



**Zorggroep Amsterdam Oost**

*Kwaliteitsplan  
2020*

*Zorggroep Amsterdam Oost*



## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b> .....	4
<b>1. PROFIEL ZORGGROEP AMSTERDAM OOST</b> .....	5
1.1 Zorgvisie en kernwaarden .....	5
1.2 Doelgroepen .....	5
1.3 Locaties .....	6
1.4 Zorgomgeving .....	7
1.5 Besturingsfilosofie .....	7
<b>2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND/PERSONEELSSAMENSTELLING</b> .....	8
2.1 Aantal zorgverleners (in fte's) in loondienst per locatie/afdeling (peildatum 29 augustus 2019) .....	8
2.2 Vrijwilligers .....	9
2.3 In-uitstroomcijfers zorgpersoneel .....	9
2.4 Verzuim .....	9
2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten .....	9
<b>3. HUIDIGE SITUATIE, PLANNEN EN VOORNEMENS PER THEMA VAN HET KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG</b> .....	10
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	10
3.2 Wonen en welzijn .....	11
3.3 Veiligheid .....	14
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit .....	15
3.5 Leiderschap, governance en management .....	16
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) .....	17
3.7 Gebruik van hulpbronnen .....	19
3.8 Gebruik van informatie .....	20
3.9 Toelichting bij verantwoordingsmodel kwaliteitsbudget 2020 .....	21
<b>4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS (GROEPSWONEN)</b> .....	22
<b>5. VERBETERPARAGRAAF KLINIEKEN</b> .....	29
<b>6. VERBETERPARAGRAAF DE OPEN HOF</b> .....	31
<b>7. VERBETERPARAGRAAF ZGAO-BREED</b> .....	35
<b>BIJLAGE 1 BEGROTING</b> .....	41

## INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Zorggroep Amsterdam Oost. In dit document beschrijven we wat wij onder goede zorg verstaan en wat er volgens ons nodig is om deze kwaliteit van zorg, in de periode tot 2022, te kunnen bereiken.

De kaders voor dit plan worden gevormd door het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren' van het Zorginstituut Nederland dat sinds 1 januari 2017 van kracht is. Daarnaast is het programma 'Kwaliteit Verpleeghuiszorg; thuis in het verpleeghuis, waardigheid en trots op elke locatie' (VWS, april 2017) leidend. Tenslotte biedt de 'Regionale Aanpak Kwaliteitskader: Thuis in een Amsterdams verpleeghuis'<sup>1</sup> (sept 2018) uitgangspunten voor dit Kwaliteitsplan.

Daarnaast kan dit plan niet los worden gezien van de jaarlijkse plannen voor de besteding van de extra middelen Waardigheid en Trots die sinds 2016 beschikbaar zijn voor kwaliteitsverbetering in verpleeghuizen.

Al deze plannen en notities vormen de basis voor onze ambities om de kwaliteit van zorg voor onze verpleeghuisbewoners te verbeteren. In de periode tot 2022 willen we de volgende doelstellingen bereiken:

*Bewoners ervaren dat zorgverleners genoeg tijd en persoonlijke aandacht voor hen hebben.*

*Zorgverleners ervaren een lagere werkdruk, voelen zich voldoende toegerust en gesteund en kunnen zich continu ontwikkelen.*

*Ter ondersteuning van bovenstaande ambities wordt gebruik gemaakt van innovaties (technologie, procesinnovatie, sociale innovatie en arbeidsmarkt innovatie)*

Bij het opstellen van dit kwaliteitsplan is de handreiking, zoals genoemd in bijlage 4 van het Kwaliteitskader, gevolgd. In hoofdstuk 1 wordt het profiel van Zorggroep Amsterdam Oost geschetst. Hoofdstuk 2 geeft weer hoe onze personeelssamenstelling er uit ziet. Belangrijke inhoudelijke thema's op het gebied van persoonsgerichte zorg, wonen en zorg, veiligheid en werken aan kwaliteit worden in hoofdstuk 3 weergegeven. Ook wordt beschreven hoe we samen leren en verbeteren. In hoofdstuk 4 t/m 7 zijn de verbeterparagrafen ten behoeve van het komende jaar per locatie opgenomen.

Dit Kwaliteitsplan en de verbeterparagrafen zijn in overleg met de Cliëntenraad tot stand gekomen.

Jan van Wijk, Bestuurder  
december 2019

---

<sup>1</sup> De 'Regionale Aanpak Kwaliteitskader: Thuis in het Amsterdamse Verpleeghuis' is in SIGRA-verband opgesteld door de Amsterdamse instellingen Amsta, Amstelring, Cordaan, Eveen, Pro Senectute, Vivium, Zonnehuisgroep Amstelland en Zorggroep Amsterdam Oost en afgestemd met het Zorgkantoor (Zilveren Kruis), Clientenbelang Amsterdam en de Gemeente Amsterdam.

## 1. PROFIEL ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

### 1.1 Zorgvisie en kernwaarden

#### **Missie**

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

#### **Visie**

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

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

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

#### **Kernwaarden: SVP**

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

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

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

### 1.2 Doelgroepen

Onze doelgroepen zijn:

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

<b>Langdurige zorg (wlz)</b>	<b>Tijdelijke zorg (zvw)</b>	<b>Extramurale zorg (zvw+wmo)</b>
85 plaatsen GW Flevohuis 15 plaatsen Klinieken Flevohuis	30 plaatsen ELV	150 klanten thuiszorg
96 plaatsen De Open Hof	60 plaatsen GRZ	160 bezoekers dagcentra
Omzet 16,2 miljoen	Omzet 6,5 miljoen	Omzet 2,6 miljoen

(omzet excl. kapitaalopbrengsten en uitbestede zorg Leger des Heils)

### ZZP-verdeling intramuraal (peildatum 31-10-2019)

	Open Hof	Flevohuis Groepswonen	Flevohuis Klinieken	Totaal
zzp 4 VV	18		4	22
zzp 5 VV	40	68	2	110
zzp 6 VV	27		5	32
zzp 7 VV	3	12		15
zzp 8 VV	4			4
zzp 9b VV			3	3
zzp 10 VV	2			2
<b>Totaal</b>	94	82*	14	190

\* 2x ZZP nog niet ontvangen

### 1.3 Locaties

Onze locaties zijn:

#### **A) Flevohuis**

Hier bevinden zich kleinschalige woningen voor mensen met dementie, een logeerkamer, revalidatieklinieken, een kliniek voor psychische en sociale ondersteuning en een dagcentrum.

Naast verzorgend en verplegend personeel beschikt het Flevohuis over een behandelteam. Specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, logopedisten en maatschappelijk werkers staan klaar om cliënten de juiste zorg en ondersteuning te bieden. Er is een grote oefenzaal waar zij onder begeleiding kunnen werken aan hun lichamelijk herstel en conditie.

De mooie binnentuin is een fijne ontmoetingsplek. Bezoekers van het dagcentrum onderhouden hier samen met buurtbewoners een moestuin. Bewoners van de groepswoningen kunnen er in alle rust genieten van het buiten zijn. Grenzend aan het Flevohuis bevindt zich het dienstencentrum Flevopoort.

#### **B) De Open Hof**

Verpleeghuis De Open Hof ligt in de Watergraafsmeer en biedt in een knusse en veilige omgeving 24-uurs zorg. Het is een huis en met 95 bewoners kent iedereen elkaar. Bewoners die moeite hebben met het invullen van hun dag of gezelligheid zoeken bij medebewoners, kunnen overdag en 's avonds elkaar opzoeken in de gezamenlijke huiskamers. Hier wordt structuur, begeleiding en afleiding geboden. De Open Hof biedt bewoners bescherming met zo veel mogelijk vrijheid en dit betekent dat De Open Hof, ondanks veiligheidsmaatregelen, een open instelling is. Ook buurtbewoners zijn van harte welkom om deel te nemen aan activiteiten in het huis.

Naast verzorgend en verplegend personeel beschikt De Open Hof over een eigen behandelteam. Specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, logopedisten en maatschappelijk werkers staan klaar om bewoners de juiste zorg en ondersteuning te bieden.

De zorgverlening is erop gericht de bewoners zo zelfstandig en prettig mogelijk bij ons te laten verblijven. Ons streven is dat bewoners voldoende vertier en gezelligheid ervaren. Zij kunnen naast de activiteiten in huis, ook deelnemen aan het activiteitenprogramma van naastgelegen wijkservicepunt het Hoekhuis.

### **C) Transitorium (OLVG Oost en West)**

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

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

In OLVG West heeft ZGAO een afdeling voor kortdurende revalidatie. Wanneer een patiënt na een orthopedische operatie nog niet in staat is om naar huis te gaan, kan hij hier terecht. De gemiddelde opnametijd is twee weken en in die weken wordt men voorbereid op vertrek naar huis of naar een plek waar men verder kan revalideren. Het team bestaat uit verpleegkundigen, verzorgenden en behandelaren

#### **1.4 Zorgomgeving**

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

#### **1.5 Besturingsfilosofie**

Alles draait om 'de bedoeling': de kwaliteit van leven en waardigheid van onze cliënten. Het primaire proces is leidend bij de ontwikkeling van ons beleid en bij de besluitvorming op alle organisatieniveaus. Onze systemen richten we in op zo'n manier dat de bedoeling wordt ondersteund; de systemen zijn dus een middel en geen doel. Onze professionals zijn 'in the lead' waar het gaat om onze vakinhoudelijke expertise. We werken met een klein en slagvaardig MT.

## 2. PROFIEL PERSONEELSBESTAND/PERSONEELSSAMENSTELLING

### 2.1 Aantal zorgverleners (in fte's) in loondienst per locatie/afdeling (peildatum 29 augustus 2019)

	Flevohuis Groepswonen	Flevohuis Klinieken	De Open Hof	OLVG C8 en B7	Dagcentrum	Thuiszorg	ZGAO breed	Totaal
(para)medici							24,22	24,22
psychosociaal							7,17	7,17
(meewerkend) teamleider	2,89	1,78	2,67	0,94	0,94	0,67		9,89
verpleegkundige niveau 5						2,25		2,25
verpleegkundige niveau 4	0,83	4,69	2,67	11,78		1,67	0,69	22,33
casemanager dementie						1,44		1,44
leerling verpleegkundige	1,67	2,67	1,67			2,61		8,62
ANW niveau 4							4,47	4,47
verzorgende niveau 3	23,41	17,17	16,93	7,78		12	0,11	77,4
leerling verzorgende niveau ig	10,78	0,89	9,28					20,95
helpende niveau 2	11,84	5,45	11,06	0,88			1,44	30,67
leerling helpende niveau 2	1,67	0,83			0,75			3,25
activiteitenbegeleider niveau 4	5,44		3,85		12,18	1,44		22,91
activiteitenbegeleider niveau 3			0,75		0,58			1,33
ambulant ondersteuner					1,89	0,28		2,17
stagiaire	5,88	3,5	2,83					12,21
kunstenaars	2,33							2,33
gastheer/gastvrouw	9,93		8,54					18,47
mantelzorgcoach							0,67	0,67
<b>Totaal</b>	<b>76,67</b>	<b>36,98</b>	<b>60,25</b>	<b>21,38</b>	<b>16,34</b>	<b>22,36</b>	<b>38,77</b>	<b>272,75</b>



## 2.2 Vrijwilligers

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

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

	<i>Flevohuis</i>	<i>De Open Hof</i>
<i>Aantal vrijwilligers</i>	70	35

## 2.3 In-uitstroomcijfers zorgpersoneel

Onderstaande tabel betreft het reguliere personeelsbestand intramuraal zonder stagiaires in de periode januari t/m augustus 2019. Peildatum van het aantal medewerkers is 29-8-2019

	<i>Aantal medewerkers</i>	<i>Aantal instroom (totaal 2019)</i>	<i>Aantal uitstroom (t/m aug)</i>	<i>Percentage instroom (totaal 2019)</i>	<i>Percentage uitstroom (t/m aug)</i>
<i>Groepswonen</i>	96	39	5	40,6	5,2
<i>De Open Hof</i>	91	25	7	27,4	7,7
<i>Klinieken</i>	60	13	6	21,7	10,0
<i>Behandeldienst</i>	49	17	7	34,7	14,3
<i>OLVG Oost en West</i>	35	8	2	22,8	5,7
<i>Overige</i>	28	5	2	17,8	7,1
<i>Totaal</i>	359	107	29	29,8	8,1

## 2.4 Verzuim

	2015	2016	2017	2018	2019 (t/m aug)
<i>Verzuimpercentage</i>	6,9	6,1	5,9	6,8	6,3

## 2.5 Ratio personele kosten versus opbrengsten.

De personeelskosten t.o.v. inkomsten zijn voor 2020 begroot op 72,36%.

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

#### 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

##### ***Compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen***

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

In het Flevohuis blijft op de Groepswoningen 'omgaan met onbegrepen gedrag' een belangrijk thema, met als doel dat onbegrepen gedrag en agressie minder voorkomen en medewerkers hierin beter zijn toegerust. Medewerkers worden hier intensief in geschoold (BOM en GVGP) en video-observatie wordt ingezet. In de uitvoering van de zorg aan mensen met onbegrepen gedrag wordt nu een ervaren VIG of gespecialiseerde verpleegkundige gemist. Het gedrag van sommige bewoners is van dien aard dat er onverantwoorde situaties ontstaan als de zorg door één verzorgende moet worden uitgevoerd. ([zie verbeterparagraaf 4.1](#))

In de nacht worden bewoners verschoond en wordt toegezien, middels bewegingssensoren, op de veiligheid. Bewoners die vallen worden opgemerkt. Bewoners die schoon incontinentiemateriaal nodig hebben krijgen dat. De formatie is zo schraal dat er geen tijd is voor persoonlijke aandacht. Uitbreiding van de nachtformatie is nodig zodat de bezetting vanaf 1 januari 2020 verantwoord geregeld is. ([zie verbeterparagraaf 4.2](#))

In 2019 is de Open Hof begonnen met het uitbreiden van het aantal helpenden. Hiermee worden de verzorgenden ondersteund en krijgen ze meer ruimte om onze steeds zorgzwaardere bewoners kwalitatief goed te verzorgen. We zien echter dat verpleegkundigen/verzorgenden nog onvoldoende benut worden in hun superviserende en regierol. Wens is om iedere dag een verpleegkundige of verzorgende gedurende 4 uur in de middag en 4 uur in de avond vrij te plannen, zodat er voldoende tijd is om hun superviserende en regierol te kunnen uitvoeren. ([zie verbeterparagraaf 6.1](#))

Bij opname in het verpleeghuis is altijd een arts betrokken. Deze specialist ouderengeneeskunde stelt een voorlopig behandelplan op. De verantwoordelijk IG-er stelt een voorlopig zorgleefplan op. Het levensverhaal verdient meer aandacht dan wij nu kunnen geven. Er is inmiddels een format ontwikkeld dat alle levensfasen van de bewoner bestrijkt. Dit levensverhaal moet zo mogelijk voor opname worden opgetekend door de mantelzorgcoach. Deze begeleidt de overgang van huis naar het verpleeghuis en zorgt voor een warme overdracht. In 2019 is de eerste mantelzorgcoach gestart. Vanaf 2020 willen we een tweede mantelzorgcoach inzetten. ([zie verbeterparagraaf 7.1](#))

Op de klinieken verblijven ca 15 patiënten met een ZPP 4, 5 of 6. Om de kwaliteit van zorgverlening te verhogen, is uitbreiding nodig van de formatie verpleegkundigen. In 2019 is een medewerker op de klinieken gestart met de HBO-V opleiding. In 2020 willen we extra verpleegkundige niv. 4 aanstellen. Deze verpleegkundige kan de verzorgende begeleiden en een verlengde arm zijn voor de SO voor vroege

signalering. Tevens kan deze functionaris de eerste klinische blik werpen bij een opname en het vervolg van het verblijf monitoren. ([zie verbeterparagraaf 5.1](#))

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

## 3.2 Wonen en welzijn

ZGAO hecht grote waarde aan welzijn, welbevinden en zingeving en geeft hier op verschillende wijzen invulling aan. Door zorgmedewerkers en activiteitenbegeleiders wordt steeds meer aandacht besteed aan afleiding en vertier en aan zingevingsvraagstukken die zich gedurende de dag aandienen.

### **Zingeving**

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

Er is een workshop ontwikkeld die medewerkers toerust om in de laatste levensfase aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner en zijn familie. Een kwaliteitsverpleegkundige is aangesteld om medewerkers in het primaire proces te ondersteunen en te coachen om het geleerde in de workshop ook echt in praktijk te brengen.

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

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

Alle zorgverleners leveren een bijdrage waar het gaat om algemene vragen en begeleiding. Geestelijke verzorgers hebben echter specifiek expertise als het gaat om het reflecteren op ethische levensbeschouwelijke en religieuze thema's. Zij kunnen dientengevolge ingeschakeld worden als er sprake is van intensievere begeleiding c.q. existentiële crisis, ook ter ondersteuning van het multidisciplinaire team. In 2020 zal de huidige formatie geestelijke verzorging van 20 uur per week uitbreid worden naar 40 uur per week. Hiermee ontvangen bewoners de geestelijke zorg die zij nodig hebben. ([zie verbeterparagraaf 7.2](#))

### ***Zinnvolle tijdsbesteding***

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

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

In beide locaties is behoefte aan persoonsgerichte activiteiten, aansluitend bij de belangstelling van de individuele bewoner. Een aantal bewoners die niet van groepsactiviteiten houdt, valt nu buiten de boot. De kunstenaars die in 2019 zijn aangenomen vullen reeds een deel van de leemte in. In elke geschakelde woning willen we een activiteitenbegeleider of kunstenaar aannemen die persoonsgerichte activiteiten organiseert aan het eind van de middag en in de avond. [\(zie verbeterparagrafen 4.3 en 6.4\)](#)

Sinds een jaar beschikken de klinieken ook over activiteitenbegeleiding. Voor revalidanten met een Wlz-indicatie heeft dit veel meerwaarde en wordt het revalidatieproces positief beïnvloed. In de klinieken is behoefte aan uitbreiding van het aantal uren van de huidige activiteitenbegeleider. Hierdoor kan op de Klinieken het activiteitenaanbod meer verspreid door de week aangeboden worden, waardoor revalidanten meer welzijn ervaren en hun revalidatieproces wordt bespoedigd. [\(zie verbeterparagraaf 5.2\)](#)

Vanaf 2020 willen we op Groepswonen starten met het project 'Huis van Lied & Geluid' op Groepswonen. Dit project richt zich op persoonsgeoriënteerde, muzikale communicatie via de stem. Het muzikale gebruik van de stem in contact met ouderen gaat verder dan het louter zingen van liedjes. Men is vooral op zoek naar wegen om vrijwilligers en mantelzorgers handvatten te geven om het contact met het familielid met dementie betekenis te geven. Bewoners ervaren hierdoor plezier en verbinding met anderen en krijgen een gevoel van eigenwaarde terug. Mantelzorgers en vrijwilligers krijgen nieuwe tools om met hun soms diep demente familie lid te communiceren. De relatie verbeter hierdoor. [\(zie verbeterparagraaf 4.4\)](#)

### ***Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding***

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

Inmiddels zijn de gastvrouwen en –heren opgeleid en toegerust om met de doelgroep om te gaan. Het is een meer dan succesvol project geworden. In de Open Hof lukt het met de huidige formatie gastvrouwen nog niet om op alle 5 etages een dag- en avond bezetting te garanderen. Daarvoor zijn extra gastvrouwen nodig. [\(zie verbeterparagraaf 6.2\)](#)

Ook in het Flevohuis is behoefte aan extra uren voor gastvrouwen en –heren zodat de weekendbezetting aansluit op de behoeften van bewoners. Daarnaast willen we flexibele krachten aannemen die voorzien in vervanging tijdens de vakanties. [\(zie verbeterparagraaf 4.5\)](#)

In beide locaties willen we de PDL zorgmethode implementeren (Passiviteiten Dagelijks Leven). Deze richt zich op cliënten met een grote of volledige zorgafhankelijkheid. De methode gaat uit van de wensen en beleving van de cliënt en heeft tot doel stabilisatie, het omgaan met beperkingen en het maximaal gebruiken van restcapaciteit. Door het toepassen van deze methode ervaren bewoners minder stress en voelen zij zich meer comfortabel tijdens de zorgmomenten. Om dit te kunnen realiseren willen we een PDL trainer aanstellen die medewerkers tijdens zorgmomenten instrueert, begeleidt en coacht om PDL toe te passen. ([zie verbeterparagraaf 7.3](#))

### **Familieparticipatie en inzet vrijwilligers**

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

Sinds 2019 begeleidt een mantelzorgcoach mantelzorgers in de overgangsfase tussen thuis en het verpleeghuis. Ook coacht zij medewerkers en vrijwilligers. De mantelzorgcoach sluit aan bij de wensen van de mantelzorgers, pikt signalen op en lost problemen op. De mantelzorgcoach speelt een belangrijke rol bij het afstemmen van wederzijdse verwachtingen en stelt de mantelzorgers de eerste weken na de opname gerust door hem actief te betrekken bij het verblijf van de bewoner. Mantelzorgers zien hierdoor minder op tegen de verhuizing naar een verpleeghuis, voelen zich serieus genomen en ondersteund. De verhuizing verloopt soepel en de mantelzorgers ervaren in de eerste weken minder spanning omdat zij altijd bij de mantelzorgcoach terecht kunnen en deze hen voortdurend informeert over hoe het gaat. In 2020 willen we een tweede mantelzorgcoach aanstellen zodat Groepswoon en de Open Hof een eigen mantelzorgcoach hebben. ([zie verbeterparagraaf 7.1](#))

### **Wooncomfort**

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

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

De uitstraling van de Open Hof willen we minder medisch/instellingsachtig maken. Bewoners wonen in de Open Hof. De zorg willen we daarom in een woonomgeving laten plaatsvinden en niet andersom. Waskarren, medicijnkarren, verbandkarren veroorzaken nu een rommelige en ook medische uitstraling die niet past in een woonomgeving. Aanvankelijk zullen we dit met simpele ingrepen aanpakken. Maar voor de nieuw- of verbouw zullen we hier optimaal op gaan inzetten.

Voor zowel locatie de Open Hof als locatie Flevohuis liggen er uitgewerkte plannen om de huizen aantrekkelijker te maken voor onze cliënten en bezoekers.

De Open Hof heeft een verouderde bouw en er zijn 2 mogelijke scenario's: verbouw of sloop en nieuwbouw. De voorkeur heeft het om op de locatie aan de Fahrenheitstraat te blijven. Er wordt een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd op de vereiste en wenselijke verbouwingen.

De start van de verbouwing van het Flevohuis is begin 2020 gepland. Een van de groepswoningen zal worden ingericht als intensieve zorgafdeling. In deze woning kunnen zes mensen worden opgenomen. De woning is besloten, ligt vrij van de andere woningen en is prikkelarm ingericht. De woning is aan een tuin gelegen en de bewoners veroorzaken geen overlast aan de andere bewoners in het verpleeghuis.

Er is een stuurgroep vastgoedontwikkelingen ZGAO opgezet die de voortgang van de plannen en implementatie bewaakt en de interne communicatie hierover verzorgt. In de tussenliggende periode gaan de investeringen en verbouwingen door die nodig zijn om de huizen aantrekkelijk en arbo-technisch verantwoord te houden. Om de overlast voor bewoners en revalidanten tijdens de renovatie te beperken, willen we outdoor-activiteiten organiseren voor onze bewoners. [\(zie verbeterparagraaf 4.7\)](#)

### 3.3 Veiligheid

#### ***Medicatieveiligheid***

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

Om de medicatieveiligheid voor cliënten te vergroten, willen we de toedienregistratie gaan digitaliseren. In 2019 is met de verschillende disciplines een programma van eisen opgesteld en zijn systemen vergeleken. Op advies van de PAR is gekozen voor het systeem Medimo. [\(zie verbeterparagraaf 7.4\)](#)

#### ***Decubituspreventie***

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

#### **Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen**

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

In 2019 is een visie op vrijheid en een programma van eisen opgesteld om middels zorgtechnologie de vrijheid van bewoners na de renovatie van het Flevohuis substantieel en op maat te laten toenemen. Door middel van het instellen van leefcirkels willen we iedere bewoner de bewegingsvrijheid bieden die hij aankan. In 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen door het aanstellen van een projectleider, het gereedmaken van de telefooncentrale en zijn twee pilots uitgevoerd. Nadat bepaald is welke technologie het beste past, zal gestart worden met de implementatie. ([zie verbeterparagraaf 4.6](#))

### ***Preventie acute ziekenhuisopnamen***

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

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

### ***Incidentencommissie***

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

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

## **3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit**

### ***Kwaliteitsmanagementsysteem***

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

ZGAO wil dat cliënten er op kunnen vertrouwen en dat medewerkers hun werk goed en op een prettige manier kunnen doen. De zorg moet op orde zijn. Vanzelfsprekend voor bewoners, maar ook voor de Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd en de samenleving. Jaarlijks toetst Certificatie in de Zorg ZGAO

om te beoordelen of wij voldoen aan de eisen van het ISO 9001 certificaat. In maart 2019 zijn we opnieuw positief beoordeeld conform de nieuwe normen van het ISO 9001:2015 certificaat.

### **Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners**

De afdelingsjaarplannen en tertaalrapportages van de afdelingen worden opgesteld volgens een standaardformat waarvan kwaliteit en veiligheid structureel een van de onderdelen is. Zorgverleners worden hierbij nauw betrokken.

De afdelingsjaarplannen worden gemonitord in de gestructureerde bilaterale overleggen tussen bestuurder en manager en in de tertaalgesprekken. Zo kan bijtijds bijgestuurd worden en worden risico's gesignaleerd. De rapportages worden besproken met de raad van Toezicht. De plannen die afdelingsoverstijgend zijn worden in een ZGAO breed jaarplan vertaald in concrete acties en doelstellingen. Dit jaarplan wordt elk kwartaal in het MT besproken worden teneinde de resultaten te monitoren

### **Lerend netwerk**

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

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

## **3.5 Leiderschap, governance en management**

### **Leiderschap en goed bestuur**

ZGAO wordt aangestuurd door één bestuurder. Binnen ZGAO werken we met de functie van teamleider, zij zijn aanwezig op de afdelingen waardoor zij goed zicht hebben op zowel de kwaliteit van zorg als de kwaliteit van de geleverde zorgverlening. Zij ondersteunen en coachen medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden, voeren functioneringsgesprekken, houden werkoverleg en bewaken de kwaliteit van de zorg.

Door de kleinschaligheid van de organisatie vallen onder de bestuurder 3 zorgmanagers. In de tertaalgesprekken met deze managers wordt verantwoording afgelegd over de kwaliteit van zorg (zowel de gemeten kwaliteit als de ervaren kwaliteit), over de inzet van personeel en de kosten van deze inzet en over het gevoerde personeelsbeleid (werkoverleg, functioneringsgesprekken, opleiding).

De communicatielijnen zijn kort en met behulp van deze tertaalgesprekken is de bestuurder volledig op de hoogte van de belangrijke zaken in de organisatie. De input van de teamleiders en managers wordt na de



tertaal gesprekken verwerkt in een algemene tertaalrapportage die met onze stakeholders (OR, CR, RvT) besproken wordt.

ZGAO werkt volgens de Zorgbrede Governancecode 2017.

### ***Rol en positie interne organen en toezichthouders***

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

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

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

### ***Inzicht hebben en geven***

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

### ***Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise***

De bestuurder is verpleegkundige waarmee de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd. Daarnaast heeft een specialist ouderengeneeskunde zitting in het managementteam en hebben drie managers een achtergrond als verpleegkundige, fysiotherapeut of ergotherapeut.

## **3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)**

### ***Aandacht, aanwezigheid en toezicht***

#### Huidige situatie De Open Hof

De Open Hof bestaat uit 5 verdiepingen met zowel somatisch als PG bewoners.

Tussen 07.30 en 23.00 uur zijn in totaal 26 verpleegkundigen, verzorgenden IG en helpenden aanwezig. Per 24 uur is er minimaal één verpleegkundige in de dagdienst, avonddienst en nachtdienst aanwezig. Van maandag tot en met vrijdag is minimaal 1 teamleider aanwezig, 2 van de 3 teamleiders zijn verpleegkundigen. In de nachtdienst werken 3 medewerkers, waarvan minimaal 1 verpleegkundige of verzorgende.

Daarnaast wordt er overdag gedurende de week gewerkt met 4 activiteitenbegeleiders (2,7 fte) en 2,5 fte restaurantmedewerkers en een fulltime kok.

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

In de Open Hof bestaat de wens om het normrooster op te plussen met 24 uur per dag (exclusief nachtdiensten) (zie verbeterparagraaf 6.3). Medewerkers zullen hierdoor minder werkdruk ervaren, waardoor het verzuim zal afnemen. Bewoners ervaren meer rust en vooral meer toezicht omdat medewerkers niet steeds tussendoor weg moeten om taken uit te voeren.

#### Huidige situatie Groepswonen Flevohuis

De 14 groepswoningen (6 bewoners per woning) zijn per 2 woningen geschakeld en tussen 07.30 en 23.00 uur zijn er 14 verzorgenden en helpenden aanwezig. Per geschakelde woning steeds één verzorgende IG (niveau 3) en één helpende (niveau 2). Daarnaast zijn er elke doordeweekse dag minimaal 2 verpleegkundig teamleiders aanwezig. Zij werken deels mee, coördineren de zorg en voeren verpleegkundige handelingen uit. In de nacht worden de bewoners verzorgd door een verpleegkundige en een verzorgende IG of een helpende.

De activiteitenbegeleiding wordt gedaan door 9 activiteitenbegeleiders (6,1 fte) en 5 kunstenaars (1,16 fte). En ten slotte is, vanwege de financiële kwaliteitsimpuls die wij in juli 2017 ontvingen, in elke geschakelde woning een gastvrouw/gastheer aanwezig. Deze zijn vooral in de ochtend en rondom de avondmaaltijd actief.

Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week een verpleegkundige in huis waarop een beroep kan worden gedaan.

#### Personeelsbeleid 2018-2021

We ervaren op dit moment een tekort aan goed opgeleide zorgmedewerkers waardoor wij op allerlei manieren bezig zijn om mensen te interesseren voor de zorg. Daarnaast zetten wij in op opleiding en scholing en het boeien en binden van medewerkers.

Voor ons personeelsbeleid betekent dit dat:

- a) Het accent zal de komende jaren liggen op het werven, boeien en binden van professionals in een krappe arbeidsmarkt o.a. door creatieve werving en goede selectie, een goed inwerkprogramma, het bieden van carrièremogelijkheden, inzicht in wat medewerkers tevreden houdt en in vertrekredenen.
- b) Het opleiden van leerlingen en stagiaires in diverse vakgebieden faciliteren we door te investeren in goede werkbegeleiders, extra praktijkopleiders/-coaches in te zetten en door het aanbieden van het Gildeleren. Tevens bieden we leer/werktrajecten aan zij-instromers en statushouders die in de zorg willen gaan werken;
- c) Er ingezet wordt op verpleegkundig specialisten/physician assistants en zorginnovaties om een aantrekkelijk werkklimaat te creëren voor verpleegkundigen;
- d) ZGAO ontwikkelt zich de komende jaren tot een kennisorganisatie waarin medewerkers elkaars expertise kennen en gebruiken. Om dit te bereiken zal geïnvesteerd blijven worden in bijscholing en kennisontwikkeling, maar ook in een goed bereikbaar kennisplein.
- e) Er wordt geïnvesteerd in de deskundigheid en vaardigheden van de professionals zodat zij in staat zijn de complexe zorg te bieden die een deel van de cliënten nodig heeft. Waar mogelijk gebeurt dit zoveel mogelijk coaching on the job;
- f) Verpleegkundigen en verzorgenden die in de extramurale zorg werken, zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister;
- g) De inhoudelijke samenwerking met de ROC's en HBO opleidingen moet ervoor zorgen dat het huidige gat, dat ervaren wordt tussen de opleidingen en de zorg, gedicht wordt;

### ***Reflectie, leren en ontwikkelen***

Wij geloven erg in 'coaching en training on the job'. Deskundigen zoals bijvoorbeeld een palliatief verpleegkundige, muziek- en danstherapeuten, werkbegeleiders en eigen praktijkopleiders lopen mee met medewerkers en leerlingen om direct feedback te geven en vragen te beantwoorden.

In teambuildingsbijeenkomsten leren medewerkers reflecteren op eigen handelen en zijn zij bezig met hun eigen ontwikkeling en die van het team. Indien nodig worden medewerkers individueel gecoacht op communicatie, assertiviteit en balans tussen privé en werk. Wij hebben hiervoor een interne coach beschikbaar. Zorgmedewerkers krijgen de gelegenheid om gericht werkbezoeken te brengen aan collega organisaties.

Sinds 2018 leren ROC-studenten van de opleiding medewerker maatschappelijke zorg/verzorgende IG het vak fulltime in het Flevohuis Gilde. De studenten lopen vier dagen stage op de groepswoningen en ook de theorielessen van ROC-docenten en ZGAO-collega's worden dagelijks in het Flevohuis gegeven.

Binnen ZGAO leiden we artsen op tot Specialist Ouderengeneeskunde, in samenwerking met de VU. Co-assistenten van de VU lopen stage bij ons. Tevens leiden we studenten van Fysiotherapie en Ergotherapie op binnen de organisatie.

We faciliteren afstudeerstages voor diverse groepen van de HVA; bedrijfskunde en HES en van de masteropleiding beleid, organisatie en communicatie van de VU.

In 2020 zal, na het in gebruik nemen van intranet, een digitaal leerplein opgezet gaan worden waar medewerkers alle informatie kunnen vinden die zij nodig hebben op het gebied van deskundigheidsbevordering en opleiding. Hier kunnen medewerkers aangeven welke bijzondere expertise zij hebben en welke klinische lessen of trainingen zij kunnen geven. Daarnaast is de opleidingskalender hier te vinden, kunnen medewerkers zich inschrijven voor scholingen en kunnen er e-learning modules gevolgd worden.

## **3.7 Gebruik van hulpbronnen**

### ***Gebouwde omgeving***

ZGAO en de eigenaar van de Open Hof –Woonzorg Nederland- hebben onderling uitgesproken een voorkeur te hebben om de Open Hof te slopen en weer opnieuw te bouwen. Om dit te kunnen doen is het noodzakelijk tijdelijke huisvesting te vinden. Tot oktober 2019 onderzoekt ZGAO of tijdelijke huisvesting realistisch is. Als dit zo is, wordt dit gerealiseerd, is dit er niet dan worden de appartementen in de Open Hof, met name het sanitair, vernieuwd en volledig geschikt gemaakt voor zware zorg. Het pand zal dan nog tenminste tien jaar in gebruik blijven.

Locatie Flevohuis zal in 2020 en 2021 ingrijpend verbouwd worden. Het gebouw is ruim 20 jaar oud en moet aantrekkelijker worden voor cliënten. In het gebouw zijn 84 plaatsen (in 14 groepswoningen) PG, en 60 plaatsen voor kortdurend verblijf (ELV, WLZ, GRZ) verdeeld over 3 klinieken. Naast modernisering is het doel de groepswoningen te situeren rond de binnentuin en straathoeken, meer kamers per groepswoning, en meer sanitair in de klinieken.

### ***Technologische hulpbronnen***

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

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

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

### ***Materialen en hulpmiddelen***

Voor materialen en hulpmiddelen zijn vaste onderhoudscontracten afgesproken.

### ***Facilitaire zaken***

In de Open Hof wordt gebruik gemaakt van een keuken en deels zelf gekookt. De voedselveiligheid wordt hier periodiek door de GGD getoetst. In de groepswoningen wordt kleinschalig in de huiskamers gekookt.

### ***Financiën en administratieve organisatie***

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

### ***Professionele relaties en samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen***

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

## **3.8 Gebruik van informatie**

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

Het eigen cliëntwaarderingsonderzoek vindt plaats met behulp van het programma Questback. Hiermee kunnen we continu ervaringen meten van cliënten, bezoekers en andere groepen. De waarderingsonderzoeken worden anoniem uitgevoerd. De rapportages worden op alle niveaus besproken (MT, teamleiders, werkoverleggen met medewerkers, Cliëntenraad en commissie Kwaliteit en Veiligheid

van de Raad van Toezicht). De door te voeren verbeteringen krijgen een plek in de afdelingsjaarplannen en worden 3x per jaar geëvalueerd in de 4-maands gesprekken.

### 3.9 Toelichting bij het begrotings- en verantwoordingsmodel kwaliteitsbudget 2020

In het begrotings- en verantwoordingsmodel wordt het totaal van de verbeterparagrafen opgenomen. Hierin is aan gemotiveerde afwijking is opgenomen een bedrag van €653.560,- betreffende de inzet van gastvrouwen 2018 op basis van prijspeil 2020 . Voor 2019 is dit bedrag €632.576,-.

In het model is voor de kolom 2019 de laatste verwachting opgenomen.

## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS (GROEPSWONEN)

### 4.1 Extra ondersteuning bij omgaan met onbegrepen gedrag en andere calamiteiten

Er worden op de groepswoningen steeds meer mensen opgenomen met onbegrepen gedrag. Dit trekt een enorme wissel op aanwezige bewoners in de betreffende groepswoning en op het team. Soms is het gedrag zo onaangepast, storend en intimiderend dat de noodzaak om andere bewoners te ontzien en te beschermen nadrukkelijk gevoeld wordt. Het is dan fijn als de bewoner even uit de groep wordt gehaald, in zijn eigen kamer wordt begeleid of in de huiskamer is met een één-op-één-begeleider naast zich die voortdurend kan bijsturen of ingrijpen.

Daarnaast is het onbegrepen gedrag soms van dien aard dat twee zorgmedewerkers nodig zijn bij de verzorging.

#### Concrete acties

- a) Gemiddeld 6 uur per dag (in 2019 was 5 uur begroot, dit blijkt echter een niet in te vullen dienst te zijn, we opteren nu voor 6 uur per dag) beschikbaarheid van een ervaren VIG of verpleegkundige die is opgeleid om met onbegrepen gedrag om te gaan. Deze medewerker wordt flexibel ingezet, afhankelijk van de behoefte in de woning.
- b) Inzet van een sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV)

#### Resultaat van verbeteractie

In de woningen waar onbegrepen gedrag manifest is, kan een beroep gedaan worden op de extra ondersteuning. Vaak neemt het onbegrepen gedrag door alle ingezette interventies in de loop der tijd af. De extra inzet is één van de mogelijke interventies. Een ander resultaat is dat het vaste team zich ondersteund weet en dat verzuim als gevolg van omgaan met onbegrepen gedrag zal verminderen.

#### Benodigde formatie

1,45 fte VPK (of ervaren VIG)

2 fte SPV (sociaal psychiatrisch verpleegkundige)

#### Interne monitoring

De psycholoog, die als behandelaar betrokken is bij bewoners met onbegrepen gedrag, en alle interventies (mede) initieert, monitort de resultaten van de interventies tijdens de gedragsvisites en koppelt dit terug in de teamoverleggen.

#### Kosten per jaar

€ 77.185 VPK/VIG

€ 135.541 SPV

## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS (GROEPSWONEN)

### 4.2 Extra nachtdienst

In 2019 is begonnen met uitbreiding van het aantal nachtdiensten. Tot dan werden in de nacht 85 bewoners van Groepswonen verzorgd en begeleid door 2 medewerkers. Eén van hen is een verpleegkundig ANW hoofd, die ook bijspringt bij complexe vragen op één van de revalidatie klinieken of in de wijk. De groepswoningen zijn gesitueerd over twee bouwlagen. Vier woningen zijn gelegen op de begane grond, 10 woningen bevinden zich op de 1e verdieping. Eén van de twee nachtmedewerkers was verantwoordelijk voor de vier woningen op de begane grond én vier woningen op de 1e verdieping. Het ANW hoofd is verantwoordelijk voor de overige 6 woningen op de 1e verdieping. Dit betekent dat het geregeld voorkwam dat op de begane grond geen zorgmedewerker aanwezig is.

Wij bemerkten dat, vanwege de toegenomen zorgvraag, ook in de nacht, dit een onverantwoorde situatie is. Mensen met dementie zijn nogal eens gedesoriënteerd in tijd en rommelen in de nacht in hun kamer of lopen over de gang. Er is uitsluitend tijd om bewoners te verschonen. Voor een kopje thee, glas warme melk of een geruststellend praatje ontbreekt die tijd.

In 2019 is het niet gelukt om voor alle nachten een derde nachtdienst in te roosteren. De arbeidsmarktproblematiek is hieraan debet. Halverwege dit jaar hebben we besloten om ook uitzendkrachten en zzp-ers in te zetten. De komende tijd zullen we vaste medewerkers motiveren om ook meer nachtdiensten te gaan werken zodat de bezetting vanaf 1 januari 2020 verantwoord geregeld is. Een bijkomende verbetering is dat het ANW hoofd vanaf die datum verplaatst wordt naar de Klinieken waardoor gespecialiseerde, en voor bewoners bekende, verzorgenden in de Groepswoningen werken.

#### Concrete acties

Uitbreiding van de nachtformatie met een Helpende Niveau 2, VIG of VPK

#### Resultaat van verbeteractie

- Er is tijd om bewoners die in de nacht onrustig zijn aandacht te geven
- Bewoners zien vertrouwde gezichten in de nacht
- Er is tijd om minder gehaast bewoners te verschonen
- Het in het kwaliteitskader beschreven benodigde toezicht kan beter gerealiseerd worden
- De woningen op de begane grond (25 bewoners) worden niet meer toezichtloos achtergelaten
- Er is een 24 uur verpleegkundige dekking omdat het ANW hoofd ook beschikbaar is voor de Groepswoningen en andere afdelingen van ZGAO
- Er kunnen klusjes gedaan worden waardoor de collega's overdag meer tijd hebben voor de bewonerszorg. Denk aan bijvullen linnenkamers, opruimen, medicatie bijvullen, rapportage et cetera.

#### Benodigde extra formatie

2,05 extra formatie Helpende N2, VIG of VPK

#### Interne monitoring

Taken in de nacht opstellen en via audits checken of dit gebeurt.

#### Kosten per jaar

2,05 fte in fwg 25, 35 of 45 = €144.440 per jaar

## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS (GROEPSWONEN)

### 4.3 Activiteitenbegeleiding in de woningen, aansluitend bij persoonlijke behoefte van bewoners

Vanuit de extra middelen Waardigheid & Trots zijn de afgelopen jaren 3 activiteitenbegeleiders aangenomen waardoor het aantal activiteiten en de diversiteit ervan enorm is toegenomen. In de woningen is behoefte aan persoonsgerichte activiteiten, aansluitend bij de belangstelling van de individuele bewoner. Een aantal bewoners die niet van groepsactiviteiten houdt, valt nu buiten de boot. In 2019 zijn reeds 7 kunstenaars aangenomen, die hun toegevoegde waarde voortdurend bewijzen.

#### Concrete acties

In elke geschakelde woning een activiteitenbegeleider (5 uur) aannemen die per woning 2 uur persoonsgerichte activiteiten organiseert aan het eind van de middag en in de avond.

#### Resultaat van verbeteractie

Bewoners blijven hun oude hobby's doen, zij voelen zich gehoord en gezien. Hun welzijn zal toenemen.

#### Benodigde formatie

In elke geschakelde woning gedurende 5 dagen per week 4 uur inzet van een AB-er betekent:  
7 x 5 uur x 5 dagen is 4,86 fte

#### Interne monitoring

Tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren specifiek gericht op activiteiten

#### Kosten per jaar

4,86 fte in fwg 35 kost per jaar € 202.862



## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS (GROEPSWONEN)

### 4.4 Huis van Lied & Geluid

Het Huis van Lied & Geluid is een project van Stichting Here & Now, dat is gericht op persoonsgeoriënteerde, muzikale communicatie via de stem. Het muzikale gebruik van de stem in contact met ouderen gaat verder dan het louter zingen van liedjes. Men is vooral op zoek naar wegen om vrijwilligers en mantelzorgers handvatten te geven om het contact met het familielid met dementie betekenis te geven. Voor het trainen van vrijwilligers en mantelzorgers heeft het Huis van L&G subsidie aangevraagd en gekregen. Om het project succesvol te laten zijn en de samenwerking tussen mantelzorgers en zorgmedewerkers in dezen te verbeteren, willen we ook de medewerkers opleiden en meenemen in het project.

#### Concrete acties

Het project start als pilot in 4 groepswoonings (1 t/m 4). De medewerkers van team 1 worden geïnspireerd en krijgen instructie tijdens de teambuilding. De medewerkers uit de andere 10 woningen krijgen een kennismakings-workshop, zodat zij in aansluiting op team 1 ook met de methodiek kunnen gaan werken. Zangers van het Genetic Choir krijgen als kunstenaar een aanstelling voor totaal 12 uur waardoor zij voortdurend als voorbeeld kunnen dienen voor medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers.

#### Resultaten van verbeteractie

Bewoners ervaren plezier en verbinding met anderen en krijgen een gevoel van eigenwaarde terug. Mantelzorgers en vrijwilligers krijgen nieuwe tools om met hun, soms diep demente, familielid te communiceren. De relatie verbetert hierdoor.

#### Benodigde formatie

0.33 fte kunstenaar in fwg 35

#### Interne monitoring

Het evaluatieprogramma van Dr. Marjolein Gysels (UvA), dat als interne monitoring zal dienen, laat zich leiden door de volgende vragen:

- Hoe reageren ouderen met dementie ten aanzien van de zangsessies gefaciliteerd door Genetic Choir?
- Welke aspecten van welzijn en geluksbeleving worden aangesproken bij de bewoners?
- Hoe sluiten de mensen (in hun verschillende rollen: familie, zorgmedewerkers, activiteiten begeleiders en vrijwilligers) aan bij de activiteiten?
- Welke veranderingen zijn vast te stellen in hun interacties met de bewoners?

#### Kosten

€ 13.907

## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS (GROEPSWONEN)

### 4.5 Uitbreiding en vervanging formatie gastvrouwen

In de zomer van 2017 heeft ZGAO van de extra middelen (100 mio) gastvrouwen aangenomen. Deze gastvrouwen zijn op primetime in de woningen aanwezig en verlenen hand- en spandiensten tijdens de maaltijden, houden toezicht als de zorgmedewerkers met de zorg bezig zijn, dragen zorg voor een plezierige leefomgeving, ontvangen op een gastvrije wijze mantelzorgers en andere bezoekers en ondersteunen de bewoners bij het gezellig houden van hun eigen kamer. Vooral de toezichthoudende taak is belangrijk nu de zorgintensiteit en het onbegrepen gedrag van de bewoners toeneemt. Zorgmedewerkers kunnen nu met een gerust hart even uit de huiskamer weg, zij weten dat de gastvrouw hen roept als er calamiteiten zijn.

Inmiddels zijn de gastvrouwen opgeleid en toegerust om met de doelgroep om te gaan. Het is een meer dan succesvol project geworden.

Op weekenddagen wordt de gastvrouw gemist tussen 13.30 uur en 17.30 uur. Juist dan is het fijn als er extra activiteiten georganiseerd kunnen worden en de extra ondersteuning tijdens de maaltijd geboden kan worden.

De gastvrouwen hebben zich de afgelopen tijd meer dan onmisbaar gemaakt. Als zij op vakantie gaan is er op dit moment niet in vervanging voorzien. Wij willen dit wel graag realiseren.

#### Concrete acties

Dienstverbanden van de gastvrouwen verlengen.

Extra uren voor gastvrouwen zodat de weekendbezetting aansluit op de behoefte van bewoners.

Flexibele krachten aannemen die voorzien in vervanging tijdens vakanties.

#### Resultaat van verbeteractie

Er is meer toezicht in de huiskamers en het is gezelliger voor de bewoners en hun familieleden.

Zorgmedewerkers hebben meer tijd om bewoners bij adl te ondersteunen waardoor dit soort momenten als minder stressvol wordt ervaren door zowel de medewerker als de bewoner.

De maaltijden verlopen relaxter. De zorgmedewerker hoeft niet meer én te koken én erop toe te zien dat iedereen voldoende eet.

Er is continuïteit, ook tijdens de vakanties van de gastvrouw, door flexkrachten in te zetten.

#### Benodigde formatie

Uitbreiding met 1,17 fte

Vervanging door 2,61 fte

#### Interne monitoring

Clienttevredenheids- en medewerkerstevredenheidsonderzoek

#### Kosten per jaar

Uitbreiding: € 45.560

Vervanging: € 101.972

## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS GROEPSWONEN ('andere investeringen')

### 4.6 Domotica, Vergroten vrijheidsbeleving van bewoners

Wij willen bewoners zoveel mogelijk vrijheid bieden en laten ons leiden door individuele mogelijkheden. Vrijheid van bewoners wordt altijd langs de lat van veiligheid gelegd. Onze uitgangspunten hierbij zijn:

- Bewegingsvrijheid stimuleren (maximale vrijheid, tenzij...)
- Toezichthoudende zorgtechnologie wordt alleen ingezet als er geen ander minder ingrijpend middel voorhanden is.
- Vrijheid op maat inrichten, afspraken worden opgenomen in zorgleefplan, met toestemming van de vertegenwoordiger.
- Mantelzorgers, medewerkers en vertegenwoordigers zijn partners in de zorg.
- Gewoontes uit de thuissituatie worden zoveel als mogelijk gecontinueerd.

In 2019 is een visie op vrijheid en een programma van eisen opgesteld om middels zorgtechnologie de vrijheid van bewoners na de renovatie substantieel en op maat te laten toenemen. Door het instellen van leefcirkels kunnen we de bewegingsvrijheid voor bewoners vergroten en de veiligheid van de client borgen. Een leefcirkel bepaalt met behulp van technologie, zoals sensoren of camera's, waar bewoners naartoe kunnen en welke deuren open gaan. De grootte van de leefcirkel kan worden afgestemd op de individuele situatie van de cliënt.

#### Concrete actie

Gereedmaken van de technologische infrastructuur tijdens de renovatie van het Flevohuis.

#### Resultaten van verbeteractie

Bewoners genieten de maximale vrijheid die zij op dat moment aankunnen, waarbij de veiligheid continu in ogenschouw wordt genomen. Met behulp van technologie kan de zorgmedewerker zien waar de bewoner zich bevindt en kan worden ingegrepen als dat nodig is.

#### Benodigde formatie

Geen uitbreiding nodig

#### Kosten

€125.000

## 4. VERBETERPARAGRAAF FLEVOHUIS GROEPSWONEN ('Andere investeringen')

### 4.7 Ontlastende outdoor-activiteiten tijdens de renovatie

---

Tijdens de renovatie is overlast voor de bewoners en revalidanten niet te voorkomen. De uitvoerders zijn zich zeer bewust van de omgeving waarin zij hun werk moeten doen en houden rekening met aanvang- en vertrektijden. Om op de dagen dat er echt geluids- of stofoverlast veroorzaakt zal worden, die voor bewoners en revalidanten bovenmatig belastend zal zijn, willen we op die dagen outdoor-activiteiten organiseren.

#### Concrete acties

Met bussen die rolstoeltoegankelijk zijn naar attracties die voor bewoners aantrekkelijk zijn, zoals Artis, rondje rijden langs de zee, tripje door Amsterdam etc.

Vrijwilligers, zorgmedewerkers en activiteitenbegeleiders gaan mee.

#### Resultaat van verbeteractie

Bewoners en revalidanten ervaren minder last van de renovatie.

#### Kosten

€ 1000,- bushuur per dag x 12 dagen per jaar = € 12.000

## 5. VERBETERPARAGRAAF KLINIEKEN

### 5.1 Uitbreiding formatie verpleegkundigen en helpenden

De klinieken zijn afdelingen voor GRZ en ELV patiënten. Door de toename van Wlz geïndiceerden op de klinieken (ca 15 patiënten) en de daarmee gepaard gaande verhoging van de zorgintensiteit is het van belang dat er meer verpleegkundigen op de werkvloer komen. Deze medewerkers kunnen dan een superviserende rol uitvoeren en coaching on the job geven. Tevens betreft dit invulling van de oudste van dienst en contacten met de familie. Daarnaast wordt het van belang om een ondersteuning te krijgen voor de meer basale taken.

#### Concrete acties

- Aanstelling van een verpleegkundige niveau 4 voor 40 uur
- Aanstelling van een helpende niveau 2 voor 20 uur die tijdens de maaltijden kan assisteren en voor de patiënt hand en spandiensten kan verrichten.

#### Resultaat van verbeteractie

Door een inzet van een hoger opgeleide verpleegkundige wordt de kwaliteit van zorg verhoogd. Directe aansturing op de werkvloer dan wel bedside-teaching verhoogt de kwaliteit van de zorgverlening. Daarmee worden de overige medewerkers ook meer zelfverzekerd doordat zij al werkende meer kennis gaan vergaren, en daar is de patiënt alleen maar bij gebaat.

Ook zal de interactie met de SOG er toe leiden dat knelpunten in de zorg eerder gesignaleerd worden.

#### Benodigde formatie

1,12 fte Verpleegkundige niveau 4 (FWG 45)

0,74 fte Helpende niveau 2 (fwg 25)

#### Interne monitoring

De waardering van de het verblijf door de patiënt moet structureel hoger worden, ook kan middels werkoverleg en intervisie beoordeeld worden of de kennis en vaardigheden toenemen.

#### Kosten per jaar

€ 101.983

## 5. VERBETERPARAGRAAF KLINIEKEN

### 5.2 Continuering activiteitenbegeleiding Klinieken

Sinds een jaar beschikken de Klinieken ook over activiteitenbegeleiding. Voor revalidanten met een WLZ indicatie heeft dit veel meerwaarde en wordt het revalidatieproces positief beïnvloed.

Met uitbreiding van een dagdeel kan een passender aanbod worden gerealiseerd.

#### Concrete acties

De huidige activiteiten begeleider een uitbreiding van haar dienstverband geven van 4 uur. (van 16 naar 20 uur)

#### Resultaat van de verbeteractie

Het activiteitenaanbod wordt meer verspreid door de week aangeboden waardoor revalidanten meer welzijn ervaren en hun revalidatieproces wordt bespoedigd.

#### Benodigde formatie

0.11 fte activiteiten begeleider (fwg 40)

#### Interne monitoring

Via cliënttevredenheidsonderzoeken wordt navraag gedaan naar de ervaringen van de revalidanten.

#### Kosten per jaar

€ 5.403

## 6. VERBETERPARAGRAAF DE OPEN HOF

### 6.1 Inzet extra zorgmedewerkers

#### Helpenden

In 2019 zijn we begonnen met het uitbreiden van het aantal helpenden. Om zo de verzorgenden extra te ondersteunen om hen meer ruimte te bieden om onze steeds zorgzwaardere bewoners kwalitatief goed te verzorgen. 1,0 fte van de aangevraagde 3.0 fte is ingezet.

#### Regierol verzorgenden en verpleegkundigen

Wat wij momenteel zien is dat verpleegkundigen onvoldoende benut worden in hun superviserende en regierol. Dit wordt veroorzaakt omdat wij hen daar vooralsnog niet voor konden vrij plannen.

Ook de regierol van oudste van dienst (verzorgende/verpleegkundige) voor de locatie in de avond kan onvoldoende uitgevoerd worden. De oudste van dienst moet naast haar uitvoerende werk ook supervisie houden over de gehele locatie. Door de vele externe flexwerkers en leerlingen is het belangrijk dat de oudste van dienst in de avond hier goed toezicht op houdt. Wij zien terug in onze MIC meldingen dat er een toename is aan fouten door externen. We hebben hierop het takenpakket van de oudste van dienst aangepast.

Dit jaar gaan we nog meer leerlingen opleiden. Voor het superviseren/begeleiden van de leerlingen op de werkvloer is tijd nodig van verpleegkundigen en verzorgenden.

Wij willen dat er iedere dag een verpleegkundige/verzorgende 4 uur in de middag en 4 uur in de avond vrij gepland wordt om deze regierol te kunnen uitvoeren.

#### Concrete actie:

Uitbreiding met een 8 uren tussendienst (van de middag tot halverwege de avond ) door een VIG-er.

#### Resultaat van de verbeteractie:

- Er is tijd om leerlingen goed praktijkgericht te begeleiden in zowel dag als avonddienst.
- Er is tijd om overzicht te houden op de gehele locatie DOH in de avonddienst. En UZK's goed uit te leggen hoe er gewerkt moet worden op de locatie.
- Er is tijd om mutatie-indicaties aan te vragen bij het CIZ.
- Er is tijd om klinische lessen voor te bereiden en te houden door vpk.
- De competenties van vpk worden beter ingezet, waarmee het ook een aantrekkelijke werkplek blijft en wordt.

Alle bovenstaande resultaten vertalen zich uiteraard in een verbeterde kwaliteit van de zorg.

#### Benodigde formatie

1,93 fte extra formatie Verzorgende IG (fwg 35)

#### Interne monitoring

- Takenpakket van de oudste van dienst monitoren op uitvoering.
- Toename van klinische lessen door vpk monitoren.
- Tevredenheid leerlingen en externen m.b.t tot begeleiding monitoren

#### Kosten per jaar

€ 94.705

## 6. VERBETERPARAGRAAF DE OPEN HOF

### 6.2 Vervanging gastvrouwen avond en dag

In 2019 zijn 3.27 fte extra Gastvrouwen ingezet. Dit heeft een zeer positief effect op de beleving van onze bewoners en op de werklustbeleving van onze zorgmedewerkers. De toezichhoudende rol is cruciaal op de huiskamers. Er zijn meerdere bewoners die geholpen moeten worden met het eten. Waardoor er naast de gastvrouw ook altijd zorgmedewerkers tijdens het eten nodig zijn. Zodra de bezetting van Gastvrouwen niet gegarandeerd kan worden, neemt de werklust toe bij de zorgmedewerkers. Met de huidige bezetting van 9.77 fte lukt het nog niet om op alle 5 de etages een dag en avondbezetting te garanderen 7 dagen in de week het hele jaar door. Om dat te kunnen bereiken hebben we nog 5,4 fte extra Gastvrouwen nodig.

#### Concrete actie:

Uitbreiding formatie gastvrouwen voor vervanging avond en dag

#### Resultaat van verbeteracties:

- Meer tijd voor bewoners die aan bed gebonden zijn
- Meer tijd om bewoners te helpen met eten en drinken
- Meer rust en tijd om bewoners te verschonen, er hoeft minder lang gewacht te worden
- Tevredenheid bewoners neemt toe

#### Benodigde formatie:

Voor vervanging dag: 1,4 fte Gastvrouwen (fwg 20)

Voor vervanging avond: 1,32 fte Gastvrouwen (fwg 20)

#### Interne monitoring:

- Clienttevredenheid neemt toe
- Zorgmedewerkers ervaren minder werkdruk.

#### kosten per jaar

2,72 fte Gastvrouw, FWG 20: € 110.371



## 6. VERBETERPARAGRAAF DE OPEN HOF

### 6.3 Opplussen normrooster

Voor de 95 appartementen is op basis van productie een normrooster opgesteld. De minimaal noodzakelijke kwaliteit was in relatie tot het beschikbare budget hierbij het belangrijkste uitgangspunt. We zijn in het normbudget uitgekomen op 12 diensten van 6 uur en 16 diensten van 8 uur.

Medewerkers zijn om verschillende redenen niet tevreden met dit normrooster. Diensten van 8 uur behoren nauwelijks meer tot de mogelijkheden en arbeidsovereenkomsten van 32 uur of meer zijn uitgesloten. Medewerkers moeten voor een contract van 24 uur 4 keer komen werken en als kostwinner is het nauwelijks mogelijk in de zorg je bestemming te vinden. Gelet op de toch al krappe arbeidsmarkt zijn 8-uursdiensten nodig voor het kunnen aantrekken van personeel.

De intensiteit van de zorgvragen is daarnaast de afgelopen jaren enorm toegenomen. Tevens is de administratieve regeldruk nogal vergroot (bijhouden elektronisch zorgdossier, levensverhalen, incidentmeldingen, mdo's, familiegesprekken, intervisie, begeleiden leerlingen en stagiaires, bijhouden en vastleggen observaties bij onbegrepen gedrag, activiteitenprogramma's vastleggen et cetera). Medewerkers ervaren geen tijd om al deze zaken professioneel en zonder aanvaardbare werkdruk/stress uit te voeren. Zij werken in het primaire proces, dragen aan het eind van de dienst over en gaan naar huis. Er is weinig sprake van een overlap van diensten waardoor nooit tijd is voor additionele maar noodzakelijke taken.

#### Concrete actie

- Aanvulling van 8 uren dienst niv 3 bij pieken zoals overlijden.
- Een extra 6 uren dagdienst niv 3 voor de 2e etage
- Wijziging naar 6 uren dienst = 8 uur extra Niveau 2 (1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> etage hebben nu ieder 3 uur. De 3<sup>e</sup> etage heeft nu 4 uur)

#### Resultaat van verbeteractie

ZGAO wordt een aantrekkelijke werkgever waar je ook als kostwinner een goede boterham verdient. Het verzuim zal afnemen omdat medewerkers minder werkdruk ervaren en niet 4 uren hoeven te komen in een werkweek terwijl zij een dienstverband voor 24 uur hebben. Als het normrooster opgeplust wordt met 24 uur per dag ontstaat op het midden van de dag een overlap van ruim een uur en kunnen medewerkers de noodzakelijke taken uitvoeren in hun werktijd. Bewoners ervaren meer rust en vooral meer toezicht omdat medewerkers niet steeds tussendoor weg moeten om taken uit te voeren.

#### Benodigde formatie

- 0,21 fte niv 3 bij pieken zoals overlijden.
- 1,45 fte niv 3 extra 6 uren dagdienst voor de 2e etage
- 1,93 fte niv 2 voor wijziging naar 6 uren diensten

#### Interne monitoring

Medewerkerstevredenheid onderzoek

Goed voorbereide MDO's en andere taken die beter worden voorbereid.

#### Kosten

€ 190.367

## 6. VERBETERPARAGRAAF DE OPEN HOF

### 6.4 Activiteiten aansluitend bij persoonlijke behoefte van bewoners

Vanuit de extra middelen Waardigheid & Trots zijn de afgelopen jaren extra activiteitenbegeleiders aangenomen waardoor het aantal activiteiten en de diversiteit ervan enorm is toegenomen. Op de begane grond is een huiskamer ingericht. In de woningen is behoefte aan meer persoonsgerichte activiteiten, aansluitend bij de belangstelling van de individuele bewoner. Een aantal bewoners die niet van groepsactiviteiten houdt, valt nu buiten de boot.

#### Concrete acties

Het aantal activiteitenbegeleiders wordt verder uitgebreid, zodat er meer mogelijkheden zijn om te schakelen tussen grootschalige activiteiten, huiskameractiviteiten en individuele activiteiten.

#### Resultaat van verbeteractie

Bewoners blijven hun oude hobby's doen, zij voelen zich gehoord en gezien. Hun welzijn zal toenemen.

#### Benodigde formatie

1,45 fte activiteitenbegeleiders niveau 3 (fwg 35)

#### Interne monitoring

Tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren specifiek gericht op activiteiten

#### Kosten per jaar

€ 62.930

## 7. VERBETERPARAGRAAF ZGAO-BREED

### 7.1 Mantelzorgcoach

De mantelzorgcoach (mzc) heeft een brugfunctie tussen thuis en het verpleeghuis en begeleidt de mantelzorgers in deze overgangsfase. De mzc werkt op het snijvlak van formele en informele zorg en coacht de medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers. De mzc zal aansluiten bij de wensen van de mantelzorger, pikt signalen op en lost problemen op. Zij introduceert de mantelzorger in het verpleeghuis zodat deze zich zo snel mogelijk thuis voelt en vrij om te doen als hij of zij gewend was. De mzc speelt een belangrijke rol bij het afstemmen van wederzijdse verwachtingen en stelt de mantelzorger de eerste weken na de opname gerust door hem actief te betrekken bij het verblijf van de bewoner (bijvoorbeeld en onder andere door geregeld te bellen, foto's en berichten te versturen via Familienet en samen activiteiten te doen).

#### Concrete acties

Continueren inzet eerste mantelzorgcoach (niet meer uit RAK middelen) en aanstellen van een tweede mantelzorgcoach zodat Groepswonen en De Open Hof beiden een eigen mzc hebben.

De mantelzorgcoach moet flexibel inzetbaar zijn, op geleide van de opname van nieuwe bewoners. Bewoners die op de wachtlijst staan worden door mzc al actief betrokken bij de activiteiten in het verpleeghuis en mantelzorgers worden zo mogelijk al ontlast (kan ook door doorverwijzing naar casemanagers of ambulante begeleiders). Het levensverhaal wordt nog voordat de bewoner verhuist opgetekend door de mzc.

#### Resultaat van verbeteractie

Mantelzorgers zien minder op tegen de verhuizing naar een verpleeghuis, voelen zich serieus genomen en ondersteund. De verhuizing naar het verpleeghuis verloopt soepel en de mantelzorgers ervaren in de 1<sup>e</sup> weken minder spanning omdat zij altijd bij de mzc terecht kunnen en deze hen voortdurend informeert over hoe het gaat.

#### Benodigde formatie

Flevohuis: 4 x 6 uur per week = 0.67 fte (24 uur)

Open Hof: 4 x 6 uur per week = 0.67 fte (24 uur)

#### Interne monitoring

Middels cliënttevredenheidsonderzoeken zal de waardering over dit aanbod worden gemeten. Bedoeling is om gelijktijdig met het 1<sup>e</sup> MDO een aantal vragen hierover voor te leggen.

#### Kosten per jaar

€ 91.118 voor 2 locaties

## 7. VERBETERPARAGRAAF ZGAO-BREED

### 7.2 Geestelijke verzorging

De geestelijke verzorger verleent, coördineert en structureert de geestelijke verzorging aan cliënten (en hun naasten) bij zingevingsvraagstukken en levensbeschouwing rondom leven, ziekte en dood, tegen de achtergrond van de levensovertuiging van de cliënt (en hun naasten). Na een eerdere bezuiniging heeft ZGAO een formatieruimte geestelijke verzorging van 20 uur per week. Een beperkte ruimte, die een doelmatige inzet vraagt, met name daar waar het gaat om de specifieke deskundigheid.

Cliëntenraad en ondernemingsraad hebben aandacht gevraagd voor een aantal gesignaleerde knelpunten m.b.t. de inzet van geestelijke verzorging. Uitbreiding van de huidige formatie is noodzakelijk om binnen ZGAO geestelijke verzorging beschikbaar te hebben conform de richtlijnen.

#### Concrete acties

De huidige formatie geestelijke verzorging van 20 uur per week uitbreiden tot 40 uur per week.

#### Resultaat van verbeteractie

Cliënten van ZGAO ontvangen de geestelijke zorg die zij nodig hebben. Het gaat dan om zorg die zoveel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de cliënt. Er worden vieringen, rituelen en herdenkingsbijeenkomsten georganiseerd, afgestemd op de behoefte van cliënten en hun naasten. Zorgmedewerkers en management ontvangen ondersteuning bij ethische vraagstukken rond zingeving en levensbeschouwing.

#### Benodigde formatie

20 uur = 0,56 fte (HBO, fwg 55) = 0,28 fte per locatie

#### Interne monitoring

Via cliënttevredenheidsonderzoeken wordt navraag gedaan naar de ervaringen van cliënten en hun naasten.

#### Kosten per jaar

€ 37.925 voor 2 locaties

## 7. VERBETERPARAGRAAF ZGAO-BREED

### 7.3 Implementeren PDL zorgmethode

Passiviteiten Dagelijks Leven, verder PDL genoemd, richt zich op cliënten met een grote of volledige zorgafhankelijkheid. De methode gaat uit van de wensen en beleving van de cliënt en heeft tot doel stabilisatie, het omgaan met beperkingen en het maximaal gebruiken van restcapaciteit.

Door het toepassen van deze methode ervaren bewoners minder stress en voelen zij zich meer comfortabel tijdens de zorgmomenten.

#### Concrete acties

Aanstellen van een PDL trainer (kan ergotherapeut zijn) die medewerkers tijdens zorgmomenten instrueert, begeleidt en coacht om PDL toe te passen. In teambuildings wordt gezamenlijk aandacht besteed aan het theoretische kader maar de nadruk van de implementatie zal in de praktijk vorm krijgen.

#### Resultaat van verbeteractie

Ten aanzien van de effecten van PDL spreken de door Gea van Dijk (doctor in de medische wetenschappen en auteur van het boek *Passiviteiten Dagelijks Leven; Kwaliteit van leven is meer dan cijfers*) geciteerde uitspraken van zorgverleners die PDL met succes toepassen voor zich:

- Er zijn voor ons geen zware bewoners meer
- Het heeft mijn gevoel voor zorg voorgoed veranderd
- De bewoner laat mij toe in haar belevingswereld, dat is voor mij heel waardevol
- Ik word er gelukkig van als de bewoner tevreden is en soms glimlacht
- Ik ontmoet nu tijdens de verzorging regelmatig de mens achter de bewoner.
- Dan blijkt er toch met de ernstig demente bewoner een lijntje van contact mogelijk te zijn
- Voorheen werd het verzorgen vaak een strijd

#### Benodigde formatie

0,35 fte ergotherapeut of andere PDL expert (fwg 55) per locatie

#### Interne monitoring

Wij zullen in de cliënttevredenheidsonderzoeken aan contactpersonen vragen naar de ervaringen met PDL.

#### Kosten

€47.599 voor 2 locaties

## 7. VERBETERPARAGRAAF ZGAO-BREED ('Andere investeringen')

### 7.4 Digitaal aftekenen van medicatie.

Door de implementatie van het digitaal aftekenen van medicatie willen we de medicatieveiligheid voor de cliënten verbeteren. Voor de zorgverleners die betrokken zijn bij het proces rondom medicatie leidt elektronische toedienregistratie tot een efficiëntere werkwijze. Er is gekozen voor Medimo vanwege de gebruiksvriendelijkheid en beste veiligheidsborging.

#### Concrete acties

Implementatie Medimo (o.a. server programmeren en realisatie koppelingen met Ysis en Lable Care)

Aanstellen projectleider voor 2 dagen per week gedurende een half jaar.

Scholing zorgmedewerkers in gebruik Medimo

#### Resultaat van de verbeteracties

- Minder medicatiefouten. Het is snel inzichtelijk of alle cliënten hun medicatie hebben gekregen of nog moeten krijgen.
- Zorgmedewerkers hebben snel toegang tot belangrijke informatie over medicatie. Per geneesmiddel wordt nadere informatie gegeven over o.a. het uiterlijk, bijsluiterinformatie, gebruikersprotocollen, MIC formulieren etc. De Instructieprotocollen maken dat de zorgmedewerkers altijd weten hoe de medicatie op een juiste manier moet worden gebruikt.
- Medicatie wordt altijd aan de juiste persoon gegeven. De identiteit van de cliënt wordt eenvoudig vastgesteld met een foto. Zodoende is de cliënt snel herkend, ook door invallende zorgmedewerkers.
- Dubbele controle op afstand bij risicovolle medicatie d.m.v. een foto.

#### Kosten

€36.250 voor 2 locaties

## 7. VERBETERPARAGRAAF ZGAO-BREED ('Andere investeringen')

### 7.5 Opleiden GZ psycholoog

De landelijke trend is om langer thuis te blijven wonen waardoor de complexiteit van zorg toeneemt zowel extra- als intramuraal. Om deze zorg, ook in de toekomst, te kunnen blijven bieden is het belangrijk voor ZGAO om basis-psychologen op te leiden tot GZ-psychologen.

#### Concrete acties

GZ-opleiding aanbieden aan één van onze huidige basispsychologen.

#### Benodigde formatie

Masterpsycholoog: één dag onderwijs per week gedurende twee jaar.

Bij een contract van 32 uur duurt de opleiding twee jaar (bij een kleiner contract langer).

Praktijkopleider/werkbegeleider (minimaal 3 jaar geregistreerd): GZ-psycholoog 24-32 uur per week.

Supervisoren: 90 uur gedurende 2 jaar (indien een kleiner contract is langere supervisie noodzakelijk).

Werkbegeleiding: Eén uur per week individuele werkbegeleiding, totaal 90 overleggen.

De werkbegeleider (dit kan dezelfde persoon zijn als de praktijkopleider) zorgt ervoor dat de opleiding verrichtingen doet die aansluiten bij diens bekwaamheid, onder andere door een goed systeem van toedeling van patiënten aan de opleiding, instructies met betrekking tot beperkingen in de verrichtingen van de opleiding en toezicht op de uitvoering van de verrichtingen (bijvoorbeeld via verslaglegging en regelmatig contact met de opleiding). Voorts draagt hij zorg voor voortdurende beschikbaarheid van minimaal één daartoe gekwalificeerde beroepsbeoefenaar ter consultatie en/of ter overname van een patiënt. Hij staat open voor informatie over het handelen van de opleiding, zowel van de opleiding zelf, als van patiënten en andere hulpverleners.

#### Resultaat van de verbeteractie

- Een goed opgeleide psycholoog beheerst niet alleen de theorie, maar kent ook de praktijk van binnen en van buiten. De GZ-psycholoog is ook op afdelingsniveau nog beter in staat te analyseren en te adviseren. Door het behalen van de GZ-registratie wordt dit formeel erkend en betekent dit voor de zorginstelling een kwaliteitsverbetering.
- Binnen de wet Zorg en Dwang (die vanaf 1 januari 2020 van kracht is) kan de GZ-psycholoog onder andere als WZD-functionaris ingezet worden, daarom is het voor instellingen die onvrijwillige zorg verlenen van belang GZ-psychologen in dienst te hebben.
- De GZ-psycholoog maakt kennis met andere praktijkinstellingen en universiteiten, waardoor ZGAO profijt heeft van de kennisuitwisseling binnen dit netwerk.
- Door op te leiden komt ZGAO in aanraking met de meest recente wetenschappelijke ontwikkelingen en nieuwste behandelinzichten.
- Indien gewenst bestaat de mogelijkheid om de GZ-psycholoog in te zetten als: behandelcoördinator/regiebehandelaar/hoofdbehandelaar/zorgverantwoordelijke.
- Indien ZGAO over één of meer opleidingsplaatsen zou beschikken, wordt het voor basispsychologen aantrekkelijker om bij ZGAO te komen werken en ook om langer te blijven.

Na afronding van de GZ-opleiding is de GZ-psycholoog bevoegd tot het zelfstandig uitvoeren van psychodiagnostisch onderzoek, het stellen van indicaties en het uitvoeren van psychologische en psychotherapeutische behandelingsmethoden. Daarnaast is de GZ-psycholoog opgeleid in het meedenken en adviseren over beleidsmatige vragen en onderwerpen. De GZ-psycholoog is BIG geregistreerd en aanspreekbaar onder het tuchtrecht.

### Planning in de tijd:

Starten augustus/september 2020, per jaar één nieuwe opleiding laten starten

### Kosten

- Erkenning opleidingsplaats en visitatiebezoek: 400 euro
- Opleidingskosten: 17.200 euro en 1000 euro literatuur
- Supervisie, 2 jaar: 9000 euro
- Studiedag-vervanging, 2 jaar, 1 dag per wk: 17.000 euro
- Stagedag-vervanging, 2 jaar, 1 dag per week: 17.000 Euro
- Stage: De stage omvat maximaal 25% van het totale aantal verplichte praktijkopleidingsuren.
- De standaard omvang van de stage is (bij een aanstelling van 32 uur):
  - 1 dag per week gedurende twee jaar of
  - 2 dagen per week gedurende een jaar of
  - 4 dagen per week gedurende een half jaar

**Totale omvang cursorisch deel = 480 uur. Totale omvang praktijkdeel = 2790 uur.**

Totaal: €63.600



## Bijlage 1 Begroting

<b>ZGAO financieel overzicht aanpak kwaliteitskader (kosten op jaarbasis, prijspeil 2020)</b>				
	<b>Flevohuis Groepswonen: Zorgmedewerkers (85%)</b>	<b>fte</b>	<b>kosten/jaar</b>	
4.1	Extra ondersteuning onbegrepen gedrag	3,45	€	212.726
4.2	1 extra nachtdienst	2,05	€	144.440
4.3	Activiteiten bij individuele behoeften	4,86	€	202.862
4.4	Huis van Lied en Geluid	0,33	€	13.907
4.5	Uitbreiding en vervanging formatie gastvrouwen	3,78	€	147.531
7.1	Mantelzorgcoach	0,67	€	44.691
7.2	Geestelijke verzorging	0,28	€	18.677
7.3	PDL zorgmethode	0,35	€	23.346
				€ 808.180
	<b>Flevohuis Klinieken: Zorgmedewerkers (85%)</b>	<b>fte</b>	<b>kosten/jaar</b>	
5.1	Uitbreiding formatie verpleegkundigen en helpenden	1,86	€	101.983
5.2	uitbreiding activiteitenbegeleiding klinieken	0,11	€	5.403
				€ 107.386
	<b>Flevohuis andere investeringen (15%)</b>	<b>fte</b>	<b>kosten/jaar</b>	
	ICT kosten extra medewerkers		€	39.179
4.6	Domotica, vergroten leefcirkels		€	125.000
4.7	Outdoor activiteiten		€	12.000
7.4	digitaal aftekenen medicatie		€	18.125
7.5	opleiden GZ psycholoog		€	31.800
				€ 226.104
	<b>De Open Hof: Zorgmedewerkers (85%)</b>	<b>fte</b>	<b>kosten/jaar</b>	
6.1	Inzet extra zorgmedewerkers VIG	1,93	€	94.705
6.2	Vervanging gastvrouwen dag en avond	2,72	€	110.371
6.3	Opplussen normrooster	3,60	€	190.367
6.4	Activiteiten bij individuele behoeften	1,45	€	62.930
7.1	Mantelzorgcoach	0,67	€	46.427
7.2	Geestelijke verzorging	0,28	€	19.248
7.3	PDL zorgmethode	0,35	€	24.253
				€ 548.300
	<b>De Open Hof: Andere investeringen (15%)</b>	<b>fte</b>	<b>kosten/jaar</b>	
	ICT kosten extra medewerkers		€	24.568
7.4	digitaal aftekenen medicatie		€	18.125
7.5	opleiden GZ psycholoog		€	31.800
				€ 74.493
			<b>Totaal ZGAO</b>	<b>€ 1.764.463</b>