



Stichting Samen Zorgen

DE HOGE HOF - LIEFKENSHOEK - WIJKVERPLEGING

## Kwaliteitsjaarverslag 2018



Goed luisteren naar die ander  
soms jezelf wegcijferen  
de ander kennen en(h)erkennen  
zodat hij of zij kan zeggen  
dat het een mooie dag was!

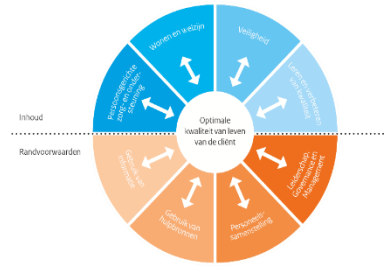
Herveld

24 mei 2019

# Inhoud

## Inleiding

## Zorgvisie en kernwaarden



## Resultaten op de situatie, plannen en voornemens Kwaliteitsplan 2018

- Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Basisveiligheid/ werken aan kwaliteit
- Een goede werkomgeving: Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel), Informatie gebruiken om registratielast te voorkomen, managers en zorgverleners in hun kracht

## Samen leren en verbeteren

Gebruik van Hulpbronnen

Beschrijving van de cyclus van meten en evalueren met relevante partijen en communicatie van resultaten intern en extern

## Inleiding

Als zorgorganisatie is SSZ volop in ontwikkeling om aan cliënten in de gemeente Overbetuwe duurzame kwaliteit van zorg en veiligheid te kunnen (blijven) bieden. Uiteraard toetsen we hoe we dat doen. Dit kwaliteitsjaarverslag voor de langdurige zorg beschrijft de resultaten zoals in het kwaliteitsjaarplan 2018 zijn vastgelegd. Het gaat in dit verslag om de locaties Liefkenshoek en De Hoge Hof waar verblijf met behandeling geboden wordt.

## Zorgvisie en Kernwaarden van Stichting Samen Zorgen

### Missie, visie en Kernwaarden

#### Wie zijn wij? Onze missie

SSZ heeft als missie zorg, behandeling en welzijn aan de ouder wordende mens te bieden. Om dit te realiseren werken we professioneel, vanuit warme zorg en aandacht. Daarmee streeft SSZ ernaar de kwaliteit van leven en het welbevinden van cliënten te vergroten.

#### Onze Visie

Bij Stichting Samen Zorgen staat de ouder wordende mens centraal. Cliënten worden omringd met warme zorg en aandacht. Een veilige leefomgeving, die aansluit bij een gevoel van thuis zijn, maakt het betekenisvol ouder worden mogelijk; het ouder worden dat gepaard gaat met fysieke en/of mentale ongemakken, die van invloed zijn op zelfredzaamheid. In het omgaan daarmee ondersteunen wij hen door individueel maatwerk, aandacht voor gezondheidsrisico's en met professionele zorg. Hierdoor ontstaat betekenisvolle ruimte voor het ouder worden, voor het welbevinden en voor tevredenheid. Het levensverhaal van de cliënt is het vertrekpunt voor de zorg. In samenspel met bewoner, familie, zorgmedewerkers en vrijwilligers krijgt zorg de juiste vorm. Wij nodigen familie en vrienden daarom uit om een bijdrage te leveren zodat het samen zorgen leidt tot meer mogelijkheden en verbinding.

In de kernwaarden, ook wel WARM-waarden genoemd, is onze missie en visie vertaald in concrete waarden en zijn gedragingen beschreven. Iedere medewerker van SSZ voelt zich verbonden met deze kernwaarden en vertaalt dit naar eigen handelen.

- WARM** staat voor      Waardevol, met Aandacht, eigen Regie en Mensgericht.
- **Waardevol:**      Het bijdragen aan een betekenisvol leven, participeren, liefdevol met passie en professioneel;
  - **Aandacht:**      Samen met familie en mantelzorgers betrokken zijn bij het leven van de cliënt;
  - **Regie:**          De cliënt geeft zijn leven zo zelfstandig mogelijke vorm met familie en naasten, ervaart zeggenschap en autonomie, en voelt zich erkend en herkend;
  - **Mensgericht:**      Als professional gaan we uit van gelijkwaardigheid, staat de zorgrelatie centraal en zijn we naast familie en mantelzorgers van betekenis, nabij, op respectvolle wijze en met aandacht.

SSZ wil vanuit haar kernwaarden tegemoetkomen aan de ondersteuningsvraag van onze huidige en toekomstige (nieuwe) cliënten en haar diensten blijven inrichten op deze en nieuwe vragen.

## Resultaten op de situatie, plannen en voornemens 2018 Kwaliteit en Veiligheid

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning - Wonen en welzijn

In haar visie en missie geeft SSZ weer dat de ouder wordende mens centraal staat en warme zorg en aandacht mag verwachten in een veilige leefomgeving die aansluit bij het gevoel van thuis zijn. Dit begint bij het leren kennen van elkaar. Het team Huisbezoek, dat bestaat uit een medewerker welzijn en een verpleegkundige, gaat hiervoor bij de nieuwe cliënt en de mantelzorger/familie op bezoek en bespreekt samen met hen de belangrijkste onderwerpen om een goede start te kunnen maken. Het gaat dan over woon/ en leefomstandigheden (gewoontes, tradities) inclusief veiligheid, participatie en sociale redzaamheid, het mentaal welbevinden en autonomie en lichamelijk welbevinden.

**Resultaat 1:** Voor elke nieuwe cliënt die komt wonen (of dagbesteding pg ontvangt) is een huisbezoek gerealiseerd en is binnen 24 uur een eerste zorgleefplan opgesteld, in samenspraak met familie het multidisciplinair team.

#### **Team huisbezoek – een waardevolle bijdrage**

Het team dat de huisbezoeken uitvoert heeft zich in de loop van het verslagjaar nog verder ontwikkeld en bestaat inmiddels uit zes teamleden, er is één nieuwe medewerker toegevoegd aan het team. De continuïteit is inmiddels zodanig dat zij in afstemming met elkaar alle nieuwe cliënten die komen wonen tijdig bezoeken. De aanpassingen die nodig waren in de werkwijze en met name eenduidigheid zijn gaandeweg verwerkt. Dit alles in samenspel met de woonzorgbemiddelaar en de beleidsmedewerker. Het plannen van bezoeken verliep zonder al te veel problemen. Eind 2018 beschikte het team nog niet over de iPad 's die waren aangevraagd, een faciliteit om nog efficiënter te kunnen werken; deze was op dat moment in bestelling.

Om na de eerste aanzet nog beter/ sneller te kunnen voldoen aan de (organisatorische) vragen is aan de manager zorg en behandeling voorgesteld om een teamleider de leidinggevende te laten zijn van het team huisbezoek.

#### **Betekenis voor de cliënten:**

Een grote overgang zoals het komen wonen in het verpleeghuis heeft veel impact; het wordt over het algemeen als prettig ervaren dat er tijd gemaakt wordt voor een eerste kennismaking en voorbereiding in de eigen woonsituatie, in aanwezigheid van eigen familie om de overgang goed te laten verlopen.

In de vier interne audits binnen de zorgverlening die gehouden zijn werd dit ook meermaals aangegeven. Ook het feit dat informatie op een later moment herkend werd, waar men in een eerder stadium op was voorbereid, werd als waardevol ervaren. Eén familie gaf aan dat zij informatie dubbel hebben gehad, dit is inmiddels aangepast.

#### **Betekenis voor het team:**

Ondanks enkele aandachtspunten waren teams overwegend positief over de informatie die al voorafgaand aan het komen wonen eenduidig in het cliëntdossier verwerkt staan. Ook de informatie van behandelaren stond tijdig in het dossier. Er is daardoor meer tijd en aandacht voor de ontvangst op de 1<sup>e</sup> dag van het komen wonen en minder sprake van hectiek.

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

De cliënt ervaart bij het ouder worden met fysieke en mentale ongemakken de juiste ondersteuning van professionals. De verzorgenden en andere professionals zullen de cliënt dus goed moeten kennen. Zij weten wat hem/haar bezig houdt om hierop in te kunnen spelen. Het betekenis geven aan onze Kernwaarden, de WARM-waarden, zal zichtbaar moeten worden in ons gedrag.

**Resultaat 2:** het werken vanuit de kernwaarden is voor elke medewerker in 2018 een vanzelfsprekendheid. De cliënt voelt zich veilig, ervaart zeggenschap en autonomie en wordt op respectvolle wijze en met aandacht bejegend. Cliënten ervaren dat het prettig wonen is, en dat er ondanks de achteruitgang aandacht is voor hun algeheel welzijn en zingeving. Het aantal gezichten (zorgverleners) dat zij per dag zien is minimaal, er is continuïteit in medewerkers.

### Hoe?

Onze kernwaarden zijn voor iedere cliënt, medewerker en bezoeker van de locaties zichtbaar in de vorm van grote foto 's op houten borden die de betekenis per waarde in beeld brengen.

In ontwikkelgesprekken zijn deze waarden onderwerp van gesprek.

Bevindingen: Behalve wat we al uitdragen in ons gedrag en in ons handelen kunnen we eind 2018 nog niet zeggen dat dit voor iedereen vanzelfsprekend is. Het kunnen behouden van eigen regie, niet alles over willen nemen maar samen met cliënt en familie kijken wat iemand wenst en/of nodig heeft, vraagt tijd en aandacht om betekenis te kunnen geven en blijft onderwerp van gesprek totdat het in ons dna zit.

### Betekenis voor de cliënten:

Respect tonen, autonomie behouden, betrokkenheid van familie en het echte gesprek voeren waren onderwerpen die cliënten als waardevol beschouwen en waar volgens hen aandacht voor is, zo blijkt uit de tevredenheidsmetingen die in 2018 gehouden zijn. Al gaven cliënten tegelijkertijd aan dat er voor het tijd nemen voor een echt gesprek wat meer aandacht zou mogen zijn, evenals voor de zeggenschap over het zorgleefplan. De respectvolle omgang en het aantal verschillende medewerkers (gezichten) op een dag benoemden zij als sterk punt (zie hiervoor de rapportage tevredenheidsonderzoek cliënten 2018).

### Betekenis voor het team:

Door de waarden verder uit te werken werd duidelijker wat we belangrijk vinden binnen SSZ: wie willen we zijn, waar onderscheiden we ons in, waarom is het fijn wonen en werken in onze zorgorganisatie. Het geeft medewerkers houvast om eenduidig vanuit gezamenlijke waarden zorg te verlenen, uiteraard vanuit ieders uniciteit.

## Basisveiligheid

Om de balans tussen persoonlijke vrijheid en het welzijn van cliënten te waarborgen is het van belang dat duidelijk is welke zorg- of ondersteuningsvraag de cliënt heeft. Dit doen we vanaf het begin van het komen wonen en continu door samen met cliënt en familie en professionals af te stemmen wat nodig en gewenst is, op methodische wijze.

**Resultaat 3:** De cliënt/familie ervaart de balans in persoonlijke vrijheid en algeheel welzijn waar mogelijk. Wanneer beperking in vrijheid vanuit veiligheidsoverweging aan de orde of noodzakelijk is, is dit passend bij de mate van beperking. Er wordt periodiek gekeken of de maatregel voldoet. Dit gebeurt multidisciplinair in de daarvoor bestemde overleggen of tussentijds.

### Betekenis voor de cliënten:

Evenals de voorgaande jaren heeft persoonlijke vrijheid in 2018 aandacht gehad; zeker wanneer iemand kwam wonen werd gekeken naar balans in veilige zorg en vrijheidsbeperking. Dat start al bij het gesprek vooraf aan het wonen. In het multidisciplinair overleg, waarvoor cliënt en familie structureel worden uitgenodigd, werden de vrijheidsbeperkende maatregelen besproken, zo ook in de gedragsvisites vanuit de specialist ouderengeneeskunde. In de cliëntdossiers is veelal zichtbaar dat een maatregel is geëvalueerd, bijgesteld en/of is gestopt. Met als uitgangspunt: 'niet meer toegepast dan noodzakelijk om veilig en vooral prettig te kunnen wonen'.

### Betekenis voor het team:

Het structureel afstemmen van balans in veilige zorg en persoonlijke vrijheid leidt tot meer bewustwording. Het vraagt om deskundigheid en om creativiteit van medewerkers. Door dit samen met behandelaren en familie af te stemmen, met vastgestelde evaluatiemomenten, is de kans op daadwerkelijke balans en dus welzijn groter gebleken. In 2018 zijn diverse voorbeelden voorbijgekomen waarvan ook familie aangaf blij te zijn met de wijze van toepassen.

**Resultaat 4:** Binnen SSZ is basisveiligheid gegarandeerd. Cliënten ervaren aandacht voor hun veiligheid als het gaat om medicatieveiligheid. Het gebruik van antipsychotica en/of psychofarmaca is consequent onder de aandacht bij de artsen/SOG en apothekers waarmee wordt samengewerkt. Het gebruik van antibiotica wordt weloverwogen voorgeschreven. De hygiëne- en infectiepreventie is binnen SSZ algemeen punt van aandacht, om infectieziekten te kunnen beperken. Preventief aandacht voor decubitus door goede voeding, juiste mondzorg en het monitoren van huidletsel geldt als een van de speerpunten.

### Betekenis voor de cliënten:

Het zo mogelijk verminderen van inzet van (gedrag beïnvloedende) medicatie betekent in veel gevallen een meerwaarde voor cliënten, op voorwaarde dat zij op andere manieren zelf regie kunnen houden over hun leven en/of ondersteund worden bij hun zorgvragen of bv. in het omgaan met de fase van dementie waarin zij verkeren.

In 2018 is bijgehouden hoeveel cliënten psychofarmaca gebruiken, en per cliënt als VBM gerapporteerd wanneer dit aan de orde was. Vooruitlopend op de Wet Zorg en Dwang waren ook de Bopz-arts en specialist ouderengeneeskunde zorgvuldig in het voorschrijven en zo mogelijk afbouwen. In de evaluaties en gedragsvisites werd dit meegenomen en waar mogelijk aantoonbaar

aangepast. Wanneer dit niet mogelijk was werd in het dossier gemotiveerd aangegeven wat de reden was, waarom het niet lukte af te bouwen.

De evaluaties met artsen, Instellingsapotheek hebben geholpen scherp te blijven op de inzet van gedrag beïnvloedende medicatie of polyfarmacie. Dit werd in juni en in december uitgebreid gemonitord en geëvalueerd, zowel door de behandelaren zelf als in overleg met betrokken deskundigen in de medicatiecommissie. Wat opviel was dat de medicatie die is voorgeschreven door specialisten overwegend hoog is wanneer een cliënt komen wonen; dit is onder de aandacht gebracht van de specialist(en) ouderengeneeskunde. Intern is de wijze van registratie aangepast volgens de richtlijnen om ook dit beter te kunnen volgen.

In de woningen waar de pilots m.b.t. onbegrepen gedrag hebben plaats gevonden werd steeds gekeken naar de wijze van bejegening, verminderen van prikkels, aansluiten bij de fase waarin iemand met dementie verkeerd, samen met arts, team en familie. De (poging) tot afbouw van medicatie is terug te lezen in het dossier al moet gezegd worden dat dit niet altijd lukte en medicatie nodig bleef. Het blijft een belangrijk onderwerp.

Om antibioticaresistentie te voorkomen en vooral veilige zorg te garanderen is de verbonden externe hygiënist 2 x per jaar aanwezig in de overleggen H&I, zij kijkt mee, adviseert en heeft ook in 2018 bijgedragen aan bewustwording en zorgvuldig werken. Thema 's als infectieziekten Noro-virus, MRSA, en Vre zijn preventief onder de aandacht geweest, richtlijnen opnieuw getoetst. Verder is ook de Wasverzorging en het gebruik van po-spoelers aan de orde geweest en zijn de interne audits voor Hygiëne- en Infectie voorbereid.

In 2018 is optimaal geïnvesteerd in het bieden van de juiste wondzorg samen met artsen en huisartsen. Cliënten komen soms uit het ziekenhuis met een wond of hebben in de loop van het jaar een wond opgelopen, bv. door een verslechtering van hun fysieke/mentale toestand.

Drie verpleegkundigen zijn opgeleid tot aandachtsvelders wondzorg en hebben workshops gegeven aan alle zorgmedewerkers; er zijn instructies op geplastificeerde kaartjes gemaakt en waren op verschillende manieren bereikbaar om mee te kijken naar wondbehandeling. Uiteraard samen met behandelend artsen. Medewerkers zijn gaandeweg meer gebruik gaan maken van de deskundigheid van de aandachtsvelders wondzorg bleek uit hun analyse (zie verder verslaglegging aan IGJ)

#### **Betekenis voor het team:**

De complexer wordende zorg vraagt steeds meer van verzorgenden en verpleegkundigen. Niet altijd eenvoudig en dus was het voor hen van groot belang om met elkaar (de cliënt zelf waar mogelijk, familie en behandelaren) te kijken naar de inzet van psychofarmaca of andere maatregelen.

**Resultaat 5:** We leren binnen SSZ van elkaar en met elkaar. De leercirkels ondersteunen daarin. Meetinstrumenten als de Melding Incidenten Cliënten en de rapportages daarover helpen de professionals te leren en te verbeteren. Ook de interne audits leveren aantoonbare resultaten waar het gaat om verbeteren op veilige zorg. In 2018 is het werken met de leercirkel kwaliteit aantoonbaar verankerd en zijn de resultaten tot verbetering inzichtelijk.

Aan de uitvoering van dit resultaat is in praktijk uitvoering gegeven, al werd de *leercirkel Kwaliteit* niet als zodanig opgezet, d.w.z. niet als een vaste groep medewerkers met kwaliteit als aandachtsgebied. Per team werd opvolging gegeven aan verbeteren, de ene keer geïnitieerd door een verpleegkundige, de andere keer door een verzorgende, een ergo-coach of aandachtspersoon H&I (cipper), concreet: meer afhankelijk van het thema en deskundigheid.

**Betekenis voor de cliënten:**

Soms krijgen cliënten te maken met een minder prettige situatie, zoals vallen of het ontvangen van verkeerde medicatie of van medicatie op een verkeerd tijdstip. Het is van belang dat nagegaan wordt wat daar de oorzaak van was zodat het incident voorkomen wordt en hij of zij het gevoel van veiligheid behoudt.

**Betekenis voor het team:**

Wanneer een professional te maken heeft met een incident wordt dat in veel gevallen als vervelend ervaren. Het kan onzeker maken en om die reden van belang om naar de oorzaak te kijken.

In 2018 is aandacht geweest voor de registratie en zijn oorzaken uitgesplitst. Er werden in totaal 508 incidenten geregistreerd, gemiddeld 127 incidenten per kwartaal over 90 dagen en over 133 cliënten. Het werken met leercirkels waarin de plan-do-check-act cirkel ook daadwerkelijk wordt gevolgd leidde op een aantal gebieden tot verbetering van kwaliteit. Denk bv. aan het verbeteren op teamniveau door de opvolging van de interne audits en het werken aan communicatie en feedback dat enkele teams op hun jaarplan hadden staan. We constateerden dat het methodisch werken zeker nog aandacht vroeg om daadwerkelijk verbetering te bewerkstelligen. Ook in de tevredenheidsmetingen van cliënten en medewerkers zien we hier conclusies over in de rapportages.

## Een goede werkomgeving

### Personeelssamenstelling

Uit het jaarplan: Om vanuit onze missie en visie de gevraagde zorg en ondersteuning te verlenen is het essentieel dat er gewerkt wordt binnen een goede werkomgeving in de breedste zin van het woord. Dat wil zeggen dat medewerkers een (fysiek) prettige werkplek hebben waar het gaat om de intramurale zorg en dat zij competent zijn voor hun werkzaamheden. Het functiegebouw is zodanig dat teams met, en aanvullend aan elkaar, de gevraagde zorg en ondersteuning kunnen bieden. Daarvoor is het nodig dat teams weten welke zorgvragen er gesteld worden. De complexiteit vraagt om een bepaalde expertise als ook de algemene dagelijkse zorg en welzijn. De normering personeelssamenstelling verpleeghuiszorg wordt eind 2018 door de kwaliteitsraad van het Zorginstituut vastgesteld. Tot die tijd wordt naar eer en geweten invulling gegeven aan de personeelssamenstelling.



**Resultaat 6:** De samenstelling van de teams is zowel in kwantiteit als in kwaliteit zodanig dat de gevraagde zorg 24 uur geboden kan worden binnen de financiële kaders. De zorg is veilig en kan waar mogelijk aangevuld worden met de ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Samen staan ze voor de kwaliteit.

In 2018 is de tijdelijke normering vanuit het Kwaliteitskader gehanteerd.

**Betekenis voor de cliënten:**

Om onze visie daadwerkelijk tot uiting te laten komen was de inzet van voldoende gepassioneerde medewerkers een vereiste. Professionele beroepskrachten die samen met familie, mantelzorgers en vrijwilligers konden bijdragen aan een betekenisvol leven. In praktijk bleek dat ook in 2018 niet altijd eenvoudig gezien de landelijke arbeidskrapte. Om zich veilig te kunnen voelen en mee te kunnen doen aan dat wat hun leven zin geeft moesten alle zeilen bijgezet worden; met ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers en soms met extra personeel. Ondanks de krapte waren cliënten overwegend tevreden over de respectvolle omgang door medewerkers, de kwaliteit van de warme maaltijd en de bereikbaarheid/beschikbaarheid van medewerkers.

Op de landelijke website Zorgkaartnederland.nl geven cliënten van Liefkenshoek een niet onverdienstelijke score van 8.3 en cliënten van de Hoge Hof van 8.2.

Eind 2018 is nagedacht over de inzet van de extra kwaliteitsgelden ten gunste van de kwaliteitsgelden zodat dit per 2019 in kon gaan.

**Betekenis voor het team:**

Zoals aangegeven had arbeidskrapte consequenties voor de teams. Onder hogere druk werken viel niet altijd mee, en voor teamleiders met hun teams en managers was het de kunst om balans te blijven houden. Dat betekende goed zicht op de juiste mensen op de juiste plek, vooruitkijken naar opleidingsbehoefte en voor de toekomst op uitstroom van medewerkers. Met steeds de vraag hoe kunnen we mensen blijven binden en boeien zodat we met elkaar kunnen blijven staan voor de zorg. Voor 2019 een thema, evenals het opstellen van een strategische personeelsplanning.

De praktijkopleider, HR-adviseur, teams en teamleiders trokken samen meer op om af te stemmen wat de (toekomstige) vraag van cliënten is en wat teams nodig hebben om daaraan te kunnen voldoen. *Aandacht* voor medewerkers werd daarmee het centrale thema voor 2019. Maar ook werken vanuit visie. Nieuwe medewerkers en stagiairs die bij SSZ komen werken kregen bij in dienst-treding behalve ontvangst door de teamleider en het team een gesprek met een medewerker van de administratie. Zij ontvingen een medewerkers informatiemap waarin o.a. de visie en kernwaarden verwoord.

Informatie gebruiken om registratielast te voorkomen

De afgelopen periode is er op allerlei manieren aandacht geweest voor het verminderen van de registratielast. Deels door het beter gebruik maken van de mogelijkheden die het elektronisch cliënt dossier ons biedt. Denk bijvoorbeeld aan het gerichter rapporteren en registreren zodat er eenvoudiger overzichten gegenereerd kunnen worden waar het gaat om veilige zorg, incidenten, vrijheid beperkende maatregelen maar ook om informatie over wondzorg en ziekenhuisopname. Ook op het gebied van administratieve processen is volop aandacht voor verbetering.

**Resultaat 7:** In 2018 is de registratie in cliëntdossiers zodanig optimaal, eenvoudig en consequent dat de informatie gebruikt kan worden om snel overzicht te hebben op de indicatoren risicosignalering, VBM, wondzorg, MIC, onbegrepen gedrag enz.

**Betekenis voor de cliënten:**

Dit resultaat lijkt vooral opgenomen te zijn in het belang van de medewerkers en externe partijen waaraan verantwoording afgelegd moet worden. Toch is dit niet alleen het geval. Duidelijke methodische registratie biedt overzicht en laat snel en eenvoudig zien wat een cliënt nodig heeft, welke zorgvraag gesteld wordt. De cliënt heeft belang bij juiste registratie een actueel en overzichtelijk dossier.

**Betekenis voor het team:**

In de interne audits die gehouden zijn hebben we geconstateerd dat dossiers steeds beter op orde zijn en dat er meestal op enkele punten te verbeteren viel als het gaat om het zorgdossier. Teams konden daar vervolgens zelf gericht aan werken. De opvolging was begin 2018 nog niet vanzelfsprekend, pas gaandeweg het jaar werd hier door sturing op geanticipeerd. Duidelijk werd ook de volgende stap, namelijk het eenduidig inrichten van het ECD, dit kon echter alleen samen met het externe bedrijf Cormel (nu SDB). Het project dat in 2018 is gestart heeft geleid tot verbeteringen in de inrichting; het was echter niet afgerond en vroeg om vervolgacties.

**Management en zorgverleners in hun kracht**

Zoals voor elke persoon geldt en voor elk team, geldt ook binnen SSZ dat een prettige werksituatie en goede sfeer bijdraagt aan groei en ontwikkeling. Plezier in het werk kan zich op allerlei manieren uiten en vooral het hebben van invloed op je werk draagt daaraan bij. SSZ stimuleert enerzijds dat medewerkers in hun kracht komen, medewerkers worden uitgenodigd hier zelf initiatieven in te nemen. Initiatieven vanuit teams dragen bij aan groei en verbetering en geven energie.

**Resultaat 8:** Medewerkers van SSZ voelen zich erkend en verbonden met de organisatie en de cliënten en hun familie in het bijzonder. Zij zitten op hun plek of krijgen de mogelijkheid toe te groeien naar de juiste plek/functie binnen de organisatie. Scholing is ondersteunend om optimaal uitvoering te kunnen geven aan de zorgverlening. De vakgroep verpleegkundigen en overige werkgroepen dragen bij aan de professionalisering van SSZ. Medewerkers werken met plezier.

**Betekenis voor de cliënten:**

Medewerkers voelden zich verbonden aan de organisatie, wat zich uitte in de tevredenheid van cliënten: de aandacht voor de cliënten, de respectvolle omgang en het informeren van familie werd door medewerkers zelf aangegeven als sterke punten. Die ook herkend werden door de cliënten zoals uit de onderzoeken bleek.

**Betekenis voor het team:**

Medewerkers voelden zich wel verbonden met de organisatie bleek ook uit de medewerkers-tevredenheid-enquête maar hadden vooral moeite met de emotionele belasting van het werk, de balans werk en privé en lichamelijke belasting en soms leidde dat tot vertrek naar ander werk of een contract met minder uren. In 2018 is vanuit toekomstperspectief gekeken naar cliëntenpopulatie en de organisatie en is het functiegebouw herzien waarbij de functie van Ekv-ers verdwenen is en de (contact)verzorgende in beeld is gekomen. Om medewerkers voldoende uitdaging te kunnen blijven

bieden zijn belangstellingsgesprekken gehouden waarbij men voorkeur kon uitspreken voor een eventuele opleiding of een aanvullende rol of taak. Dit werd oprecht gewaardeerd door medewerkers. Verder werd gestart met het thema duurzame inzetbaarheid in relatie tot werkvermogen, alles in het kader van binden en boeien, vitaliteit, tevreden medewerkers en cliënten.

#### **Resultaat 9**

Vrijwilligers zijn onlosmakelijk verbonden aan de Samen zorgen benadering van SSZ. Zij leveren samen met de professionals en mantelzorgers een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de cliënt.

#### **Betekenis voor de cliënten:**

Zoals in onze visie en kernwaarden beschreven is welzijn een belangrijk en waardevol deel van iemands leven naast de zorg die zij mogen ontvangen vanuit de medewerkers van SSZ. Begin 2018 constateerden we dat niet alle cliënten tevreden waren over hun welzijn(activiteiten) en medewerkers niet altijd konden voldoen aan de vraag. Vaak puur praktisch. Tegelijkertijd waren vrijwilligers niet altijd tevreden over de begeleiding of aansluiting en de informatie. Om die redenen is een vrijwilligers coördinator aangesteld en is met teams het gesprek gevoerd: wat is dan nodig om hieraan te kunnen voldoen. Ook hier was aandacht, zien en gezien worden essentieel.

#### **Betekenis voor het team:**

Steeds vaker werd aandacht voor de samenwerking tussen team, cliënt/mantelzorger en vrijwilliger besproken. Wat kan een team en wat is nodig aan ondersteuning van derden zoals vrijwilliger of mantelzorger. De tevredenheid enquête liet zien dat vrijwilligers overwegend voldoening en plezier uit het werk haalden en hun mogelijkheden konden benutten maar minder tevreden waren over de waardering vanuit de beroepskrachten. En bovendien te weinig meegenomen werden in de ontwikkelingen. Reden te meer om daar aandacht voor te hebben. De enquêtes en inzet van de coördinator waren een waardevolle start van ontwikkeling om voor onze cliënten in 2019 daadwerkelijk bij te kunnen dragen aan hun kwaliteit van leven, vanuit samenwerking.

### **Gebruik van Hulpbronnen**

Om onze doelen te bereiken is gebruik gemaakt van verschillende hulpbronnen. Een aantal bronnen om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen bieden hebben we al genoemd in bovenstaande: vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap en de interne structuur van informatie waarmee we onze resultaten kunnen behalen. Verder de reflectie en feedback naar elkaar in een lerende organisatie. Dat alles kan niet zonder samenwerking, met artsen, apothekers en andere professionele (keten)organisaties.

In ons lerend netwerk hebben we de kwaliteitsplannen met elkaar gedeeld en besproken, en is afgestemd wat we van elkaar verwachten, waarvoor we bij elkaar terecht kunnen. In praktijk is daar gebruik van gemaakt, bv. het delen van kennis over kwaliteitssystemen of het houden van audits. Dit is als zeer waardevol ervaren.

## Beschrijving van de cyclus van meten en evalueren met relevante partijen en communicatie van resultaten intern en extern

In bovenstaande verslag is al het een en ander gezegd over de beschrijving van de beleidscyclus, van meten en evalueren waarin we ook in 2018 stappen gezet hebben.

En zoals we in ons jaarplan verwoordden: Alles begint bij goede communicatie, elkaar informeren, informatie ophalen en kennis delen. Enerzijds zal dat via de geijkte kanalen gebeuren zoals het intranet en de nieuwsbrieven. Niet alleen de harde cijfers met informatie maar vooral de verhalen daarachter zullen ons allen stimuleren de goede dingen te doen. Wat gaat goed, waarom gaat het goed, wat is het succes, waar zijn we trots op? Dat geeft energie om die mooie organisatie te zijn en blijven waar de ouder wordende mensen willen verblijven en medewerkers met veel plezier willen werken! Dat is waar Stichting Samen Zorgen elke dag voor staat.

Namens het Managementteam  
Stichting Samen Zorgen