhuisopname of het inzetten van levensverlengende behandelingen, wordt wel met de bewoner besproken en is bij de behandeld arts bekend. Deze gegevens maken onderdeel uit van het medisch dossier van de bewoner. Of deze gegevens inzichtelijk zijn voor de zorgmedewerker is, vanwege de gevoeligheid van het onderwerp, afhankelijk van de wens van de bewoner.

Thema 2. Medicatieveiligheid

Bespreken medicatiefouten in het team

Bij het thema Medicatieveiligheid komen twee indicatoren aan de orde, namelijk het bespreken van medicatiefouten in het team en het uitvoeren van een formele medicatiereview bij elke bewoner. Het onderwerp medicatieveiligheid en het aantal MIC-meldingen (Melding Incidenten Cliënten) medicatie komen ook aan de orde in [paragraaf 3.3](#) bij de analyse van de MIC meldingen.

Wat kunnen we leren van (het proces van) medicatiefouten? Wat is de oorzaak en hoe kunnen we deze fouten in de toekomst voorkomen of verminderen?

De percentages van de afdelingen waar de meldingen van medicatiefouten tenminste eens per kwartaal multidisciplinair besproken worden zijn in Tabel 3 opgenomen.

Tabel 3 Multidisciplinair bespreken medicatiefouten 2022

Per kwartaal multidisciplinair bespreken van medicatiefouten			
Elim		Maranatha	
2021	2022	2021	2022
66,7%	100%	100%	100%

Het bespreken van de MIC-meldingen medicatie is een structureel agendapunt op de team-overleggen van de teams in Elim en Maranatha. Hierbij zijn tenminste verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden aanwezig. De borging van het structureel bespreken en leren van medicatie-incidenten in elk team was in 2021 een aandachtspunt binnen Elim. Dit is vanaf 2022 succesvol opgepakt.

Medicatiereview

Het meten van de indicator Medicatiereview geldt alleen voor bewoners met verblijf en behandeling én langer dan zes maanden in zorg op het meetmoment. Op locatie Elim betrof dit 51 bewoners en op locatie Maranatha 50 bewoners.

Het percentage bewoners waarbij een formele mediatiereview heeft plaatsgevonden, in bijzijn van zowel de zorgmedewerker die medicijnen aan de bewoner verstrekt, als de apotheker en de specialist ouderengeneeskunde of de verpleegkundig specialist is weergegeven in Tabel 4.

Tabel 4 Formeel medicatiereview

Formeel medicatiereview			
Elim		Maranatha	
2021	2022	2021	2022
28,8%	100%	100%	100%

Door wisselingen in zowel management als personeel, hebben in 2021 veel medicatiereviews plaatsgevonden zonder de zorgmedewerker van Elim waardoor het percentage dit jaar zo laag uitviel. In 2022 zijn alle vaste taken weer verdeeld onder de medewerkers en komt het percentage op 100%. In 2022 heeft bij Maranatha naast de specialist ouderengeneeskunde ook de verpleegkundig specialist als zelfstandig behandelaar formele medicatiereviews uitgevoerd, volgens de regels van de wet BIG en het Beroepsprofiel Verpleegkundig Specialist (VS). De inzet van de VS kan de druk op specialisten ouderengeneeskunde verlichten en de kwaliteit van zorg verhogen, nu het tekort aan deze specialisatie landelijk oploopt.

Thema 3. Werken aan vrijheidsbevordering

Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor bewoners die zorg ontvangen op basis van de Wet zorg en dwang? Het is onze wens onze bewoners zo veel als mogelijk is vrijheid te bieden, door de zorg (of beter gezegd, het leven), voor onze bewoners anders te organiseren.

In Elim & Maranatha is eind 2022 het project Vrijheid & Veiligheid gestart met inzet van een extern bureau voor de begeleiding dit verbeterproces. Hierbij gaat het met name om bewustwording van alle betrokkenen over het uitgangspunt van vrijwillige zorg en de juiste balans tussen vrijheid en veiligheid voor de individuele bewoner. Daarnaast is er in dit project ook aandacht voor de juiste werkwijze, registratie en inrichting van de organisatie als het om onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname gaat en de Wet zorg en dwang van toepassing is. Organisatiebreed is het opgestelde beleid Wet zorg en Dwang geëvalueerd en aangepast naar de huidige ontwikkelingen en reparatiewetsvoorstel. Er is een interne audit (desk- en fieldresearch) gehouden met betrekking tot de praktische uitvoering van de WZD met een uitgebreide analyse 2022.

Bewustwording van zorgprofessionals wordt gestimuleerd; de teams worden uitgedaagd en leren steeds in dialoog met de bewoner en naasten te zoeken naar de beste oplossing, die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de bewoner. Er wordt met betrekking tot vrijheidsbeperking gewerkt volgens het principe 'nee, tenzij...' en wanneer dit toch nodig lijkt, volgt een gesprek met de arts of specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog. Het Wzd stappenplan wordt gevolgd en er wordt gezocht naar alternatieven. Waar nodig wordt de ergotherapeut of fysiotherapeut betrokken, zodat steeds samen beslist wordt over de beste oplossing voor de bewoner in die situatie. De afspraken worden opgenomen in het ECD en regelmatig geëvalueerd.

Hiermee bereiken wij:

- Meer vrijheid voor bewoners
- Het welbevinden van bewoners wordt verhoogd
- Minder agressie of ander minder wenselijk gedrag
- Minder onnodige administratie/processen

Het project stimuleert in mogelijkheden te denken en het verder organiseren van persoonsgerichte zorg en welzijn voor onze bewoners. Het project Vrijheid & Veiligheid loopt door tot eind 2023.

Informatie over onvrijwillige zorg is uitgewerkt in de Analyse onvrijwillige zorg 2022 (WZD) in [Bijlage B](#).

Thema 4. Aandacht voor eten en drinken

Eten en drinken is een belangrijk aandachtspunt in de verpleeghuiszorg. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de bewoner, maar ook het genieten van eten en drinken en de sfeer/ambiance tijdens de maaltijden. Ook gedurende 2022 zijn voedselvoorkeuren besproken met de bewoner en vastgelegd in het zorgdossier. De indicator meet de volgende onderwerpen:

- voorkeuren voor bepaald eten en drinken
- voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm)
- gewenste hulp bij eten en drinken
- voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken
- anders

Het percentage bewoners waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier staan in Tabel 5.

Tabel 5 Voedselvoorkeuren besproken én vastgelegd in het zorgdossier

Voedselvoorkeuren besproken én vastgelegd in het zorgdossier			
Elim		Maranatha	
2021	2022	2021	2022
100%	100%	60,8%	55%

Op locatie Elim wordt er gebruik gemaakt van een 'ADL-kaart' waarop de voedselvoorkeuren worden beschreven en aan de hand waarvan evaluatie plaatsvindt.

Bij Maranatha is het percentage bewoners waarbij voedselvoorkeuren besproken worden in 2021 sterk verbeterd door in het teamoverleg aandacht aan het onderwerp te geven. Naar aanleiding hiervan hebben de medewerkers bij het merendeel van de bewoners gevraagd welke voedselvoorkeuren er zijn. De EVV-er heeft dit vastgelegd in het zorgleefplan en daarna besproken in de teams.

Ook in 2022 zijn de voedselvoorkeuren met de bewoner en/of familie besproken, echter het vastleggen van de voedselvoorkeuren in het elektronisch cliëntdossier (ECD) bij elke bewoner behoeft aandacht. Bij bijzondere voorkeuren en zorgafspraken zijn deze door de EVV-er vastgelegd in het ECD. Omdat bewoners vaak in een vaste woongroep gezamenlijk de maaltijd inkopen, bereiden en gebruiken, worden actuele voorkeuren met regelmaat mondeling besproken met de bewoner en in het team, zodat deze bij medewerkers goed bekend zijn. Op de dagbestedingen en woongroepen (verpleeg) bespreekt men de maaltijdkeuzes. Medewerkers weten wat iedereen lekker of niet lekker vindt. Daarbij wordt het menu met de bewoners samengesteld, waarbij rekening gehouden wordt met de verschillende wensen en behoeften. Dit wordt in een menuplaning vastgelegd. Ook zijn de voedselvoorkeuren bij de keuken bekend. Daar wordt het ook nauwkeurig bijgehouden op verschillende lijsten. Bij de dagbestedingen, maar ook in het Dorpshuis wordt de maaltijdkeuze ter plekke opgenomen. Het percentage van voedselvoorkeuren vastgelegd in het zorgdossier is daardoor 55%. In 2023 hopen we de werkwijze van het opnemen van voedselvoorkeuren van de bewoner in het ECD en in de menuplaning te evalueren.



“Wat he’j toch een woark met mie”

Dit is een (Rijssense) uitspraak die medewerkers van team Koriander vaak horen wanneer zij bewoners dagelijks zorg geven. Hun reactie is dan dat het hun werk is en zij het met liefde doen. Team Koriander stelt zich voor:

“Ons kantoor is een poosje geleden verhuisd van de 6e verdieping naar de begane grond. Onze bewoners wonen in “de toren” aan de Diekjansweg. Doordat wij nu meer centraal in het gebouw zitten is er ook meer contact met collega’s.

Collega’s van dagbesteding “de Kuijterhook” maken ook gebruik van hetzelfde kantoor en wij merken dat hierdoor de lijntjes kort zijn en er tussendoor makkelijk even kan worden overlegd. Ons team is veelzijdig, van helpenden tot verpleegkundigen en van jonge leerlingen tot oma’s. Dit geeft naast de genoemde veelzijdigheid ook ervaring en kennis. Kennis die nodig is nu de mensen doorgaans langer thuis blijven wonen en de zorg complexer wordt.

Om goede zorg te kunnen geven werken wij nauw samen met families, mantelzorgers, huisartsen en andere disciplines. Wij maken hierbij gebruik van het ECD (elektronisch cliënten dossier). Hierin stellen we onze zorgplannen vast en verwerken we onze rapportages, zodat wij zoveel mogelijk zorg kunnen geven naar de wensen en behoeften van onze bewoners.

Het merendeel van de bewoners gaat overdag naar een dagbesteding ("de Kuijterhook" of "het Anker"), zodat er een betere structuur is en tevens toezicht op eten en drinken, ook geeft dit gezelligheid en afleiding.

Soms is het ook best wel druk op de afdeling, maar de dankbare reacties die wij krijgen geven veel voldoening en weer nieuwe energie."

3.2 Hygiëne en infectiepreventie

Hygiëne en infectiepreventie is een belangrijk onderdeel van veiligheid in zorgorganisaties. In de afgelopen jaren was er mede ten gevolge van COVID-19 uitgebreid aandacht voor hygiëne en infectiepreventie op onze locaties. In het eerste tertaal van 2022 namen de coronabesmettingen onder bewoners en medewerkers gelukkig fors af, een reden tot dankbaarheid! Daarmee konden de maatregelen verder afgeschaald en activiteiten weer live opgestart worden. In de loop van 2022 kwamen eventuele isolatieadviezen en (test)beleid bij uitbraken in een locatie te vallen onder de verantwoordelijkheid van de behandelend arts, zo nodig in samenwerking met de verantwoordelijke infectiepreventiedeskundige en de manager zorg. De professionele infectiepreventierichtlijnen en uitbraakprotocollen voor luchtweginfecties werden leidend.

Het doel van hygiëne en infectiepreventiemaatregelen is zowel bewoners als medewerkers op zodanige wijze te beschermen dat risico op het oplopen van een infectie zo klein mogelijk wordt. Er worden zowel interne als externe audits uitgevoerd om de kwaliteit op een hoog niveau te houden. In november 2022 heeft op ons verzoek bij Maranatha een uitgebreide hygiëneaudit door een externe deskundige infectiepreventie plaatsgevonden. Veel onderwerpen met betrekking tot het zorgdragen voor goede hygiëne, voedselveiligheid en infectiepreventie bleken op orde. Medewerkers weten hoe infectieziekten kunnen worden overgebracht en wat ze hiertegen kunnen doen. De opslag van medische hulpmiddelen is een belangrijk verbeterpunt uit het auditrapport. Zowel Elim en Maranatha heeft een hygiëne kwaliteitsmedewerker (HKM) om de opvolging van verbeteracties te begeleiden en blijvend hygiënisch te werken te stimuleren. In samenwerking met zorgorganisatie Cedrah worden Hygiëne Kwaliteitsmedewerkers (HKM) voor deze taak getraind. Verder zijn er voor de medewerkers verschillende E-learnings rond het thema hygiëne en infectiepreventie beschikbaar (Sirjon Academie).

3.3 Meldingen Incident Cliënten (MIC)

Bij Elim en Maranatha worden (bijna) incidenten gemeld via het formulier 'Meldingen Incident Cliënten' (MIC), wat onderdeel is van het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Vanuit het ECD worden de data maandelijks en per tertaal geëxporteerd naar Power BI. In Power BI zijn de trends en oorzaken in verschillende grafieken en overzichten terug te zien. Power BI helpt MIC aandachtsfunctionarissen in een gebied een analyse te maken bij de cijfers van de MIC. Om de opvolging van een MIC-melding voldoende te kunnen borgen is er per afdeling een MIC-aandachtspersoon en per locatie een MIC-aandachtsfunctionaris. De MIC-aandachtsfunctionaris van de locatie monitort samen met de Manager zorg de voortgang van meerdere teams, doet de analyse van de meldingen en geeft een

terugkoppeling aan het cluster Kwaliteit & Veiligheid. Bewustwording van het doel van melden en daarnaar handelen blijft een punt van aandacht.

In 2022 zijn er in totaal 1857 meldingen van incidenten geweest in Elim & Maranatha. Aandacht voor meldingsbereidheid blijft belangrijk. Als hier intensiever aandacht voor is geweest, zien we het totaal aantal meldingen toenemen in de daarop volgende periode, zoals bijvoorbeeld in tertaal 2 bij Elim duidelijk te zien is in Tabel 6.

Tabel 6 Meldingen incident cliënten – MIC 2022 per tertaal

	2022	Tertaal 1	Tertaal 2	Tertaal 3
Elim	908	190	483	235
Maranatha	949	241	307	401
Totaal	1857	431	790	636

In Tabel 7 zijn deze meldingen uitgesplitst in zeven verschillende categorieën. De categorie (bijna) valincidenten scoort met 597 meldingen het hoogst, gevolgd door medicatie-incidenten met 505 meldingen.

Tabel 7 Meldingen incident cliënten – MIC 2022 per categorie

Totaal aantal meldingen 2022 in Elim & Maranatha per categorie	1857
Medicatie	550
(Bijna) valincidenten	597
Agressie	457
m.b.t. verzorging en behandeling	2
m.b.t. apparatuur en hulpmiddelen	128
m.b.t. organisatie, communicatie en documentatie	7
Overige meldingen	116

Calamiteiten en crisisbeheersing

Er zijn in 2022 geen meldingen aan de IGJ geweest vanuit Elim en Maranatha.

Het uitbouwen van de crisisorganisatie heeft verder vorm gekregen door het opstellen van een Centraal Crisisteam naast de al langere tijd functionerende Lokale Crisisteams, het opstellen van een Zorgcontinuïteitsplan en een studiedag voor managers over de samenwerking tussen de Lokale Crisisteams en het Centrale Crisisteam.

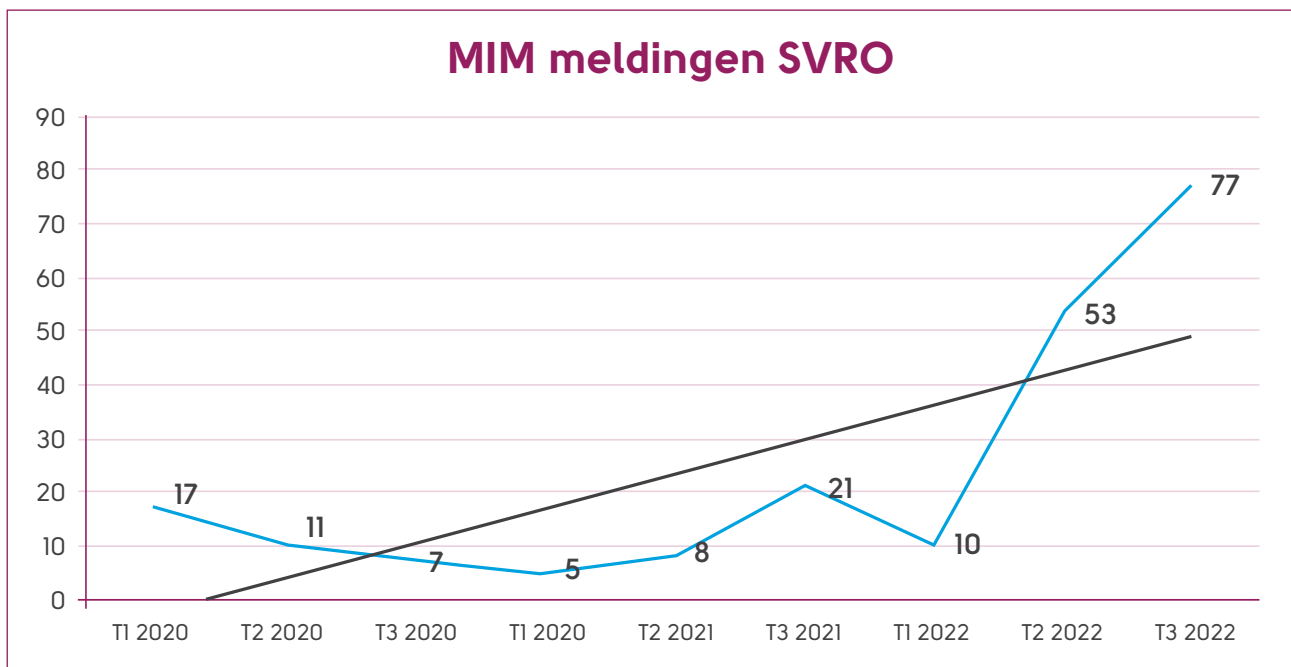
Bij zowel Maranatha als Elim is het oproepsysteem Multibel in gebruik en organiseert het crisisteam met regelmaat oefeningen. Dit functioneert naar tevredenheid.

Het management van gebied Midden van Sirjon, waar Elim toe behoort, heeft deelgenomen aan een regionale oefening in crisisbeheersing in samenwerking met de GHOR.

3.4 Meldingen Incident Medewerker (MIM)

In het jaar 2022 is het aantal Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM) fors hoger dan in voorliggende jaren. In 2022 is er aandacht besteed aan het melden van incidenten zodat medewerkers weten wanneer en waar te melden en dat ze dit ook daadwerkelijk doen. De meeste meldingen betreffen grensoverschrijdend en ongewenst gedrag van bewoners. Bij het doen van een MIM melding via een kort digitaal formulier wordt er ook altijd gevraagd of er behoefte is aan opvang/nazorg. In de meeste gevallen wordt de situatie onderling met collega's besproken en is dat voldoende. In enkele gevallen is er behoefte aan nazorg en neemt de leidinggevende of vertrouwenspersoon met de betreffende medewerker contact op om de casus door te spreken en te kijken wat nodig is. In totaal 3 van 2022 was het hoge aantal van 77 meldingen (zie Tabel 8) grotendeels te wijten aan één specifieke casus binnen Maranatha.

Tabel 8 Melding incident medewerkers – MIM 2020 - 2022



Informatiebeveiliging

In 2022 is er doorgewerkt aan de voorbereiding van de certificatie informatiebeveiliging NEN7510, op basis van de Business Impact Analyse die in 2021 is gehouden. Zo zijn aan de volgende ontwikkelingen gewerkt:

- HRM procedures zijn aangescherpt, zoals sollicitatieprocedure en in- en uit-dienstprocedures
- Nieuwe Richtlijnen informatiebeveiliging voor nieuwe medewerkers
- Beveiligd mailen (denk aan SmartLockr)

Het implementatieproject loopt in 2023 door.

Resultaat Verbeterinitiatief Kwaliteitsplan 2022

Maranatha

Verbeterinitiatief 1: Extra nachtdiensten

Resultaat: De extra nachtdiensten uit 2021 zijn in 2022 gecontinueerd.

Verbeterinitiatief 6: Medicatieveiligheid

Resultaat: De toepassingsmogelijkheden van het systeem Medimo dat in 2021 is ingevoerd zijn in 2022 verder geoptimaliseerd. Met name op het gebied van bestellen van medicatie.

Trotpunten dialoogtafel maart 2023

Het veilig melden van incidenten (MIC) is in 2022 goed onder de aandacht gebracht van de medewerkers. Er is vooral meer uitleg over waarom het nodig is incidenten te melden en hiervan te leren en te verbeteren. Het aantal meldingen is daardoor toegenomen.



4. Leren en ontwikkelen

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het leren en ontwikkelen op verschillende niveaus: in de dagelijkse praktijk van de zorgmedewerkers (4.1) en organisatiebreed binnen Zorggroep Sirjon (4.2).

4.1 Leren op teamniveau

Jaarlijks wordt er een scholingsplan per locatie opgesteld waarin beschreven staat welke scholingen het komende jaar gevolgd gaan worden. Hierin staan verplichte scholingen zoals het bijhouden van de BIG registratie of de BHV cursus. Daarnaast is er ook ruimte voor teamwensen, zodat de medewerkers ook zelf ideeën voor scholing kunnen aandragen. Deze worden in overleg met het management afgestemd en waar nodig wordt extern iemand ingehuurd om de scholing te geven.

Om de voortgang per persoon en team te kunnen monitoren wordt er gebruik gemaakt van een leerlingvolgsysteem. Hierin is per persoon precies terug te vinden op welk moment een scholing is gemaakt en wat het resultaat is. Ook scholingen die binnen een bepaalde termijn herhaald moeten worden gaan tijdig weer open zodat de medewerker zich opnieuw kan kwalificeren. De inhoud van de scholingen kan door verschillende activiteiten worden bepaald. Zo wordt er gebruik gemaakt van e-learnings, protocollen, klassikale sessies en aftoetsmomenten. Medewerkers kunnen zichzelf ook inschrijven op een e-learning als ze daar interesse voor hebben. In het Learning Management Systeem 'LearnLinq', kunnen allerlei relevante e-learnings gevolgd worden op een moment dat het de medewerker uitkomt. Er worden ook klassikale trainingen aangeboden in Sirjon Academie waarop medewerkers zich in kunnen schrijven.

Ons uitgangspunt is dat onze zorgmedewerkers permanente scholing ontvangen. Denk aan training mentale en fysieke weerbaarheid, communicatietraining, deskundigheidsbevordering psychiatrische problematiek en onbegrepen gedrag. Met als doel beter aan te kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner en in te spelen op de eigen regie van de bewoner. Voor actuele vragen met betrekking tot onbegrepen gedrag en/of psychische problematiek kan er buiten de scholingsmomenten een beroep worden gedaan op de psycholoog van Novicare, en voor vragen met betrekking tot de Wet zorg en dwang is de Wzd-functionaris beschikbaar voor onze medewerkers.

De teamontwikkeling en deskundigheid wordt bevorderd door het continu verbeteren en ontwikkelen op het gebied van samenwerken en kwaliteit van zorg. De teams zijn eigenaar van de kwaliteit van zorg in het eigen team. Ook in 2022 is dit proces voortgezet. Binnen Elim is verder het verpleegkundig vakgroep-overleg gestart. Binnen dit overleg is een plan ontwikkeld de verpleegkundige achterwacht te organiseren en een verbeterplan de triage te verbeteren.

De teams werken samen aan onderwerpen die de kwaliteit van zorg verbeteren. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld wondzorg, palliatieve & terminale zorg, hygiëne & infectiepreventie en ARBO & veiligheid van medewerkers. Het bespreken van



de MIC-meldingen medicatie is een voorbeeld van een structureel agendapunt op de teamoverleggen van de teams in Elim en Maranatha. Hierbij zijn tenminste verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden aanwezig.

De borging van het structureel bespreken en leren van medicatie-incidenten in elk team was in 2021 een aandachtspunt binnen Elim en is vanaf 2022 succesvol opgepakt.

Om de deskundigheid bij medewerkers te vergroten ten aanzien van onbegrepen gedrag en psychiatrische problematiek zijn op alle afdelingen gedragspreekuren ingesteld. Tevens hebben veel medewerkers een intensieve training gevolgd in het omgaan met onbegrepen gedrag en psychiatrische problematiek. In deze trainingen werd met acteurs gewerkt waardoor ook geoefend kon worden met vaardigheden. Heel nadrukkelijk werd er getraind vanuit het principe 'ken de cliënt', 'ken jezelf' en 'ken de ander'.

Enkele verzorgenden IG (VIG) worden opgeleid tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GVP), zodat er meer kennis komt over gedragsproblematiek en het voorkomen hiervan. Medewerkers van Elim die deze opleiding tot eerste verantwoordelijke verzorgende (EVV-er) volgden aan het Hoornbeeck College, zijn afgestudeerd met opdrachten die concreet leidden tot verbeteringen in de zorg. Naast bijvoorbeeld het ontwikkelen van checklists voor het opnameproces, werd er veel aandacht en tijd gestoken in het verbeteren van de instrumenteel technische kant van de Wet zorg en dwang (Wzd). Ook is een eHealth-module Wzd ontwikkeld die iedere nieuwe medewerker verplicht is te volgen.

Bij Maranatha zijn er in 2022 samenwerkingsbijeenkomsten geweest, waarbij medewerkers uit de teams en de teamcoach aanwezig waren. Doel was de samenwerking tussen de teams wonen en dagbesteding te bevorderen. Met de opbrengst van deze bijeenkomsten zijn we in staat om de zorg meer integraal te organiseren en onze medewerkers zo effectief mogelijk in te zetten. Ook zijn er bijeenkomsten geweest rondom het thema Vrijheid & Veiligheid.

Teamcoaching

Teamcoaches hebben een breed takenpakket, altijd gericht op het bevorderen van reflectie en ontwikkeling bij medewerkers en teams. Eind 2021 zijn de teamcoaches getraind op mentale weerbaarheidstrainingen. Deze training hebben zij in 2022 zoveel mogelijk ook volgens plan gegeven in de teams. Tijdens de training is veel casuïstiek gebruikt die medewerkers zelf inbrachten. Het doel van deze training was ook een stukje bewustwording: wat is effect van mijn gedrag op die van bewoners? En het kunnen plaatsen: wat is de achtergrond van het gedrag wat de cliënt laat zien? En wat doet dat met mijzelf? Waar levert het voor mij ook spanning op en hoe kan ik daar dan het beste mee omgaan? Het maakt ook bewust: misschien moeten we hier als team iets anders in doen. Een team constateerde dat zij een incident nauwelijks nabespraken en al snel weer verder ging in de waan van de dag. Tijdens de coaching wordt dit besproken en krijgt het team meer inzicht en handvatten om anders te handelen. Enkele teams Elim & Maranatha zijn geschoold op fysieke weerbaarheid en eerst verantwoordelijke verzorgenden (EVV'ers) hebben een training gevolgd om hun zeggenschap en weerbaarheid te versterken.

4.2 Leren op organisatieniveau

Een manier waarop we op verschillende niveaus met en van elkaar leren en ontwikkelen is middels dialoogtafels. Deze vorm wordt als bijzonder waardevol ervaren. Zo heeft er in november 2022 een dialoogtafel plaatsgevonden met een afvaardiging van Raad van Toezicht, Raad van Bestuur, managers zorg met portefeuille Kwaliteit en Veiligheid, Ondernemingsraad, Centrale cliëntenraad en cluster Kwaliteit & Veiligheid naar aanleiding van het kwaliteitsplan. Aan de hand van de pijlers van het Kwaliteitskader VV&T is de praktische invulling van de pijlers en de voortgang van de verbeteracties besproken. Mogelijke oorzaken van afwijkingen van gestelde normen worden met elkaar besproken en gewenste verbeterpunten worden met elkaar gedeeld. Ook zijn er nieuwe verbeteracties geformuleerd, deze zijn in het kwaliteitsplan 2023 opgenomen.

In maart 2023 heeft een dialoogtafel kwaliteit plaatsgevonden waarin aan de hand van de verschillende pijlers van het Kwaliteitskader VV&T met elkaar is gesproken over:

- de ontwikkelingen in 2022 met betrekking tot de kwaliteit van zorg in de praktijk;
- de resultaten van de verbeterinitiatieven uit het kwaliteitsplan 2022 zijn.

Een afvaardiging van de Cliëntenraad, verschillende zorgprofessionals, coördinatoren, managers zorg en adviseurs cluster Kwaliteit & Veiligheid van Elim en Maranatha waren hierbij aanwezig.

De tijdens deze dialoogtafel besproken ontwikkelingen en de resultaten van de verbeterinitiatieven Kwaliteitsplan 2022 zijn in kaders bij de verschillende pijlers opgenomen.

Daarnaast is in juni 2023 de inhoud van het concept kwaliteitsverslag 2022 tijdens de brede dialoogtafel kwaliteit besproken met een afvaardiging van de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Centrale Cliëntenraad, managers zorg, Ondernemingsraad en adviseurs cluster Kwaliteit & Veiligheid. Ook is nagedacht over aandachtspunten en verbeter suggesties om mee te nemen voor het kwaliteitsplan 2024. Een kort verslag van deze dialoogtafel is toegevoegd in [bijlage D](#).

Medewerkers weten elkaar per onderwerp gebied-overstijgend en sector-overstijgend (ouderenzorg en gehandicaptenzorg), steeds beter te vinden en er wordt onderling kennis uitgewisseld, zowel voor vakinhoudelijke vraagstukken, de beoogde teamontwikkelingen te stimuleren, als te komen tot een Jaarplan. In 2022 is de verbinding tussen medewerkers en adviseurs van het dienstencentrum gegroeid, waardoor de aanpak en werkwijze m.b.t. een onderwerp gezamenlijk kan worden opgepakt. Door beeldbellen via Teams kan er gemakkelijk en snel contact worden gelegd met collega's uit een ander gebied. Deze vorm van collegiale consultatie wordt inmiddels vaker ingezet.

Voor de beschrijving van onze professionele relaties en samenwerkingen met andere organisaties, waaronder deelname aan een lerend netwerk, verwijzen wij u naar [paragraaf 7.1, Professionele relaties en samenwerkingen met andere organisaties](#).

Er is een mooie verbinding tussen Maranatha & Elim ouderenzorg en Siloah gehandicaptenzorg. Deze samenwerking gaat soms verder dan de gezamenlijke wasserij en de gedeelde postverzorging. Zo is een aantal bewoners van Tharah actief als vrijwilliger in Elim. "Bas haalt driemaal per week afval op. Christian helpt met stofzuigen en ook Steven en Johan helpen mij bij het afval inzamelen", vertelt Henry Vos over zijn team vrijwilligers. Ook met betrekking tot bedrijfshulpverlening zijn er over en weer geen 'muren' tussen Tharah en Elim. De BHV wordt tijdens de avond- en nachtdiensten gezamenlijk uitgevoerd.



Resultaat Verbeterinitiatief Kwaliteitsplan 2022

Maranatha

Verbeterinitiatief 3: Wondbehandeling

Resultaat: Naast de bestaande samenwerking is er nu een medewerker in opleiding voor wondverpleegkundige. Deze medewerker was vroeger ook wondverpleegkundige en volgt nu de opleiding.

Verbeterinitiatief 4: Kennis en behandeling diabetes

Resultaat: Dit is in 2022 bekeken maar Maranatha is te klein om zelf een verpleegkundige met diabetes expertise in huis te hebben. Wordt nu gedaan via de huisarts en de arts ouderengeneeskunde.

Verbeterinitiatief 5: Palliatieve zorg: inzet verpleegkundige palliatieve zorg

Resultaat: Een medewerker volgt de opleiding palliatieve zorg. Van hieruit is gestart palliatieve zorg meer onder de aandacht te brengen in het team en onder de verpleegkundigen.

Verbeterinitiatief 7: Omgaan met onbegrepen gedrag

Resultaat: Er zijn in 2022 extra trainingen gegeven. Ook heeft consultatie van CCE plaatsgehad.

Verbeterinitiatief 8: Scholing wondverpleegkundige, diabetes en palliatieve zorg

Resultaat: Zie voorgaande verbeterinitiatieven op deze specifieke punten.

Troospunten dialoogtafel maart 2023

De samenwerking tussen Elim en Maranatha is in 2022 geïntensiveerd. Voorbeelden van samenwerking: het opstellen van een gezamenlijke notitie uitgangspunten Verpleeghuiszorg en het project Vrijheid en Veiligheid over het omgaan met vrijheidsbeperking in lijn van de Wzd.

Elim is vorig jaar gestart met een gedragspreekuur voor medewerkers met arts/psycholoog over onbegrepen gedrag bij bewoners. Medewerkers worden op deze wijze ondersteund in het beter begrijpen en omgaan met dit gedrag.

De samenwerking met verpleeghuizen in Barneveld (lerend netwerk). Zowel een bestuurlijk overleg als een ketenzorgoverleg waaraan wordt deelgenomen.

De voorbereiding van een Verpleegkundig plan met Neboplus en Norschoten in 2022. Dit wordt in 2023 uitgevoerd.

Toenemende samenwerking met onderwijsinstellingen bij opleiden en trainen van medewerkers.

Opleiden van Helpende plus in samenwerking met het Hoornbeeck College. Aanvullende cursus zodat Helpende plus nu ook bepaalde verpleegkundige handelingen mogen uitvoeren (o.a. medicatie ronddelen).

dialogotafel maart 2023



Dankbaar.. dat ik hier woon

“Waar ik dankbaar voor ben? Dat ik hier woon”, vertelt mevrouw Van Bentum (97), bewoner van Elim in Barneveld. “Vanaf de eerste dag dat ik hier in mijn stoel zit, 20 juli 2010, voel ik me thuis.” De verhuizing vanuit haar woonplaats Voorthuizen naar Elim was noodzakelijk vanwege een val, met een gebroken enkel als gevolg. “Ik kon toen niet meer goed lopen. Na drie maanden revalideren in Norschoten ben ik nog een half jaar thuis geweest, toen kon ik hier komen.” Mevrouw heeft een aparte slaapkamer en ruime badkamer. “Het is hier erg goed.” Een vrijwilligster brengt een kopje soep. “Dat is toch een traktatie, soep om half twaalf?”



Dankbaar... voor de gezelligheid op het Anker

Een val met haar fiets, op de stoep van de Dirk van de Broek supermarkt, maakt voor mevrouw Altink-Roelofs (92) een verhuizing naar woonzorgcentrum Maranatha noodzakelijk. *“En daar was ik eerst niet blij mee”,* vertelt ze, maar dit gevoel verandert snel. *“Ik ben dankbaar dat ik hier woon en welkom ben op het Anker. We hebben het gezellig met elkaar.”* Het Anker is een meerzorg groep waar tien bewoners dagbesteding krijgen. Mevrouw Altink is nog heel actief, wandelt veel en is vaak op het Anker. Ze houdt van contacten en gezelligheid en komt er erg graag.



5. Leiderschap, governance en management

Dit hoofdstuk gaat in op de ontwikkelingen vanuit het strategisch plan (5.1), hoe bestuur, toezicht en medezeggenschap (5.2) en leiderschap (5.3) is vormgegeven en wordt ingegaan op de externe beeldvorming (5.4).

5.1 Strategie en meerjarenbeleid

Het strategisch plan 'Perspectief door verbinding 2020-2022' vormt de basis voor het vormgeven aan leiderschap, governance en management binnen Zorggroep Sirjon. Gedurende 2022 zijn we gestart met de ontwikkeling van een nieuw strategisch plan, wat per 1 januari 2024 in zal gaan. Na evaluatie van het huidige strategieplan én in afwachting van de nieuwe kabinetsplannen is besloten het huidige plan met een jaar te verlengen tot en met 2023.

In 2022 is er aan het Strategisch Plan 'Perspectief door verbinding 2020-2022' verder vorm gegeven. Doelstelling van het Strategisch Plan van de afgelopen periode was een verbindende organisatie te worden. In verbinding met de cliënten, met de medewerkers en met de omgeving. Het fundament van deze verbinding is de reformatorische identiteit die cliënten en hun vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers en het management onderling verbindt. Zowel cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers noemen deze identiteit als 'eigenheid' die Sirjon kenmerkt. Sirjon wil deze verbinding tot stand brengen door te werken volgens de drie pijlers: 'ken de cliënt', 'ken jezelf' en 'ken de ander'.

De verbinding met de cliënt is de afgelopen jaren verder geworteld in de organisatie en is een sterk punt. Dit komt naar voren uit gehouden externe kwaliteitsaudits en bezoeken die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in 2022 heeft afgelegd. Medewerkers zijn sterk in het kennen van de cliënt en zijn behoeften en zijn gedreven om zorg te verlenen. Tegelijk zit hieraan een keerzijde. We realiseren ons steeds meer dat er ook grenzen zijn tot hoe ver we kunnen gaan met dienen.

Aan de verbinding met de medewerkers is de afgelopen periode gewerkt vanuit het principe 'Samen leren en ontwikkelen'. Belangrijke resultaten op dit gebied zijn:

- De opstelling van een strategisch HR-beleid, met als doel een goede en aantrekkelijke werkgever te willen zijn.
- Het versterken van het management door het benoemen van managers zorg en interim managers die zich voor langere tijd aan de organisatie willen binden. Daarnaast wordt het management verder ondersteund door de benoeming van coördinatoren met een inhoudelijk aandachtgebied: kwaliteit & veiligheid, mens & organisatie of bedrijfsvoering.
- Versterking van de verbinding met de vrijwilligers door een actualisering van het vrijwilligersbeleid.

De verbinding met de omgeving heeft gestalte gekregen op de volgende drie punten:

- Het versterken van de lokale naamsbekendheid en de ontwikkeling van de fondsenwerving. Met name de fondsenwerving heeft de afgelopen jaren positieve resultaten behaald.
- Het versterken van het stakeholdersbeleid. De diverse stakeholders zijn beter in kaart gebracht en bieden mogelijkheden voor (regionale)samenwerking.
- De ontwikkeling van een duurzaamheidsbeleid. Sirjon doet al het nodige zo verantwoord mogelijk om te gaan met de impact op de omgeving.

Bij de evaluatie van het Strategisch Plan 2020 – 2022 waren betrokkenen zich ervan bewust dat dit is uitgevoerd gedurende de Covid-19 pandemie, waarbij de organisatie geconfronteerd werd met grote uitdagingen om de zorg aan cliënten te continueren. Mede als gevolg daarvan was het niet altijd mogelijk om alle doelen geheel of gedeeltelijk te realiseren. Een voorbeeld hiervan is het stakeholderbeleid, waarbij wel stakeholders in kaart zijn gebracht, maar het door contactuele beperkingen moeilijk tot onmogelijk was om contacten te leggen.

Samenvattend kan worden gezegd dat Sirjon er in de afgelopen periode, ondanks de Covid-19 pandemie toch in is geslaagd op meerdere terreinen verbindingen te leggen en te versterken. Zowel intern binnen de organisatie als in toenemende mate ook extern. Kenmerkend voor veel verbindingen die zijn ontstaan is dat er behoefte ontstaat om samen zaken op te pakken, met respect voor ieders verantwoordelijkheid en eigenheid. In die zin is een verbindende organisatie ook een samenwerkende organisatie.

5.2 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

Maranatha en Elim zijn lid van de brancheorganisatie ActiZ. De brancheorganisaties in de zorg hebben samen regels opgesteld voor goed bestuur en toezicht. Deze regels zijn vastgelegd in de Governancecode Zorg (2022). Het bestuur en toezicht van onze Zorggroep functioneert volledig volgens de regels van deze Governancecode Zorg en de andere relevante wet- en regelgeving, zoals de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza).

Zorggroep Sirjon werkt met het bestuursmodel waarbij de Raad van Bestuur eindverantwoordelijk is en waar een Raad van Toezicht functioneert als een toezichthoudend orgaan. De Raad van Bestuur bestaat uit twee leden en de [Raad van Toezicht](#) uit zes leden. De bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de statuten van Zorggroep Sirjon en de statuten van Siloah en Elim & Maranatha en in een reglement Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Beide sluiten aan op de Governancecode en zijn gepubliceerd op de website van de werkmaatschappijen.

Onder de Raad van Bestuur zijn de managers gepositioneerd, die verantwoordelijk zijn voor de gang van zaken binnen het gebied. Het Dienstencentrum Sirjon (DCS) is opgedeeld in drie clusters: kwaliteit en veiligheid, mens en organisatie, en bedrijfsvoering. Het organogram kunt u vinden op onze website via deze link: [Organogram](#)

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van een meerjarig strategisch beleid en voor het invulling geven aan de sturing van de organisatie. De Raad van Toezicht ziet onder andere toe op een juiste uitvoering van kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Dit wordt gedaan vanuit de commissie Kwaliteit & Veiligheid die onder de Raad van Toezicht ressorteert. In deze commissie zitten twee leden van de Raad van Toezicht, lid Raad van Bestuur en een adviseur vanuit het cluster Kwaliteit en Veiligheid.

Medezeggenschap voor medewerkers is gedurende 2022 geborgd in de Ondernemingsraad voor Zorggroep Sirjon. Medezeggenschap van cliënten en bewoners is geregeld in de lokale cliëntenraden en daaruit volgend de centrale cliëntenraden. Vanuit onze grondslag is er binding met en advisering op het gebied van identiteit en medisch-ethische kwesties vanuit de Gereformeerde Gemeenten, hetgeen geborgd is via de Raad van Advies.

Een belangrijk onderdeel van de jaarverantwoording 2022 van Zorggroep Sirjon is het bestuursverslag 2022. In dit verslag leggen wij verantwoording af over de zorg en begeleiding die we in 2022 hebben geboden aan onze cliënten. In het bestuursverslag geven wij inzicht in het gevoerde beleid over 2022, waaronder het functioneren van het bestuurs- en toezichtmodel in 2022. Het verslag gaat uitgebreid in op 'Bestuur, toezicht en medezeggenschap' en kunt u nalezen op de website van de organisatie. Het compliance-beleid wordt nageleefd, waarbij een compliance-jaarplan wordt opgesteld en ook over de activiteiten wordt gerapporteerd. Dit wordt besproken met de Raad van Toezicht. Zorggroep Sirjon beschikt over een gedegen en gedefinieerd besluitvormingsproces. Alle besluiten worden met een vaste indeling voorbereid, waarbij oog is voor de voor- en nadelen, de kansen en de risico's en de eventuele opties. Besluiten worden genotuleerd en gedocumenteerd om zo achteraf traceerbaar te kunnen zijn.

5.3 Leiderschap

Jaarlijks wordt een jaarplan opgesteld, dat in het verlengde ligt van het strategisch plan. Er wordt achteraf ook gerapporteerd over de mate waarin deze doelstellingen zijn gerealiseerd. Jaarlijks wordt een (strategische) risicoanalyse uitgevoerd en gedocumenteerd, en tussentijds wordt met de zogenoemde radarinformatie gevolgd welke ontwikkelingen in de sector op ons afkomen en impact kunnen gaan hebben op onze zorgorganisatie, bijvoorbeeld in welke mate we onze doelstellingen kunnen behalen. Deze informatie komt samen in de bestuursrapportage die ieder tertaal wordt opgesteld en wordt gedeeld en besproken met de verschillende gremia, zoals de Raad van Toezicht, ondernemingsraad en centrale cliëntenraden.

Ter ondersteuning van het management is in 2021 een functie coördinator geformaliseerd. In 2022 zijn bij Elim drie en bij Maranatha twee coördinatoren actief en is de functie verder ontwikkeld. Wij zien een duidelijke meerwaarde in de door de teams gewenste nabijheid die de coördinatoren aan de teams kunnen bieden. Hun vakinhoudelijke kennis in combinatie met leidinggevende capaciteiten zijn erg waardevol gebleken en versterken de stabiliteit. Daarnaast ligt er meer zeggenschap bij de medewerkers door hen in hun kracht te zetten door middel van teamcoaching. Zo leren zij het gesprek te voeren en leren verwoorden en onderbouwen 'het waarom' waardoor zij hun zeggenschap op een positief krachtige manier kunnen inzetten.

5.4 Externe beeldvorming

Het is leerzaam te weten hoe anderen naar ons kijken, wat ze van ons vinden. Op verschillende manieren hebben we daar zicht op, zoals door de rapportage van het IGJ-bezoek, de PREZO auditrapportage en de beoordelingen op Zorgkaart Nederland. Bij de totstandkoming van de nieuwe strategie hebben we daarnaast verschillende behandelaren en collega-organisaties gevraagd naar hun inbreng. Welk beeld levert dat op?

- We kennen onze cliënten goed, en ook het 'cliëntensysteem': de achtergrond en de familieverbanden. Kenmerkend is de betrokkenheid op de cliënten en de liefdevolle, warme zorg.
- De identiteit is merkbaar in de hele organisatie, er wordt duidelijk gehandeld vanuit gedeelde kernwaarden.
- De locaties kennen een sterke verankering in de lokale gemeenschap en verbinding met de plaatselijke kerken en achterban.
- We staan bekend als een organisatie met een goede kwaliteit van zorg en een breed productenaanbod.

- Het gedachtegoed met de drie pijlers 'Ken de cliënt, ken jezelf en ken de ander' is een goed uitgangspunt, maar kan sterker uitgewerkt en neergezet worden. Nu is het nog te algemeen en geeft daardoor nog onvoldoende richting in het omgaan met de cliënt en de benodigde zorg en begeleiding.
- Sirjon is eerlijk in reflectie en feedback, weet zwakke punten op te sporen en is sterk in analyseren en planvorming. Sirjon weet dit echter niet altijd goed om te zetten in daadwerkelijke veranderingen.
- De managementlaag wordt als minder stabiel ervaren. Dat heeft zowel gevolgen voor het vasthouden van medewerkers als voor doortastende besluitvorming en organisatieontwikkeling.
- Zowel de gehandicaptenzorg als de ouderenzorg zijn binnen Sirjon vertegenwoordigd, waardoor men elkaar kan versterken en van elkaar kan leren. Dit kan nog verder ontwikkeld worden, bijvoorbeeld op het gebied van kennis en expertise.

In 2023 zal het nieuwe strategische plan van de organisatie vastgesteld worden, waarin de externe beeldvorming een plek zal hebben.

Trotspunt dialoogtafel maart 2023

De invoering van de coördinatoren in 2022. Aandacht geven wordt gewaardeerd door bewoners en door medewerkers.



6. Personeelssamenstelling

Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener. De zorgprofessional maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Dit hoofdstuk beschrijft voldoende bekwaam personeel (6.1), het medewerkerstevredenheidsonderzoek (6.2), boeien en binden (6.3) en de personeelssamenstelling op organisatieniveau (6.4).

6.1 Voldoende bekwaam personeel

Onze medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van de organisatie. De toenemende krapte op de arbeidsmarkt in de zorgsector is ook bij Elim en Maranatha merkbaar. Elim en Maranatha selecteren hun personeel op basis van de identiteit van de organisatie, wat het aanbod verder beperkt. Het bieden van zorgcontinuïteit en het houden van een gezonde balans tussen draagkracht en draaglast voor onze medewerkers is een enorme uitdaging.

Bij Elim liep in 2022 het project arbeidsmarktcommunicatie. Elim heeft een structureel tekort aan medewerkers en werkt samen met lokale zorgorganisaties. Elim neemt deel aan het opzetten van een regionale flexpool in gezamenlijkheid met lokale zorgpartners. Dit is niet alleen om het tekort aan medewerkers te verminderen maar ook om medewerkers in het kader van 'boeien en binden' te behouden door meer afwisseling te bieden. Daarnaast heeft Elim een praktijkbegeleider aangesteld om de werkbegeleiding van de leerlingen te verbeteren.

Maranatha heeft ervoor gekozen medewerkers in te zetten in verschillende teams, om de balans te bewaren. Door een groter verloop in 2022 (daarvoor was het verloop zeer laag) is de arbeidsmarkt-krapte nu ook in Maranatha voelbaar. Toch is er nog geen sprake van grote krapte, mede doordat wij meer leerlingen zijn gaan opleiden en personeel proberen te behouden door hen uitdaging te bieden (zie bij opleiden hoe dit gedaan is). Ook zetten wij welzijnswerkers in en maken we intensiever gebruik van vrijwilligers en mantelzorg. Hun inzet zouden wij in 2023 graag verder uitbreiden.

Momenteel leiden we één verpleegkundige op als HBO verpleegkundige. Dit om kwaliteitsvraagstukken op de werkvloer in de toekomst beter te kunnen opvangen. Daarnaast is een verpleegkundige gestart met de opleiding gerontologie. Deze verpleegkundige zal mee gaan denken in de toenemende intensieve geriatrische zorg binnen het verpleeghuis. Ook is binnen Maranatha en Elim de functie Helpende+ ontwikkeld en zijn de eerste medewerkers inmiddels opgeleid. We zien de meerwaarde hiervan omdat zij meer handelingen mogen uitvoeren en medicatie kunnen delen. Dit verkleint de werkdruk voor de verzorgenden IG en vangt in de toekomst ook een stukje personeelskrapte op doordat medewerkers door kunnen groeien en hierdoor bij ons blijven.

Het beschrijven van de uitgangspunten verpleeghuiszorg en de consequenties voor het vastgoed van Elim en Maranatha ([zie pijler 3](#)) volgen vanuit de toenemende zorgzwaarte en vraag naar ouderenzorg. Landelijke ontwikkelingen, zoals de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt hebben ook zijn weerslag op onze organisatie. Aanpassingen zijn nodig om de continuïteit van zorg toekomstbestendig te maken. Maranatha en Elim willen een aantrekkelijke werkgever zijn door het bieden van uitdagende functies en evenwichtige personele samenstelling van de teams, passend bij de specifieke zorgvraag. Met het oppakken van de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek hopen we dit evenwicht te behouden.

6.2 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In oktober en november 2022 heeft onder alle medewerkers van Elim en Maranatha een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. In totaal heeft 65% van de medewerkers de vragenlijst ingevuld. Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn dat medewerkers erg tevreden zijn over de inhoud van het werk en het werken met bewoners. Daarnaast uiten ze zich positief over de sfeer en cultuur binnen de organisatie. Werkdruk, communicatie en stabiliteit van het management worden aangedragen als belangrijkste verbeterpunten. De resultaten van het onderzoek zijn op locatieniveau besproken met een afvaardiging van alle medewerkers. Daarnaast zijn in alle teams de teamresultaten besproken. Naar aanleiding hiervan zijn er op de beide locaties actieplannen opgesteld, welke ook zijn teruggekoppeld aan alle medewerkers.

6.3 Boeien en binden

Tevens is er op organisatieniveau door een projectgroep nagedacht over de vraag hoe Sirjon medewerkers kan boeien en binden aan de organisatie. Op basis van een SWOT- zijn 4 thema's gedefinieerd die meespelen in de keuze bij de organisatie te blijven of niet:

- Werkdruk / werkprivébalans
- Inspraak / meedenken
- Ontwikkelmogelijkheden
- Organisatiecultuur

Door middel van een enquête is onderzocht hoe medewerkers deze 4 thema's beoordelen. Op basis van de uitslagen van de enquête zijn diverse aanbevelingen gedefinieerd die in 2023 verder zullen worden uitgevoerd.

Wij willen in onze medewerkers investeren en hen de nodige aandacht geven, zodat zij hun werk goed en met plezier kunnen blijven doen. Daarnaast is het werk van elke vrijwilliger zeer waardevol, ook zij zijn onmisbaar. De samenwerking tussen medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers zal in de toekomst dan ook steeds belangrijker worden, om bewoners ook in de toekomst persoonsgerichte kwaliteit van zorg en begeleiding te kunnen blijven bieden. Tot 2021 was het vrijwilligersbeleid locatiegebonden georganiseerd. De implementatie van het geactualiseerde vrijwilligersbeleid 'Informeel Zorg' in de gebieden is in 2022 van start gegaan met de werving en aanstelling van vrijwilligerscoördinatoren per gebied. De implementatie is voor 80% gerealiseerd en loopt door in 2023.

6.4 Personeelssamenstelling op organisatieniveau

De in Tabel 9 gepubliceerde personeelssamenstelling op organisatieniveau (31-12-2022) geeft de totale formatie weer, die wordt ingezet om het brede aanbod van wonen, zorg en diensten te realiseren. Per locatie zijn er verschillen in de personeelssamenstelling. Deze verschillen worden veroorzaakt doordat de locaties niet homogeen zijn in het aanbod van wonen, welzijn en zorg.

Tabel 9 Overzicht personeelssamenstelling 31-12-2022

Intramurale Zorg, wijkverpleging en dag verzorging	Niveau	FWG	Maranatha		Elim		Totaal		%
			FTE	HC*	FTE	HC	FTE	HC	
HBO Verpleegkundige	5	50	0	0	0	0	0	0	
MBO Verpleegkundige	4	45	8,22	18	4,39	9	12,61	27	
Leerling Verpleegkundige	4/5		4,22	6	1,11	2	5,33	8	
Activiteitenbegeleider	4	35	2,22	5	2,08	4	4,3	9	
EVV'er	3	40	2,83	5	3	4	5,83	9	
Verzorgende IG	3	35	32,08	81	16,97	34	49,05	115	
Leerling Verzorgende IG	3		4,61	7	8,89	12	13,5	19	
Verzorgende	3	35	1,53	5	0,22	1	1,75	6	
Helpende	2	25	7,78	27	15,19	55	22,97	82	
Leerling Helpende	2		0,56	1	0,67	1	1,23	2	
Helpende (niv. 2) Plus	2	30	1,28	3	1	5	2,28	8	
Leerling Helpende Plus	1/2		1,28	3	0	0	1,28	3	
Leerling Zorg en Welzijn	3/4		0	0	0,67	1	0,67	1	
Zorg assistent	1	20	0	0	2,28	5	2,28	5	
Weekendkracht	1		0,86	10	0	0	0,86	10	
Woonbegeleider	1	20	2,06	10	0	0	2,06	10	
Coördinator Informele Zorg	4	40	0	0	0,56	1	0,56	1	
Zorgverleners in loondienst			69,53	181	57,03	134	126,56	315	75%
Overig personeel in loondienst (incl. DCS)							41,12		25%
TOTAAL personeel in loondienst incl. leerlingen BBL (gemiddeld aantal werknemers in 2022)							167,67	377,42	100%
Ingehuurd personeel (uitzendkrachten)							12,28	30	
TOTAAL personeel Elim & Maranatha (personeel in loondienst, ingehuurd personeel en zelfstandigen)							179,95	407,42	

*HC staat voor Human Capital, dit wil zeggen het aantal medewerkers.

In totaal zijn er binnen Elim en Maranatha ongeveer 374 vrijwilligers actief. Zij helpen medewerkers in alle facilitaire en zorgteams cliënten optimale zorg te geven.

Vrijwilligster Maranatha aan het woord

Over mijn vrijwilligerswerk wil ik je graag vertellen. Mijn vrijwilligerswerk bestaat uit het met de broodkar bezorgen van brood, zuivel, fruit en andere levensmiddelen die de bewoners nodig hebben. Daarnaast ga ik bij bewoners afwasjes doen en prullenbakken legen. De meerwaarde voor mij is dat je er voor de bewoners bent en je even een praatje hebt met de bewoners. De contacten die je dan hebt zijn voor beide zijden prettig. Ook heel fijn vind ik het om een aantal dames op te halen van de kamer en dan op de Kajuit even gezellig koffie mee te drinken. Verder lees ik bij een bewoner 's morgens uit een dagboek wat de bewoner erg waardeert. Het vrijwilligerswerk ben ik 12 jaar geleden gaan doen. Dit kwam omdat Ton, mijn man, toen in de cliëntenraad gekomen is. Die tijd was er nog het winkeltje en daar heb ik (en later met Ton erbij) met veel plezier gewerkt. Ik ga iedere maandagochtend met plezier naar Maranatha en hoop dat ik dit werk nog lang mag doen.

*Met een hartelijke groet,
Adrie Blonk*

Toelichting formatieopbouw

- Voor zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar;
- Op iedere afdeling/eenheid is gedurende de dag en avond altijd een verzorgende niveau 3 aanwezig. In de nachtdienst is op de beide locaties altijd minimaal één verzorgende niveau 3 aanwezig;
- Voor de beide locaties is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige aanwezig dan wel binnen 30 minuten ter plaatse;
- Bij de vaststelling van het formatieplaatsenplan is rekening gehouden met het volgen van scholing ter versterking van de vakbekwaamheid van medewerkers.



In- en uitstroom medewerkers in 2022:

- Er zijn **67** nieuwe medewerkers (22,23 fte) ingestroomd;
- Er zijn **70** medewerkers (20,12 fte) uit dienst gegaan;
- Er zijn **30** personen ingehuurd (12,28 fte).

Verhouding cliëntgebonden personeel/ niet-cliantgebonden personeel

Op 31 december 2022 waren er in totaal **167,67** fte aan medewerkers in loondienst bij Elim en Maranatha. Hiervan betrof het **126,56** fte aan zorgverleners en **41,12** fte aan overig personeel (management, facilitair, DCS e.d.). De verhouding zorgverleners en overig personeel komt hiermee op **75 % – 25 %**. Gemiddeld aantal werknemers over 2022 waren **377,42** personen.

Inzet behandelaren

Maranatha en Elim hebben geen eigen behandel dienst, maar maken voor de medische dienstverlening gebruik van de diensten van Novicare en Norschoten. De behandel dienst wordt voornamelijk ingezet ten behoeve van cliënten met een indicatie voor verblijf met behandeling. De cliënten met een indicatie voor verblijf zonder behandeling maken gebruik van behandelaren in de eerste lijn via de Zorgverzekeringswet. Daarnaast kunnen deze cliënten gebruik maken van een consult van de Specialist Ouderengeneeskunde of Psycholoog. Voor de beide locaties is 24/7 een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

Het percentage personeelskosten in relatie tot de opbrengsten is **57,6%** (2022). In 2021 was dit **56,1%**.

Ratio fte zorg versus cliënt

Er is gemiddeld **1,1** fte zorg per cliënt ingezet in 2022. In 2021 betrof dit **1,2** fte.

Personeelsomstandigheden

Het ziekteverzuim binnen Elim en Maranatha komt over 2022 uit op **6%**. In 2021 was dit **5,2%**.

Trospunten dialoogtafel maart 2023

In 2022 is er minder verloop bij Elim en konden ook meer mensen aangenomen worden. Factoren die daarbij spelen zijn: aandacht voor medewerkers door inzet van coördinatoren, verzuimgesprekken, weer oppakken van jaargesprekken met medewerkers. Ook het bieden van opleidingsmogelijkheden en uitbreiding taken (Helpende plus).

De opzet van een verpleegkundigenteam, meer uitdaging voor verpleegkundigen.

Het combineren van twee functies. Zoals een medewerker met een deeltijdfunctie activiteitenbegeleider en deeltijdfunctie helpende plus. Dit leidt tot meer inzicht en begrip voor elkaars werk en het bevordert de teamvorming.

Elim heeft een medewerker specifiek ingezet als praktijkbegeleider voor stagiaires, wat als positief wordt ervaren.

7. Gebruik van hulpbronnen, omgeving en context

Meerdere ontwikkelingen en factoren hebben invloed op het functioneren van de organisatie. We vatten die samen onder de noemer 'Hulpbronnen, omgeving en context'. Deze pijler beschrijft de samenwerkingen met andere organisaties in de context (7.1) en er wordt ingegaan op materialen en hulpmiddelen (7.2). Verder komt de vastgoedopgave en het werken aan duurzaamheid aan de orde.

7.1 Professionele relaties en samenwerkingen met andere organisaties

Vanuit de strategie wil Sirjon een verbindende organisatie zijn. Dat geldt intern, maar ook extern. Elim en Maranatha werken daarom nauw samen met allerlei organisaties om de benodigde kwaliteit van zorg te bieden. Dat varieert van samenwerking met behandelaren en deelname aan expertnetwerken tot bestuurlijke samenwerking.

Zowel in Elim als in Maranatha zijn overeenkomsten gesloten met Novicare voor de inzet van andere disciplines. Denk hierbij aan SO, psycholoog, ergotherapeut, diëtist etc. Bij Elim valt de PG afdeling (De Oase) onder Zorgorganisatie Norschoten en is sprake van een intensieve samenwerking voor deze cliëntenpopulatie. In 2022 is het besluit genomen dat De Oase vanaf 1 januari 2024 ook onderdeel van Elim zal worden. In 2023 zal deze overgang voorbereid worden.

Vanuit onderaannemerschap wordt bij Maranatha de wijkverpleging ingekocht bij RST Zorgverleners en uitgevoerd door onze eigen medewerkers. In de aanleunwoningen van Elim wordt wijkverpleging door RST Zorgverleners uitgevoerd en wordt de 24-uursbereikbaarheid en nachtzorg vanuit Elim verzorgd. In beide plaatsen (in Elim alleen voor cliënten met wijkverpleging) is een overeenkomst met een plaatselijke apotheker voor de levering van medicatie, zo mogelijk in baxterrollen. Verder is er nauwe samenwerking met de huisartsen van de cliënten met Verblijf in het woonzorgcentrum.

Wat betreft palliatieve zorg, zowel Elim als Maranatha zijn aangesloten bij regionale palliatieve netwerken. Elim is onderdeel van het Netwerk Palliatieve Zorg Gelderse Vallei. Maranatha is aangesloten bij het Netwerk Palliatieve Zorg Twente. Op scholingsgebied is er een nauwe samenwerking met het Hoornbeeck College, een opleidingsinstituut op basis van de reformatorische identiteit die goed aansluit bij de cultuur en identiteit van Maranatha en Elim.

Op bestuurlijk niveau wordt steeds nauwer samengewerkt met Cedrah, RST en Salem, drie collega-organisaties in de reformatorische ouderenzorg. Dat geldt evenzo voor de collega-organisaties in de reformatorische gehandicaptenzorg: Adullam en De Schutse. Meerdere keren per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats waarin de gezamenlijke ontwikkelingen doorgenomen en afgestemd worden. De komende jaren willen we die samenwerking verstevigen, door gezamenlijke strategiemomenten en het verkennen van wat we gezamenlijk als organisaties kunnen betekenen voor de zorgvraag in onze achterbannen. Ook de raden van toezicht hebben een jaarlijks ontmoetingsmoment. Daarnaast vindt op het beleidsniveau uitwisseling plaats en worden stappen gezet gezamenlijk ontwikkelingen op te pakken. Denk bijvoorbeeld aan het uitwerken van de consequenties van het nieuwe kwaliteitskompas.

Zorggroep Sirjon, Cedrah en RST Zorgverleners hebben een gezamenlijke klachtencommissie en er zijn gezamenlijke klachtenfunctionarissen aangesteld. Met dezelfde organisaties wordt ook een Medisch Ethische Commissie gevormd. Deze commissie spreekt samen over de volgende thema's:

- Uitwisseling van beleid
- Elkaar versterken in de identiteit (uitdragen hiervan naar de buitenwereld)
- Inzet van deskundigheid (bijv. inzet wijkverpleegkundige in locatie Siloah)
- Scholing en deskundigheidsbevordering uitwisselen, scholingen samen doen
- Uitwisselen zelfevaluatie

Daarnaast hebben deze organisaties een gezamenlijke kerncommissie infectiecommissie. Deze kerncommissie heeft minimaal twee keer per jaar een overleg, waarbij ook de externe deskundige infectiepreventie aanwezig is. De hygiëne kwaliteitsmedewerkers (HKM) van Cedrah en Elim en Maranatha komen ééns per jaar samen en volgen een gezamenlijke opleiding.

Op beide locaties wordt ook intensief samengewerkt met de reformatorisch kerken ter plaatse. Onze verpleeghuizen zijn onderdeel van een gemeenschap. Dat komt onder meer tot uitdrukking in de weeksluitingen die worden verzorgd door kerkraadsleden van de plaatselijke reformatorische kerken. Daarnaast vindt ook periodiek overleg plaats met de kerkenraden van de betreffende kerken. Een belangrijke vorm van samenwerking vindt plaats tussen onze verpleeghuizen Elim en Maranatha onderling en met de locaties van Siloah in zowel Barneveld als Rijssen. Een mooi voorbeeld betreft de samenwerking rondom de ouder wordende cliënt in Tharah, waarbij ook de kennis ingezet wordt van Elim.

Samen met Zorggroep Ena en zorgorganisaties Neboplus en Norschoten, neemt Elim deel aan een lerend netwerk. Over en weer worden de kwaliteitsplannen en -verslagen gedeeld en wordt feedback gegeven en ontvangen. De feedback wordt meegenomen in verdere plannen en verslagen. Met een aantal organisaties in de Gelderse Vallei, waaronder de hierboven genoemde, is ook een gezamenlijk traject gestart ter ondersteuning van de transitie van verzorgingstehuis naar verpleeghuis, waarbij met name de omslag in denken van de collega's versterkt wordt. Deze regionale samenwerking zal in de toekomst alleen maar in belang toenemen.

Verder is inbedding in de lokale en regionale zorgketens een belangrijke pijler van de strategische visie van Zorggroep Sirjon. Door participatie in de netwerken (bijv. palliatieve zorg) wordt kennis opgedaan die toegepast kan worden in de eigen organisatie. Ook wordt er samengewerkt met verschillende zorginstellingen bij het opleiden van nieuw personeel.



7.2 Materialen en hulpmiddelen

De implementatie van Medimo (elektronisch systeem voor voorschrijven en toedienregistratie) wordt als een grote verbetering gezien. Altijd een overzichtelijke medicatielijst beschikbaar hebben voor iedere bewoner en de mogelijkheid in de app te bestellen, zijn een duidelijke efficiëncyslag. Medewerkers ervaren dat het aantal medicatiefouten hierdoor lager is. Elim heeft dit jaar extra aandacht gegeven aan het melden van medicatie-incidenten en dit bij de medewerkers gestimuleerd. Door deze aanmoediging is een duidelijke stijging van de meldingen te zien. Dit levert de teams een beter inzicht op van de medicatie-incidenten, zodat hierop verbeterinitiatieven kunnen worden genomen.

Op alle locaties is de WIFI geoptimaliseerd. Wij beogen een optimaal werkend systeem, dat we kunnen uitbreiden met innovatieve applicaties die ondersteunend zijn voor het zorgproces. Er wordt gebruik gemaakt van domotica in de vorm van hals- en polszenders, sensorbellen en op locatie Maranatha met camerabewaking in de gangen van de PG afdelingen. Via de hals- en polszenders kunnen bewoners direct een oproep doen naar zorgmedewerkers. Ook kunnen bewoners daarmee bijeenkomsten/kerkdiensten beluisteren en de zonwering van hun appartement bedienen. De sensorbellen geven aan dat bewoners met een verhoogd valrisico hun bed of het appartement verlaten. Door snel te reageren kan vallen of dwalen voorkomen worden. Hierbij blijft de afweging tussen veiligheid en vrijheid een aandachtspunt. Per bewoner wordt het beleid hiervoor besproken en vastgelegd in het zorgplan. De Doff N' Donner wordt gebruikt en is een handig hulpmiddel steunkousen aan en uit te trekken. In 2023 willen we onderzoeken of de ECD App Anne ingezet kan worden. Deze app moet er voor zorgen dat er tijdens de dienst sneller en eenvoudiger (spraak gestuurd) gerapporteerd kan worden, gegevens van bewoners sneller en gemakkelijker opgezocht kunnen worden en metingen direct kunnen worden ingevoerd. Dit zorgt voor zowel tijdwinst als een kwalitatief betere rapportage.

De ADL-kaarten (Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen) van Elim blijken in de praktijk effectief en efficiënt. Op deze kaart is overzichtelijk weergegeven welke ADL-zorg op dat moment aan de bewoner geleverd wordt. Een medewerker hoeft niet veel tekst te lezen om te weten welke zorg en aandacht een bewoner tijdens die dienst nodig heeft.

7.3 De gebouwde omgeving

De linnenkamer van Elim is uitgebreid en in een nieuw jasje gestoken. Uit onderzoek bleek het de beste financiële oplossing om de was intern te verzorgen, in plaats van uit te besteden. Na een intern verhuizing en verbouwing is in april 2022 de mooie wasserij officieel geopend. De dames in de wasserij zijn erg blij met het eindresultaat dat voldoet aan alle de kwaliteitseisen van deze tijd. Onderling heerst er een gezellige sfeer en het geluid van de machines is gereduceerd zodat er goed gecommuniceerd kan worden. Verder hebben de wasmachines een weegfunctie met een efficiënt en duurzaam automatisch doseersysteem.

De omslag naar verpleeghuiszorg binnen Elim en Maranatha vroeg het vaststellen van (een visie op en) uitgangspunten van de verpleeghuiszorg, tevens gerelateerd aan de bijbehorende vastgoedstrategie en vastgoedopgaven. In 2022 zijn deze uitgangspunten verpleeghuiszorg en vastgoed ontwikkeld en vastgesteld. In hoofdstuk 2.2 Wonen wordt ingegaan op de 'Uitgangspunten verpleeghuiszorg en vastgoed'. In 2022 is in Elim een vervolgproces opgestart om de vastgoedopgave concreet te maken. In 2023 worden daarvoor de plannen gemaakt en besproken. Het gaat daarbij zowel om verbeteringen binnen de afdelingen, als ook om de ontmoetingsruimte in de centrale hal, het winkeltje en de restaurantfunctie. Vanuit de vrienden van Elim is een toezegging ontvangen om de verbouwing ten behoeve van de ontmoetingsruimte financieel te steunen.

7.4 Duurzaamheid

Zorggroep Sirjon heeft in 2022 het duurzaamheidsbeleid vastgesteld met doelen voor een duurzame bedrijfsvoering. We hebben dit beleid vastgesteld met een startersteam, bestaande uit collega's uit de gehele organisatie. Als Zorggroep Sirjon hebben we – net als andere organisaties – te maken met de wettelijke verplichtingen rondom duurzaamheid vanuit het Klimaatakkoord. Daarnaast zien we het als organisatie als onze Bijbelse opdracht om de aarde te bouwen en te bewaren (Genesis 2:15). We willen inhoud geven aan duurzaamheid vanuit het begrip 'rentmeesterschap': het op een verantwoorde (Bijbelse) manier omgaan met mensen, middelen en onze omgeving. In 2023 zal er gewerkt worden aan een praktisch implementatieplan van het duurzaamheidsbeleid. De implementatie van dit plan zal in de loop van 2023 van start gaan. Eén van de concrete vervolgstappen is dat we de komende twee jaar de verduurzaming van ons vastgoed in Rijssen en Barneveld verder gaan uitwerken. Vanuit de Subsidieregeling Duurzaam Maatschappelijk Vastgoed (DUMAVA) is een subsidie ontvangen die 30% van de ingeschatte kosten voor dit project bestrijkt.

Trotpunten dialoogtafel maart 2023

De Doff N' Donner wordt gebruikt en is een handig hulpmiddel steunkousen aan en uit te trekken.

Bij Maranatha is het aantal (flex)werkplekken voor medewerkers in 2022 uitgebreid. Dit leidt tot betere arbeidsomstandigheden.

8. Gebruik van informatie

Het gebruikmaken van uitkomsten van audits, inspectiebezoeken, tevredenheidsmetingen etc. is onlosmakelijk verbonden aan het onderwerp gebruik van informatie om te leren en te verbeteren. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek, de website van Zorgkaart Nederland, klachten en onderzoek. Het verkrijgen van de juiste sturingsinformatie wordt in paragraaf 8.5 toegelicht.

8.1 Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) met vragen Zorgkaart Nederland

Bij het cliënttevredenheidsonderzoek zijn naast onze cliënten ook vertegenwoordigers gevraagd hun mening te geven. Wij vinden het van belang zoveel mogelijk respondenten te interviewen en informatie te verzamelen, om uiteindelijk onze zorg zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de individuele wensen van onze bewoners.

In 2021 heeft het cliënttevredenheidsonderzoek in november/december plaatsgevonden. Dit was later dan oorspronkelijk de bedoeling was, doordat de geplande interviews vanwege COVID veelal niet zijn doorgegaan. De rapportage van het cliënttevredenheidsonderzoek volgde in januari 2022 en is reeds in het kwaliteitsverslag van 2021 opgenomen. Begin 2022 hebben de locaties de uitkomsten met betrokkenen besproken en zijn er waar nodig verbeteracties uitgevoerd. Zo is de inrichting van dagbesteding een aandachtspunt waar zowel door Elim als Maranatha aan werd en wordt gewerkt. De uitslag van het cliënttevredenheidsonderzoek van begin 2023 is in dit kwaliteitsrapport opgenomen. Facit heeft in februari 2023 een CTO uitgevoerd onder bewoners en vertegenwoordigers van Elim en Maranatha. Deze CTO richt zich op de ervaringen van (vertegenwoordigers van) bewoners met de zorg die zij/hun naasten ontvingen. In 2023 willen we de werkwijze van de afgelopen jaren evalueren en nagaan of het CTO in de huidige opzet nog past bij de wensen in onze organisatie.

Dataverzameling van de CTO vond plaats in de maand februari met schriftelijke en digitale vragenlijsten. Bij de schriftelijke vragenlijst was een antwoordenvolop gevoegd, waarin (vertegenwoordigers van) bewoners de ingevulde vragenlijsten konden inleveren bij de receptie. De receptie heeft alle antwoordenvoloppen naar Facit gestuurd. Vertegenwoordigers konden de vragenlijst ook rechtstreeks toesturen aan het antwoordnummer van Facit. (Vertegenwoordigers van) bewoners die de vragenlijst liever online wilden invullen, konden dit doen met een inlogcode.

De cliëntenraadpleging bij Elim en Maranatha is uitgevoerd met de vragenlijst van Zorgkaart Nederland. Op verzoek van Elim zijn daar extra vragen aan toegevoegd. Dit zijn vragen die gerelateerd zijn aan het PREZO-kwaliteitssysteem en de identiteit van Elim, twee rapportcijfervragen (een rapportcijfer voor de organisatie en een rapportcijfer voor de medewerkers) en de vraag of bewoners Elim zouden aanbevelen.

De gemiddelde totaalscore is gebaseerd op zes deelvragen:

- Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
- Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
- Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?
- Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
- Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?
- Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

Respons Maranatha

Voor deze cliëntenraadpleging zijn **83** vragenlijsten uitgereikt aan bewoners en 30 vragenlijsten verstuurd aan vertegenwoordigers. Een aantal van **51** bewoners en vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld/meegewerkt aan het interview en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op **47%**. De gemiddelde totaalscore is: **8,7**.

Respons Elim

Voor deze cliëntenraadpleging zijn **51** vragenlijsten uitgereikt. Het aantal van **27** bewoners hebben de vragenlijst ingevuld/ meegewerkt aan het interview en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op **53%**. De gemiddelde totaalscore is: **8,4**.

Tabel 10 Gemiddelde totaalscore 2021 en 2022 Elim & Maranatha

Locatie	Gemiddelde totaalscore 2022, februari 2023	Gemiddelde totaalscore 2021, januari 2022
Maranatha te Rijssen N=51	8,7	8,4
Elim te Barneveld N=27	8,4	7,8

Rapportcijfers

Het gemiddelde rapportcijfer voor de organisatie komt dit jaar uit op een **7,9**.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de medewerkers komt dit jaar uit op een **8,8**.

De uitkomsten van het CTO 2023 worden binnen de locaties met betrokkenen besproken en waar nodig verbeteracties uitgevoerd. In het kwaliteitsverslag 2023 zal uitvoeriger op de uitkomsten van het CTO 2023 en de opvolging daarvan in 2023 ingegaan worden.

8.2 Uitkomsten website Zorgkaart Nederland

Mede met behulp van de informatie uit het cliënttevredenheidsonderzoek zetten wij ons in met onze cliënten in verbinding te blijven. Daarnaast vragen wij de cliënt(vertegenwoordiger) hun waardering op Zorgkaart Nederland te delen. Deze uitkomsten worden hierna samengevat weergegeven.

Per locatie wordt het gemiddelde berekend van de totaalscores van de respondenten, waarbij ook het aantal respondenten vermeld wordt waarop het gemiddelde is gebaseerd.

Tabel 11 Gemiddelde beoordeling Elim & Maranatha op website Zorgkaart Nederland

Locatie	Gemiddelde beoordeling		
	2022	2021	2020
Maranatha te Rijssen	9,5 N=1	8,6 N=86	8,6 N=10
Elim te Barneveld	8,2 N=12	8 N=18	9,4 N=11

In 2022 zijn er weinig beoordelingen achtergelaten op de website van Zorgkaart Nederland (Tabel 11), waardoor er geen algemene conclusies uit de beoordelingen getrokken kunnen worden uit de respons. De zes deelvragen van Zorgkaart Nederland zijn ook opgenomen in het gehouden cliënttevredenheidsonderzoek. Door een hogere respons, geeft de uitkomst van het door Facit uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek (Tabel 10) een betrouwbaarder beeld van de cliënttevredenheid.

Zorgkaart Nederland – enkele reacties

Maranatha

“De zorg wordt hier met liefde gegeven”. 1 december 2022

Elim

“Ondanks dat de verzorgenden druk zijn, worden dingen als medicijnen, zalven, ontlastingspatroon goed gesignaleerd, bijgehouden en gerapporteerd. Bij lichamelijke klachten wordt snel overlegd met verpleeghuisarts. -Contactpersoon wordt zo nodig betrokken bij bijzonderheden. Er zijn al veel vrijwilligers ingezet, toch zijn er nog wel momenten dat bewoners ‘niks’ te doen hebben en zich eenzaam kunnen voelen”. 12 december 2022

“Wij zijn zeer tevreden over de aandacht en de deskundige zorg. Een aantal symptomen bij moeder hebben zich na opname in Elim nooit meer voorgedaan”. 15 maart 2022

“Zeer respectvolle omgang met de bewoners en de familie. Ze staan altijd voor je klaar, 24 uur per dag, 7 dagen in de week! Deskundig en accuraat in de verzorging. Zeer meelevend. Sluit heel goed aan bij de identiteit van de bewoners”. 15 maart 2022

8.3 Klachten

Zorggroep Sirjon, Cedrah en RST Zorgverleners hebben gezamenlijke klachtenfunctionarissen aangesteld. Deze functionarissen geven vorm aan het beleid klachtenafhandeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg (WKKGZ). Zij hebben een bemiddelende rol bij uitingen van onvrede en kunnen procesbegeleider zijn mocht het tot een formele klacht komen. In totaal is er in het jaar 2022 één klacht ouderenzorg binnengekomen bij de klachtenfunctionarissen. De klacht ging over overlast van grasvliegjes en valt onder faciliteiten. Deze klacht is opgelost.

8.4 Onderzoek zinvolle daginvulling somatische bewoners

Bij Maranatha heeft vanaf september 2022 een onderzoek plaatsgevonden (opdracht masterstudie) naar persoonsgerichte zinvolle daginvulling. Persoonsgerichte zinvolle daginvulling lijkt voor bewoners met somatische problematiek die geen dagbestedingsgroep bezoeken, geen vanzelfsprekend onderdeel van de geboden zorg te zijn. Er zijn 15 diepte-interviews gevoerd (van gemiddeld 45 minuten). Naast 9 medewerkers zijn juist ook 11 bewoners(vertegenwoordigers) gesproken omdat de persoonlijke ervaring en het verhaal met wensen en behoeften van bewoners centraal staat. Op basis van de onderzoeksuitkomsten wordt verder literatuur- en veldonderzoek gedaan om in 2023 een passend interventieontwerp met implementatieplan voor te stellen.

8.5 Nieuw dashboardsysteem - Organisatie Managementsysteem (OMS)

In 2021 is de structuur van ons Organisatie Management Systeem (OMS) in kaart gebracht en vastgesteld. Het OMS bevat de managementprocessen en stuurinformatie voor de gebieden financiën, personeel en kwaliteit van zorg. Vervolgens zijn in 2022 de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) per onderdeel en het programma van eisen voor het dashboard vastgesteld. Ter verbetering van de toegankelijkheid van de nodige stuurinformatie, is besloten het huidige dashboard te vervangen door een op de zorg gerichte oplossing vanuit een externe leverancier.

Op basis van de uitgebrachte offertes van drie leveranciers en na een gehouden productpresentatie is het traject voortgezet met één van de leveranciers en is in december 2022 een contract aangegaan met ilionx voor de aanschaf van het dashboardsysteem ZorgControl 2.0. Dit zal in 2023 in de organisatie worden geïmplementeerd.

Ter voorbereiding op de aanschaf van een dashboardsysteem ter verbetering van de informatievoorziening van het OMS is een inventarisatie gemaakt van de mogelijke data en prestatie-indicatoren die met name van belang zijn voor de aansturing van het OMS. Deze prestatie-indicatoren zijn geselecteerd te worden opgenomen in het dashboardsysteem en richten zich op de kwaliteit van de zorg, de bedrijfsvoering en het personeel.

Dit zijn onder andere de kwaliteitsindicatoren: cliënttevredenheid, incidenten in de cliëntenzorg, aanwezigheid ondertekend begeleidingsplan, periodieke evaluatie van het begeleidingsplan en een indicator die inzichtelijk maakt of de maatregelen in het kader van de Wzd beoordeeld zijn volgens de wet. Stuurindicatoren op het gebied van bedrijfsvoering zijn: de bezettingsgraad van de huisvesting, de inzet van personeel ten opzichte van de begroting en de bedrijfsresultaten ten opzichte van de opbrengsten. Personeelsindicatoren zijn: de inzet van personeel ten opzichte van de begrote uren en het verzuimpercentage.

In 2023 worden deze prestatie-indicatoren ingebouwd in het dashboardstelsel van Ilionx.

Trotspunt dialoogtafel maart 2023

De PREZO audit: in 2022 hercertificering voor de PREZO behaald met een prachtige beoordeling.



III Conclusie en vooruitblik

In dit kwaliteitsverslag Elim & Maranatha 2022 is nog een maal aan de hand van de acht thema's van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg (2021) inzichtelijk gemaakt hoe de zorg en ondersteuning van de bewoner in 2022 is vormgegeven en hoe professionals en de organisatie permanent leren en ontwikkelen.

Op allerlei manieren zijn kwaliteitsgegevens en feedback op de geboden begeleiding aan onze bewoners ontvangen. De eigen monitoring, de dialogotafels, de rapportage van het IGJ-bezoek, de auditrapportage en de input van verschillende behandelaren en collega-organisaties vullen dit beeld van verschillende kanten aan. Medewerkers blijken sterk in het kennen van de cliënt en zijn behoeften. Medewerkers werken hard en zijn gedreven om liefdevolle persoonsgerichte zorg te verlenen. Dit vertaalt zich terug in de mooie waarderingen van bewoners en hun vertegenwoordigers. We zijn dankbaar voor de mooie beoordelingen die Elim & Maranatha hebben ontvangen: vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek, de cliëntenraad, de PREZO kwaliteitsaudit en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Verschillende thema's willen wij verder ontwikkelen om de kwaliteit verder te verbeteren. Zowel organisatiebreed (Jaarplan 2023) als bij Elim & Maranatha (kwaliteitsplan 2023) zijn meerdere verbeterinitiatieven beschreven. Tegelijk is de werkdruk hoog en kampen sommige teams met een krappe personeelsbezetting, waardoor er uitzendkrachten ingezet moeten worden. We realiseren ons steeds meer dat er ook grenzen zijn tot hoe ver we kunnen gaan met dienen.

Als organisatie dienen wij ons voor te bereiden op de toekomst van onze verpleeghuiszorg. De ouderenzorg in Nederland staat door verschillende ontwikkelingen onder grote druk en zal verder toenemen. Onder andere een snel toenemend aantal (kwetsbare) ouderen met doorgaans een complexe zorgbehoefte, de vraag naar méér op maat gesneden zorg met meer vrijheid voor de bewoner en een toenemende schaarste aan zorgprofessionals vragen om het anders organiseren van de zorg. Het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) is van kracht gegaan. Dat vraagt anders denken en handelen van alle betrokkenen. De behoefte bestaat om samen met gelegde externe verbindingen actuele thema's op te pakken, om zo als verbindende organisatie ook steeds meer een samenwerkende organisatie te zijn.

Ter vervanging van het huidige kwaliteitskader VV&T wordt in de sector gewerkt aan een nieuw kwaliteitskompas voor de hele ouderenzorg. Dit kompas biedt ruimte voor een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van ondersteuning en zorg daarin. Het legt meer nadruk op het voorkomen van een grotere zorgvraag, door te kijken naar wat ouderen zelf en samen met hun netwerk kunnen en hoe de professionele zorg en ondersteuning daarop kan aansluiten. Samen met Cedrah, RST en Salem zullen we de uitwerking van het kwaliteitskompas in onze organisatie ter hand nemen.

Het Strategisch Plan 2024 – 2026 van Zorggroep Sirjon geeft aandacht aan al de ontwikkelingen die om een antwoord vragen. Dit wordt uitgewerkt in vijf thema's die de koers voor de komende jaren zullen bepalen. Wij zijn daarin afhankelijk van de zegen van de Heere. Wij realiseren ons dat er zowel een opgave voor ons ligt die om verandering vraagt, alsook veel mogelijkheden om onze missie waar te maken: *'het dienen van mensen die kwetsbaar zijn vanwege hun beperking of hoge leeftijd en daarmee doen wat de Heere van ons vraagt'*.

Bijlagen

Bijlage A Aantal cliënten en zorgindicaties

Tabel A1 geeft een overzicht van het aantal cliënten en de zorgindicaties bij Elim en Maranatha. Het overzicht bestrijkt de periode van 01-01-2022 t/m 01-12-2022.

Tabel A1 Overzicht aantal cliënten en zorgindicaties

Locatie	Zorgindicaties	Aantal cliënten	Gemiddeld	
Elim	Z043, ZZP 4VV incl. BH incl. DB	7,00	9,40	
	Z053, ZZP 5VV incl. BH incl. DB	19,00	17,50	
	Z063, ZZP 6VV incl. BH incl. DB	24,00	23,49	
	Z220G, ZZP GGZ Wonen 2 (integraal excl. BH excl. DB	-	0,24	
	Totaal		50,00	50,63
Maranatha	H531, Dagactiviteit basis	2,00	1,53	
	Z015, ZZP 1VV incl. DB	1,00	1,00	
	Z041, ZZP 4VV excl. BH incl. DB	28,00	28,87	
	Z051, ZZP 5VV excl. BH incl. DB	18,00	15,12	
	Z061, ZZP 6VV excl. BH incl. DB	23,00	25,43	
	Z063, ZZP 6VV incl. BH incl. DB	13,00	11,20	
	Z073, ZZP 7VV incl. BH incl. DB	13,00	12,88	
	Z073, ZZP 7VV incl. BH incl. DB	9,00	7,02	
	Z995, Verblijfscomp. VV niet geïnd. partner	7,00	8,70	
	Totaal		114,00	111,76

Bijlage B Overzicht verbeterinitiatieven uit het kwaliteitsplan 2022

Verbeterinitiatieven Elim 2022

Verbeterinitiatief 1: Welzijnsmedewerker is beschikbaar voor elke cliënt en brengt in kaart wat de behoefte is van elke cliënt t.a.v. zinvolle dagbesteding.

Doelstelling: I.t.t. 2021 is de welzijnsmedewerker niet alleen beschikbaar voor cliënten die op de groep komen om activiteiten uit te voeren, maar wordt voor elke cliënt inzichtelijk wat zijn/haar behoefte is t.a.v. zinvolle dagbesteding.

Effect voor de cliënt: De cliënt ervaart de invulling van de dagbesteding als zinvol en heeft (voor zover dit mogelijk is) toegang tot een aanbod van activiteiten die aansluit bij zijn/haar behoeften ('ken de cliënt'). De welzijnsmedewerker willen we niet alleen beschikbaar stellen voor de groepen waar we activiteiten aanbieden, maar voor elke cliënt vinden we het van belang dat hij/zij de invulling van de dagbesteding als zinvol ervaart en (voor zover dit mogelijk is) toegang heeft tot een aanbod van activiteiten die aansluit bij zijn/haar behoeften. Hiermee breiden we het verbeterinitiatief uit van een beschikbare welzijnsmedewerker op de PG afdeling, naar een welzijnsmedewerker voor alle cliënten.

Verbeterinitiatief 2: Welzijnsmedewerker is beschikbaar voor elke cliënten organiseert/coördineert dat de cliënt zinvolle dagbesteding heeft die voldoet aan de behoeften van de cliënt.

Doelstelling: I.t.t. 2021 is de welzijnsmedewerker niet alleen beschikbaar voor cliënten die op de groep komen om activiteiten uit te voeren, maar elke cliënt heeft een zinvol dagbestedingsprogramma binnen de beschikbare mogelijkheden.

Effect voor de cliënt: De cliënt ervaart de invulling van de dagbesteding als zinvol en heeft (voor zover dit mogelijk is) toegang tot een aanbod van activiteiten die aansluit bij zijn/haar behoeften. ('ken de cliënt')

Verbeterinitiatief 3: Deskundigheidsbevordering psychiatrische problematiek ouder wordende cliënt

Doelstelling: Bij medewerkers is kennis aanwezig en zijn vaardigheden zichtbaar aanwezig om cliënten met psychiatrische problematiek te benaderen, te begeleiden en te ondersteunen.

Effect voor de cliënt: De cliënt ontvangt van de medewerkers de juiste begeleiding rondom zijn of haar psychiatrische problematiek.

Verbeterinitiatieven Maranatha 2022

Verbeterinitiatief 1: Extra nachtdiensten

Doelstelling: Voldoende toezicht en zorg tijdens de nachten.

Effect voor cliënt: Meer veiligheid.

Verbeterinitiatief 2: Activiteitenbegeleiding

Doelstelling: Bewoners ervaren de dagbesteding als zinvol en kunnen hun activiteiten invullen zoals zij dat willen.

Effect voor cliënt: Keuze aan welke activiteiten ze willen deelnemen. Activiteiten die aansluiten bij verschillende doelgroepen. Mogelijkheid voor individuele activiteiten voor bewoners die daar baat bij hebben.

Verbeterinitiatief 3: Wondbehandeling

Doelstelling: De wondbehandeling wordt naar een hoger kwaliteitsniveau gebracht.

Effect voor de cliënt: Kwalitatief goede zorg en actuele kennis t.a.v. wondbehandeling.

Verbeterinitiatief 4: Kennis en behandeling diabetes

Doelstelling: De kennis en behandeling t.a.v. diabetes wordt naar een hoger kwaliteitsniveau gebracht.

Effect voor de cliënt: Kwalitatief goede zorg en behandeling t.a.v. diabetes.

Verbeterinitiatief 5: Palliatieve zorg

Doelstelling: Door de inzet van een verpleegkundige palliatieve zorg wordt dit onderwerp naar een hoger kwaliteitsniveau gebracht.

Effect voor de cliënt: Kwalitatief goede palliatieve zorg, als dit nodig is.

Verbeterinitiatief 6: Medicatieveiligheid

Doelstelling: Het medicatieproces wordt zo georganiseerd dat fouten zo veel mogelijk worden voorkomen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van digitale systemen die risico's verminderen, zoals digitaal aftekenen van medicatie.

Effect voor cliënt: Veilige zorg door het voorkomen van vermijdbare medicatiefouten.

Verbeterinitiatief 7: Omgaan met onbegrepen gedrag

Doelstelling: Medewerkers zijn toegerust in het herkennen van en reageren op onbegrepen gedrag.

Effect voor cliënt: Goede begeleiding en interventies op onbegrepen gedrag.

Verbeterinitiatief 8: Scholing wondverpleegkundige, scholing t.a.v. diabetes en palliatieve zorg

Doelstelling: Er wordt een medewerker opgeleid met expertise op het gebied van wondbehandeling, diabetes en palliatieve zorg.

Effect voor de cliënt: Kwalitatief goede zorg en behandeling t.a.v. de hiervoor genoemde onderwerpen.



Bijlage C Analyse onvrijwillige zorg 2022 (WZD)

WZD-analyse 2022

Marja Versloot en Corline Grosscurt | 1-1-2022 tot 31-12-2022 | 14-2-2023

Documenteigenschappen	
Beheer parameter	Naam of waarde
Procesverantwoordelijke	Gerda de Pater
Auteur	Marja Versloot en Corline Grosscurt
Titel	WZD-analyse 2022
Documentversie	Versienummer 1.0
Datum reactie RvB	6 maart 2023
Datum reactie CCR	28 en 29 maart 2023
Datum ter informatie WZD-commissie	11 april 2023
Datum ter informatie PO K&V	20 april 2023
Aanleiding	Vereiste analyse van de IGJ
Relatie met andere onderwerpen of documenten	Kwaliteitsrapport 2023

Analyse onvrijwillige zorg

Dit document geeft zowel een kwalitatieve als kwantitatieve weergave van de ontwikkelingen rondom de Wet zorg en Dwang binnen Zorggroep Sirjon. De algemene ontwikkelingen zijn beschreven en betreffen de ontwikkelingen voor Zorggroep Sirjon. Daarnaast zijn er nog specifieke ontwikkelingen voor de werkmaatschappijen Siloah en Elim & Maranatha. Deze analyse is tot stand gekomen vanuit een Excel export welke overeenkomt met de Xml-bestanden, aangeleverd aan de IGJ over 2022.

Aantal unieke cliënten

Binnen Zorggroep Sirjon zijn er verschillende locaties waar zorg wordt verleend aan ouderen en/of cliënten met een verstandelijke beperking. Binnen werkmaatschappij Siloah zijn 356 cliënten woonachtig, in Elim wonen 69 cliënten en in Maranatha wonen 141 cliënten. Binnen werkmaatschappij Siloah zijn er 375 cliënten die dagbesteding ontvangen en 70 cliënten die logeren. Een overzicht vanuit het cliëntservicebureau laat zien dat in Elim 24 cliënten met een psychogeriatrische grondslag zijn opgenomen en binnen Maranatha 52 cliënten.

Aantal unieke cliënten	Siloah	Maranatha	Elim
Wonen	356	141 (52)	69 (24)
Dagbesteding	375		
Logeren	70		

Kwantitatieve gegevens

Als eerste worden de aantal toegepaste onvrijwillige zorg maatregelen beschreven per werkmaatschappij. Vervolgens wordt er een korte kwantitatieve analyse gegeven. De betrouwbaarheid en de validiteit van de kwantitatieve gegevens en de uiteindelijke analyse wordt beïnvloed door het ontbreken van één of meerdere velden bij 13% van de aantal geregistreerde toegepaste maatregelen. De volgende velden kunnen hierin ontbreken, te weten:

1. Subcategorie is niet ingevuld;
2. Of er sprake is van verzet;
3. Ingangsdatum van maatregelen is niet geregistreerd;
4. Onvoldoende inzicht in de opname status binnen werkmaatschappijen Elim & Maranatha.

Aantal toepassingen

Hieronder een overzicht welke en hoeveel maatregelen zijn toegepast per werkmaatschappij.

Het overzicht is onderverdeeld in de negen categorieën die in de Wet zorg en Dwang beschreven zijn.

Siloah		1-1 tot 30-06	1-7 tot 31-12	2022
1	Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen	23	26	26
2	Beperken van de bewegingsvrijheid	104	103	103
3	Insluiten	10	12	12
4	Uitoefenen van toezicht op betrokkene	1	1	1
5	Onderzoek aan kleding of lichaam	1	1	1
6	Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen	2	1	1
7	Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	0	0
8	Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	0	0	0
9	Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0
Totaal		141	144	144

Elim en Maranatha		1-1 tot 30-06	1-7 tot 31-12	2022
1	Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen	2	2	2
2	Beperken van de bewegingsvrijheid	8	9	9
3	Insluiten	0	0	0
4	Uitoefenen van toezicht op betrokkene	2	3	3
5	Onderzoek aan kleding of lichaam	0	0	0
6	Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen	0	0	0
7	Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	1	1	1
8	Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	0	0	0
9	Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0
Totaal		13	15	15

Kwantitatieve Analyse

In 2022 zijn er binnen werkmaatschappij Siloah **144** toepassingen geweest van de verschillende categorieën beschreven in de Wet zorg en Dwang. Binnen deze toepassingen is er spraken van **87** unieke cliënten. Dit is **24%** van het aantal unieke cliënten in 2022 die woonachtig waren binnen Siloah. In 2021 was dit **7,9%**.

In 2022 zijn er binnen werkmaatschappij Elim en Maranatha 15 toepassingen geweest van de verschillende categorieën beschreven in de Wet zorg en Dwang. Binnen deze toepassingen is er sprake van **12** unieke cliënten. Dit is **6%** van het aantal unieke cliënten in 2022 die woonachtig waren binnen Elim en Maranatha. In 2021 was dit **2,5%**.

In totaal, binnen Zorggroep Sirjon, heeft **17,5%** unieke cliënten onvrijwillige zorg ontvangen ten opzichte van **6,2%** in 2021.

Kwalitatieve analyse

Hieruit blijkt en uit rondgang in de verschillende locatie, dat de geregistreerde maatregelen niet altijd een realistisch beeld geven van de toegepaste onvrijwillige zorg. Dit blijkt dat er maatregelen worden toegepast binnen Maranatha bij cliënten die geen PG-indicatie hebben waardoor ze niet onder de wet vallen. Dit sluit niet uit dat de bewustwording nog niet overal voldoende aanwezig is. Dit zal ook in 2023 de nodige aandacht vragen.

Maatregelen om onvrijwillige zorg terug te dringen

De volgende verbetermaatregelen zijn beschreven in het kwaliteitsrapport van 2021:

1. Medewerkers worden door de managers gefaciliteerd om tijdig het stappenplan te doorlopen en de onvrijwillige zorg te evalueren.
2. Het opgestelde Wet zorg en Dwang beleid wordt geëvalueerd en aangepast naar de huidige ontwikkelingen en reparatiewetsvoorstel.
3. De registratie vindt op de juiste manier plaats, waardoor er een export-rapportage is welke overeenkomt met de werkelijkheid.
4. Er wordt opnieuw een interne audit (zowel desk- en fieldresearch) gehouden hoe we als organisatie ervoor staan met betrekking tot de Wet zorg en Dwang.

Om tot opvolging van de verbetermaatregelen te komen in 2022 zijn er verschillende activiteiten en maatregelen ingezet. In deze verschillende activiteiten en maatregelen komt tot uiting dat de verbetermaatregelen twee en vier gerealiseerd zijn en één en drie nog verder in ontwikkeling zijn. De volgende maatregelen zijn in 2022 genomen om de onvrijwillige zorg terug te dringen in de verschillende locaties binnen de werkmaatschappijen van Zorggroep Sirjon.

Project Veiligheid en Vrijheid

In Elim & Maranatha is eind 2022 het project Vrijheid & Veiligheid gestart met behulp van een extern bureau. Hierbij gaat het met name om bewustwording van alle betrokkenen over (on)vrijwillige zorg. Het uitgangspunt is vrijwillige zorg: vrijheid en veiligheid voor bewoners. Daarnaast is er in dit project ook aandacht voor de juiste werkwijze, registratie en inrichting van de organisatie als het om onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname gaat en de Wet zorg en dwang van toepassing is. Dit project loopt door tot eind 2023.

Bewustwording: (alle werkmaatschappijen)

Dit raakt de maatregelen één, drie en vier vanuit het kwaliteitsrapport van 2021. Op de volgende wijze is hier invulling aangegeven:

1. Er zijn verschillende locaties bezocht waarbij de volgende punten aan bod kwamen:
 - a. Het herkennen van onvrijwillige zorg in de dagelijkse praktijk.
 - b. Onvrijwillige zorg borgen in het elektronisch cliënten dossier.
 - c. Uitleg over betrokken stakeholders bij onvrijwilliger zorg.
 - d. Inzet en doorlopen van stappenplan bij onvrijwilliger zorg.
2. Er is een handleiding ontwikkeld voor zorgmedewerkers om onvrijwillige zorg te registreren, evalueren en waar nodig af te ronden in het elektronisch cliënten dossier.
3. De bezochte locaties zijn gebruikt voor de interne audit (zowel desk- en fieldresearch) en hiervan is verslaglegging gedaan. De stakeholders (WZD-commissie, PO K&V en Raad van Bestuur) zijn over de uitkomsten geïnformeerd.

Beleid

Het opgestelde Wet zorg en Dwang beleid is geëvalueerd en aangepast naar de huidige ontwikkelingen en de reparatiewet. Dit betreft verbetermaatregel twee. De volgende wijzigingen zijn hierin opgenomen:

1. Er is één beleidsdocument gemaakt voor geheel zorggroep Sirjon in plaats van voor elke werkmaatschappij apart.
2. De locatie Zesling is toegevoegd als locatie in het locatieregister.
3. Werkwijze voor locatie met aanvullende maatregelen om onvrijwillige zorg te verlenen op een locatie zijn opgenomen in het beleid.

Wat willen we in 2023

Aan de volgende verbetermaatregelen willen we in 2023 werken:

1. Actueel cliënt vertrouwenspersonen folder omtrent de Wet zorg en Dwang beschikbaar stellen voor de cliënten en diens wettelijke vertegenwoordiger.
2. Managers, orthopedagogen en coördinatoren K&V worden geïnformeerd over de extra criteria die de wet aan onvrijwillige op een locatie stelt.
3. Een passend scholingsaanbod genereren over de Wet zorg en Dwang, welke voldoet aan de criteria van de IGJ én de behoeften vanuit de praktijk.
4. Project Vrijheid & Veiligheid in Elim & Maranatha vervolg geven.

Reactie Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft kennisgenomen van de Wzd-analyse 2022. Door gerichte aandacht voor de WZD (maatregelen) worden de medewerkers gestimuleerd om zo lang mogelijk naar alternatieven te zoeken. Het doel is dat we mensen zo min mogelijk beperken, en als dit toch nodig is, zo kort mogelijk. Als Raad van Bestuur vinden we het belangrijk om de zorg zo in te richten dat dit het meest comfortabel is voor de bewoners.

De Raad van Bestuur is verheugd om te zien dat er bewustwording rondom onvrijwillige zorg is binnen onze organisatie en hoort daar mooie voorbeelden van. Tegelijkertijd erkent de Raad van Bestuur dat er nog meer en blijvende aandacht voor bewustwording nodig is. Het project 'Vrijheid & Veiligheid' welke binnen de ouderenzorg opgestart is, ziet de Raad van Bestuur daarom als een positieve ontwikkeling. Uiteindelijk moet het ertoe leiden dat we geen 'gesloten afdelingen' meer nodig hebben, dat onvrijwillige zorg zo min mogelijk voorkomt en waar het niet anders kan, de inzet van maatregelen zorgvuldig gebeurt.

Door de Wzd ieder tertaal onderdeel te laten zijn van de managementrapportage kwaliteit en het jaarplan 2023 houdt de Raad van Bestuur inzicht in de stand van zaken rondom Wzd. Daarnaast heeft een afvaardiging van de Raad van Bestuur halfjaarlijks een gesprek met de Wzd-functionarissen en jaarlijks met een cliëntvertrouwenspersoon Wzd, waardoor de Raad van Bestuur de ontwikkelingen binnen de organisatie volgt en waar nodig kan bijsturen.

Reactie Centrale Cliënten Raad

Deze schriftelijke reactie is door zowel de CCR van Siloah als Elim en Maranatha gegeven.

De CCR spreekt uit blij te zijn dat de implementatie van de Wzd binnen de organisatie gestaag vorderingen maakt. De CCR ziet dat Siloah, Elim en Maranatha nog niet op een eindpunt zijn, maar zichtbaar verdere uitwerking geeft aan de Wzd en daarmee op de goede weg is. Het cijfermatige overzicht van welke en hoeveel maatregelen zijn toegepast, geeft een goed beeld voor de CCR. Het is belangrijk dat er regelmatige evaluatie plaatsvindt en dat alle betrokkenen bij de organisatie hieraan een bijdrage leveren. De CCR geeft mee het belangrijk te vinden dat richting invalkrachten een goede overdracht plaatsvindt cf. de protocollen.



Bijlage D Verslag dialoogtafel kwaliteit juni 2023

Beoordeling kwaliteitsverslag 2022 Elim en Maranatha

De aanwezigen herkennen in het kwaliteitsverslag de actuele onderwerpen uit de praktijk van de dagelijkse zorgverlening en hetgeen ze in de dialoogtafel van maart 2023 als input hebben ingebracht.

Er is ook verbinding en een doorgaande lijn te zien tussen verbeterinitiatieven in kwaliteitsplannen en gerapporteerde resultaten in het kwaliteitsverslag. De verbeterinitiatieven die in de kwaliteitsplannen voor 2023 zijn opgenomen sluiten mooi aan bij hetgeen in het verslag over 2022 beschreven is.

Tijdens de bespreking wordt ingegaan op de volgende punten:

Pijler 2: Wonen en welzijn

Vanuit (C)CR wordt voorgesteld om bij wonen meer te kijken naar aanpassingen die voortkomen uit de klimaatverandering. Genoemd worden het zelf naar beneden kunnen doen van screens in de gangen. Opgemerkt wordt dat medewerkers zich meer bewust zijn van het welzijn van cliënten tijdens warme perioden, zoals de inzet van het hitteprotocol.

De gezamenlijke momenten vanuit identiteit geven welzijn een extra positieve score.

Pijler 3: Passende, veilige zorg en ondersteuning

De implementatie van de WZD verloopt stapsgewijs in het project Vrijheid en Veiligheid. Het is een voortdurend zoeken naar de balans tussen veiligheid en het leven van de cliënt anders organiseren op basis van wat het beste past bij de cliënten. Van belang hierbij zijn om samen vast te stellen wat geaccepteerde risico's zijn en niet alleen op incidenten te sturen. Het gedragspreekuur door psycholoog met medewerker is daarbij functioneel en ondersteunend. Opgemerkt wordt dat medewerkers ook meer plezier gaan beleven aan het verantwoording leggen bij cliënten en naasten.

We kennen de cliënten zo goed, maar we schrijven het niet altijd op, zodat het niet terug te vinden is in het ECD. Dit kwam ook naar voren uit het bezoek van de inspectie vorig jaar. Een voorbeeld zijn de voedselvoorkeuren van cliënten in Maranatha. Van elke client zijn de voedselvoorkeuren bekend, maar van slechts 55% is dit vastgelegd in het ECD. Er is wel vastgelegd wat cliënten niet lusten of niet mogen eten. In de praktijk kunnen mensen kiezen wat ze de komende week willen eten en zijn er voor het eten in het Dorpshuis 2 keuzemogelijkheden voor de maaltijd. In Elim is voor elke client in het ECD terug te vinden wat de client wel/niet lust en wat de client wel/niet wil eten.

Pijler 5: Leiderschap, governance en management

De doorontwikkeling van de coördinatiefunctie is belangrijk voor de ondersteuning van de managers zorg. De winst is gelegen in de nabijheid die door de medewerkers wordt ervaren. Resultaten zijn een stabiel medewerkersbestand, tevreden cliënten en medewerkers en werkplezier bij de medewerkers. Aandachtspunt hierbij is wel voldoende rolvastheid voor de functie van coördinator. Laat deze niet afhankelijk zijn van wisselingen in het management. Belangrijk om structuren die voldoen vast te houden. Geef de coördinatoren ook zichtbaar en merkbaar waardering.

Pijler 6: Personeelssamenstelling

Zorg en aandacht voor medewerkers is belangrijk bij boeien en binden. Gesproken wordt over de bijdrage die exitgesprekken hieraan kunnen leveren. Hierover bestaan verschillende ervaringen. De inzet van de vrijwilligerscoördinator wordt zeer positief gewaardeerd. Medewerkers moeten andere rol leren nemen om vrijwilligers ruimte te bieden om dingen te (leren) doen.

Het begeleiden van leerlingen vinden medewerkers vaak moeilijk. Team overstijgend leerbegeleiders (leermeesters) inzetten kan hiervoor een oplossing zijn.

Bespreking verbeterpunten n.a.v. kwaliteitsverslag 2022 Elim en Maranatha

De aanwezigen herkennen de implementatie van de verbeterpunten in de zorgpraktijk. Ze vinden de uitwerking van de verbeterpunten voldoende, volgens de realiteit van de zorgpraktijk beschreven en in lijn met kwaliteitsplan 2022. Positief is de toenemende samenwerking tussen Elim en Maranatha die ook op meerdere punten zichtbaar wordt.

Naar aanleiding van de bespreking van het kwaliteitsverslag wordt geconcludeerd dat we op de goede weg zijn met de kwaliteitsplannen en kwaliteitsverslagen. Ze sluiten mooi op elkaar en op de praktijk van de zorgverlening aan. We zitten op koers met verbeterpunten. Verbeterpunten zijn passend bij wet- en regelgeving en bij landelijke ontwikkelingen.

Er zijn geen volledig nieuwe verbeterpunten nodig, maar voor het komend jaar worden wel de volgende speerpunten gekozen:

- Vanuit Pijler 3: Uitvoering van Vrijheid en Veiligheid voor alle cliënten.
- Vanuit pijler 5: verdere ontwikkeling van Coördinatiefunctie: per locatie omschrijven wat coördinatorrol inhoudt en de continuïteit van de inhoud van de functie per locatie borgen;
- Vanuit Pijler 4 en 6 doorgaan met wat in gang gezet is:
 - Passende scholing voor medewerkers
 - Behouden boeien en binden
 - Exitgesprekken uit voeren
- Elim:
 - Vastgoed aansporen om welzijnsaspecten te kunnen realiseren / door ontwikkelen;
 - Extramurale zorg uitbouwen / realiseren
- Maranatha:
 - Passende zorg door medewerkers en vrijwilligers inbedden;
 - Vrijheid en veiligheid hiermee verbinden.



Delen door liefde