



Kwaliteitsverslag 2022

In dit kwaliteitsverslag laten we zien waar we in verslagjaar 2022 aan gewerkt hebben en tot welke resultaten dit heeft geleid. De thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dienen als leidraad.

Dit verslag is gebaseerd op het kwaliteitsplan 2022 en vormt samen met de jaarrekening – waar ook de verantwoording via het digitale portaal DigiMV toe behoort – en het [bestuursverslag](#) de formele verantwoording over onze activiteiten in 2022.

Kwaliteitsverslag 2022

1.



Persoonsgerichte zorg

Persoonsgericht werken wordt opgenomen in de strategische thema's waarvan de ontwikkeling, in opvolging van het visietraject, in 2022 is gestart. We leggen in 2023 nog meer nadruk op passende zorg en gebruiken het 5-fasenmodel ter ondersteuning om te bepalen wat passend is.

2.



Wonen en welzijn

Wonen en welzijn betreft o.a. de ontwikkeling van het digitaal web-portaal 'Mijn Welkom' wat in 2023 feestelijk zal worden gepresenteerd en zal worden geëvalueerd. Daarbij worden zowel de rol als de inzet van vrijwilligers toegelicht en komen de onderwerpen; 'samenwerking met familie en naasten' en 'zorg aan huis' aan bod.

3.



Veiligheid

In 2022 is de werkwijze en kennis rondom onvrijwillige zorg in kaart gebracht. De werkgroep Vrijheid en Geluk gaat i.s.m. de expertisegroep onvrijwillige zorg aan de slag met een implementatieplan en het uitvoeren van acties. Verder aandacht voor het leren en verbeteren vanuit incidenten, klachten en calamiteiten wordt er in 2023 een beleidsnotitie opgesteld.

4.



Leren en verbeteren

Er zijn in 2022 stappen gezet op het gebied van cyclisch werken volgens de PDCA-cyclus. In 2023 wordt er een incidentencommissie ingesteld. Het doel van de structuur kwaliteit en veiligheid is om de onderdelen van de uitvoering van het geformuleerde kwaliteitsbeleid te bewaken en te borgen. Dat zorgt voor een basis en structuur op locatie.

5.



Leiderschap, governance en management

In 2022 is de aansturing op locatie gewijzigd. Elke locatie heeft nu een kernteam. Vanaf 2022 is er een management development traject voor teamcoördinatoren gestart. Dit wordt afgerond in 2023.

De wijkverpleging is bezocht door de IGJ en voldoet grotendeels aan het toetsingskader.

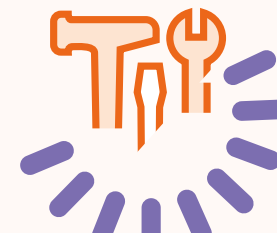
6.



Personeelssamenstelling

Er is in 2022 veel aandacht geweest voor het gezond roosteren. Dit project wordt in 2023 afgerond. We zijn gestart met modulair opleiden om de deskundigheid van medewerkers te bevorderen. Behoud van personeel was en is onze belangrijkste opdracht.

7.



Gebruik van hulpbronnen

De focus lag op de digitale vaardigheden van medewerkers en innovatieve zorghulpmiddelen. De wijkverpleging is gestart met een wijkteam digitale zorg.

8.



Gebruik van informatie

Zonnehuisgroep Amstelland heeft inzicht in hoe tevreden bewoners zijn. Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd over het jaar 2022. De resultaten zijn te lezen in dit kwaliteitsverslag onder thema 8.

Persoonsgerichte zorg

Het eindrapport 'Verhalen van persoonsgericht werken' is besproken per organisatie-onderdeel om te toetsen op herkenbaarheid en om vervolgafspraken te maken. De uitkomsten van het eindrapport waren input voor het gevolgde visietraject in 2022. Het programma en het visietraject liepen zoveel mogelijk parallel om steeds te kunnen toetsen of de verhalen matchen met de herijking van de visie.

De opgehaalde verhalen zijn 'teruggegeven' in de vorm van regietheater. De scenes zijn geschreven vanuit de dilemma's en facetten die uit de verhalen naar voren kwamen. Dit was een groot succes! Tijdens de Zonnehuis Parade op 15 en 16 juni 2022 zijn er 4 workshops per dag gegeven met behulp van terugspeeltheater. Ook hier is het thema *persoonsgericht werken* basis geweest voor de scenes en is er door middel van dialoog en reflectie improvisatietheater opgevoerd door acteurs. Het omgaan met onbegrepen gedrag is hierin veelvuldig naar voren gekomen.

Medewerkers zijn echter nog niet allemaal geïnformeerd en in alle locaties voldoende toegerust op het omgaan met onbegrepen gedrag. De hiervoor ontwikkelde scholing moet uitgebreider worden ingezet.

In deze fase van het programma is onderzocht op welke manier we de verhalen kunnen gebruiken en hoe we de inzichten vanuit het narratief onderzoek verder kunnen inzetten om persoonsgericht werken nog meer te verankeren in onze organisatie. Bestuurder en programmamanager zijn uitgenodigd bij de minister van VWS langdurige zorg, Conny Helder, om over het narratief onderzoek te vertellen.

Pilot narratief onderzoek

In de tweede helft van 2022 is een pilot narratief onderzoek bij cliënten, bewoners en hun naasten voorbereid om te onderzoeken of dit narratief onderzoek ons een aanvullend beeld van onze kwaliteit van zorg geeft naast de standaard CTO vragenlijsten. Zowel in de verpleeghuizen als voor de wijkverpleging is een stijgende lijn te zien van door de cliënt/bewoner goedgekeurde zorgplannen waarin wensen en behoeften zijn opgenomen.

Persoonsgericht werken is onderdeel van de nieuwe visie die in 2023 verder geïmplementeerd zal worden. Met maar liefst 18 presentaties hebben wij onze visie aan alle collega's en vrijwilligers getoond. De projectgroep Visie heeft op alle locaties en in de wijk de visie geïntroduceerd en opgehaald hoe 'Deel jij met mij?' in de praktijk vertaald kan worden. [Onze schatkist - Zonnehuisgroep Amstelland \(zhga.nl\)](https://www.zhga.nl)

De visie 'Deel jij met mij?' die in 2022 werd ontwikkeld is begin 2023 gepresenteerd [Over ons - Zonnehuisgroep Amstelland \(zhga.nl\)](https://www.zhga.nl). Als je deelt, betekenen je iets voor elkaar, leer je elkaar kennen en dan begint een relatie. Als je deelt sta je er niet alleen voor. Delen is wederkerig en maakt je rijker.

Persoonsgericht werken wordt opgenomen in de strategische thema's waarvan de ontwikkeling, in opvolging van het visietraject, in 2022 is gestart. Een belangrijk onderdeel van persoonsgericht werken is de eigen regie van de cliënt/bewoner. Eigen regie gaat over het zelf beslissen over je leven en zorg en ondersteuning daarbij. Persoonsgericht werken werkt het beste in een omgeving die ondersteunt. Dat kan alleen als medewerkers de veiligheid en ruimte voelen om dat te kunnen doen.

We leggen in 2023 nog meer nadruk op passende zorg en gebruiken het 5-fasenmodel ter ondersteuning om te bepalen wat passend is.

1. Persoonsgerichte zorg
2. [Wonen en welzijn](#)
3. [Veiligheid](#)
4. [Leren en verbeteren](#)
5. [Leiderschap, governance en management](#)
6. [Personeelssamenstelling](#)
7. [Gebruik van hulpbronnen](#)
8. [Gebruik van informatie](#)



Wonen en welzijn

In 2022 is het digitaal web-portaal 'Mijn Welkom' verder ontwikkeld en voorbereid met relevante informatie 'wachtverzachters' met onder andere lotgenoten-filmpjes en uitnodigingen vanuit de wenslocatie. Het online portaal is bedacht en ontwikkeld door een team van collega's van Zonnehuisgroep Amstelland en mede mogelijk gemaakt door financiering vanuit de RAK-gelden.

Met Mijn Welkom bieden wij wachtenden een zachte overdracht en warm welkom en verminderen wij crisissituaties, ontlasten wij zorgteams en -adviseurs en verbeteren het management van verwachtingen bij bewoners en hun naasten, ook ten aanzien van participatie (5-fasenmodel). Wij delen graag dit innovatieve concept en onze ervaringen met geïnteresseerden. In 2023 zal dit portaal feestelijk worden gepresenteerd en in het najaar worden geëvalueerd.

Inzet en rol van vrijwilligers

De rol van vrijwilligers is belangrijk en de inzet van vrijwilligers wordt steeds belangrijker. We willen graag meer vrijwilligers die zich bij ons welkom en goed ondersteund voelen. Het aantal in te zetten vrijwilligers is sinds de Corona pandemie teruggelopen en stijgt nu weer licht.

Vrijwilligers hebben goede begeleiding nodig. Bijvoorbeeld met uitleg over het ziektebeeld dementie, en door hen goed te leren kijken naar wat de bewoner zelf wil en hoe daarop ingezet kan worden. Met behulp van goede begeleiding kunnen we tot een persoonsgerichte aanpak komen. We willen dat de vrijwilliger daarin onderdeel van het team wordt.

Om vrijwilligers goed te begeleiden wordt er in 2023 een coördinator vrijwilligers geworven die de activiteitenbegeleiders kan ondersteunen en de vrijwilligersorganisatie breed kan meenemen in de ontwikkelingen. Deze coördinator wordt aanspreekpunt voor de organisatie en vrijwilligers met betrekking tot het vrijwilligerswerk en werft vrijwilligers samen met de leidinggevenden van de afdelingen.

Daarnaast spelen onze woonzorgondersteuners een grote rol m.b.t. het welzijn van de bewoners. Zij organiseren individuele activiteiten voor bewoners zoals wandelen, een praatje maken, krant lezen, nagels lakken, samen bakken. De verbinding tussen de activiteitenbegeleiding en de inzet van woonondersteuners en vrijwilligers is belangrijk om nog meer persoonsgericht te werken. Binnen het strategisch thema 'samen vanuit uw kracht' zal dit in 2023 verder opvolging krijgen.

Centrale cliëntenraad (CCR)

In 2022 is vanwege verschillende omstandigheden het ledenaantal van de centrale cliëntenraad sterk verminderd. Beter samenwerken met naasten en familie en medezeggenschap is een voorwaarde voor waardevolle zorg.

Eind 2022 is er een onafhankelijk voorzitter voor de CCR aangetrokken die de opdracht heeft om te kijken naar alternatieven voor medezeggenschap en te vertellen aan naasten hoe de zorg wordt georganiseerd en met elkaar in gesprek te blijven over de toekomst, met aandacht voor de verwachtingen van de verschillende generaties. Inmiddels is de CCR weer bijna volledig op sterkte en zijn er initiatieven voor familiebijeenkomsten.

De meeste naasten hebben behoefte aan contact met lotgenoten om te horen hoe zij met zorg van een naaste omgaan. In 2023 wordt gestart met maandelijkse bijeenkomsten voor naasten, georganiseerd door Zonnehuisgroep Amstelland en de cliëntenraad. Er is vraag naar meer informatie over wettelijke vertegenwoordiging, omgang met een naaste in het verpleeghuis met dementie en omgang met zorgprofessionals. Daarnaast zullen er in de toekomst bijeenkomsten 'samen zeggenschap' worden georganiseerd met CCR, OR en VVAR om samen een gelijkwaardige zeggenschap te stimuleren.

Verpleeghuiszorg thuis; in 2022 is gestart met implementatie en op basis van praktijkervaring is het beleid en de werkafspraken aangepast. Inmiddels hebben meer dan 50 cliënten gebruik gemaakt van dit nieuwe product en is het streven om het aantal cliënten dat wordt ondersteund middels VPT te verhogen naar 75 in 2023. Deze vorm van zorg aan huis heeft voordelen voor sommige cliënten, omdat zij hierdoor langer thuis kunnen blijven wonen.

[1. Persoonsgerichte zorg](#)

2. Wonen en welzijn

[3. Veiligheid](#)

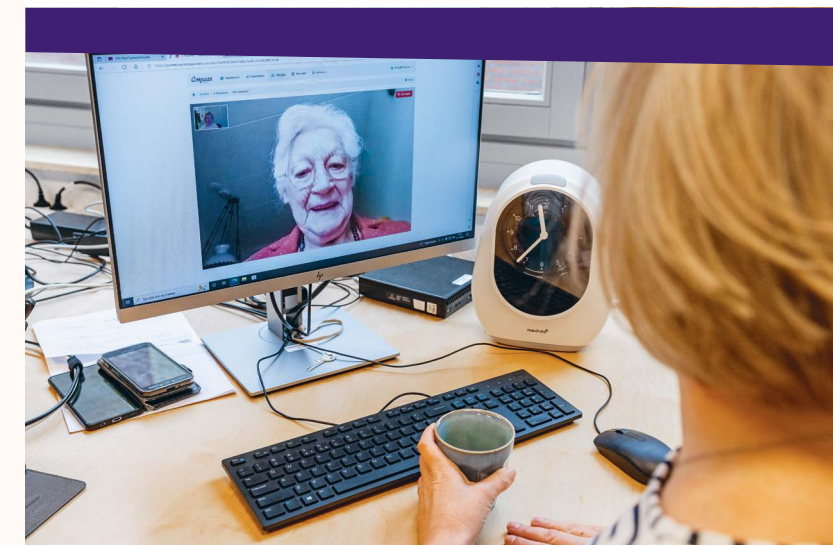
[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Veiligheid

Onvrijwillige zorg en implementatie Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2022 is er door het doen van onderzoek op alle locaties gekeken naar de mate van implementatie rondom onvrijwillige zorg. Dit onderzoek is uitgevoerd door diepte-interviews te houden met medewerkers met verschillende functies bij de 10 locaties van Zonnehuisgroep Amstelland. Tijdens deze interviews werd aandacht gegeven aan verschillende onderwerpen die met de Wzd te maken hebben, bijvoorbeeld kennis, invulling van rollen, stappenplan in het ECD en werkprocessen.

De resultaten uit dit onderzoek zijn in een rapport samengevat en vanuit vier pijlers (*cultuuromslag, kennis, organisatievisie en technische ondersteuning*) zijn 16 adviezen geformuleerd. Om deze adviezen uit te voeren is de werkgroep *Vrijheid en Geluk* opgericht. In deze werkgroep is van elke locatie en vanuit de wijkverpleging een zorgmedewerker betrokken. Samen met de expertisegroep onvrijwillige zorg gaat men aan de slag met een Implementatieplan en het uitvoeren van acties.

Het advies om een positieve campagne te organiseren is als eerste opgepakt door de werkgroep *Vrijheid en Geluk* en gaat vorm krijgen in een 'maand van vrijheid' die in 2023 gaat plaatsvinden. Kennisverbetering rondom onvrijwillige zorg is op kort termijn geïntegreerd in de bestaande scholing onbegrepen gedrag. Hiermee wordt het kwaliteitsdoel van 2022 in 2023 verder ontwikkeld.

De technische problemen bij het invullen van het stappenplan zijn opgelost en er wordt nu door de zorgverantwoordelijke op juiste wijze het stappenplan gehanteerd.

Leren van klachten, calamiteiten en incidenten

Om een nog beter in beeld te krijgen van hoe men omgaat met het leren en verbeteren vanuit incidenten, klachten en calamiteiten wordt er in 2023 een beleidsnotitie opgesteld. Hierin wordt vanuit alle onderdelen (verpleeghuizen, kortdurend verblijf en wijkverpleging) vastgesteld wie op welk moment verantwoordelijk is om de incidenten, calamiteiten en klachten te registreren, te bespreken en op voortgang van verbetermaatregelen te monitoren.

Om iedereen hierin mee te nemen zijn ook de behandelaars betrokken. Ook wordt er gekeken en bepaald hoe zij hier mee omgaan.

Op diverse locaties is al ingeregeld dat het bespreken van incidenten een vast onderdeel is van het teamoverleg. Bij een aantal locaties is er geen kwaliteitsverpleegkundige meer aanwezig, die een belangrijke rol speelt als het gaat over leren en verbeteren. Op die locaties zal dit belegd worden bij de teamcoördinatoren die geschoold worden in het afhandelen en het analyseren van incidenten.

Centraal is er een andere vorm gegeven aan het periodiek bespreken van incidenten, calamiteiten en klachten. Er is een incidenten/klachtencommissie gevormd per 2023, waarvan alle directeurs onderdeel zijn, evenals de bestuurssecretaris en de adviseurs kwaliteit. Elk tertaal worden daar de rapportages van incidenten, calamiteiten en klachten besproken.



[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

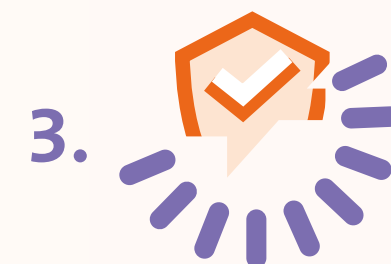
[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Leren en verbeteren

Methodisch werken

Er zijn in 2022 stappen gezet op het gebied van cyclisch werken volgens de PDCA-cyclus. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierin een belangrijke, ondersteunende rol, zeker daar waar het gaat om methodisch werken volgens het zorgplan en opvolging daarvan in het ECD.

De opvolging van klachten en het leren en verbeteren n.a.v. klachten is nog onvoldoende geborgd in de organisatie. Er is in 2022 een voorstel ter verbetering geschreven en besproken in het MT en met de auditcommissie kwaliteit RvT.

Klachten zijn vanaf de tweede helft van 2022 geregistreerd in de klachtenmodule van Triasweb, het systeem waarin ook de meldingen incidenten cliënten en -medewerkers worden geregistreerd. Vanaf 2023 zullen we de focus steeds meer leggen op de ‘samenhang der dingen’ als het gaat om kwaliteitsinformatie uit klachten, incidenten en calamiteiten.

Er wordt een incidentencommissie ingesteld waaraan alle directeuren deelnemen, evenals de adviseurs kwaliteit en de bestuurssecretaris. Elk tertaal wordt een overzicht opgesteld van klachten, calamiteiten en incidenten en de opvolging daarvan. Dit overzicht wordt besproken in het MT, in de incidentencommissie en de auditcommissie kwaliteit van de Raad van Toezicht.

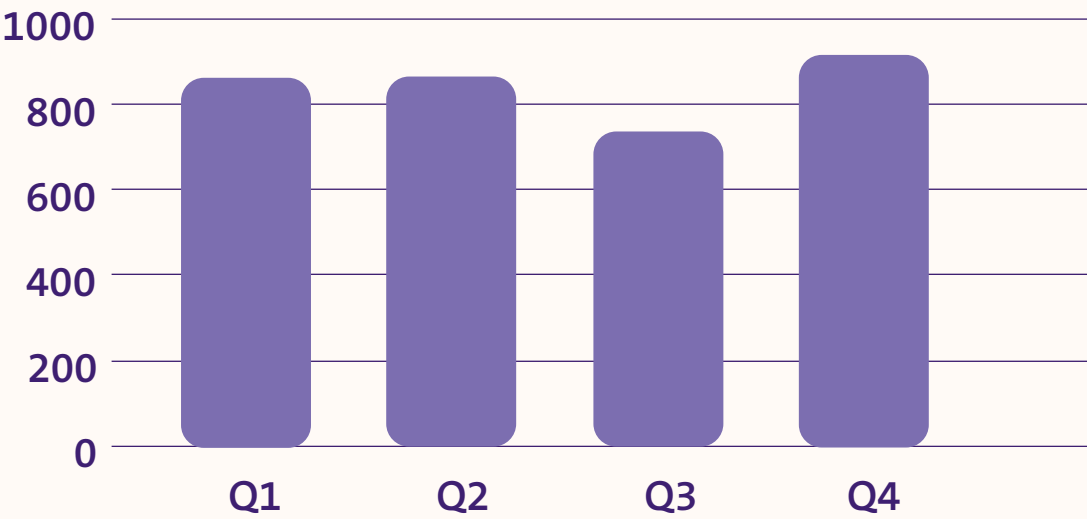
Totaal aantal klagers en klachten in 2022

	2022	2021
Aantal klachten	46	83
Aantal klagers	31	35
Aantal klachten per klager (gemiddeld)	1,5	2,4

De eerstvolgende ongewenste gebeurtenis waarbij een onderzoek moet worden ingezet zal volgens de methode ‘learning team’ worden onderzocht en opgevolgd.

Bij deze methodiek brengt de organisatie een groep mensen bijeen die bij een veiligheidsincident betrokken waren of er nuttige informatie over kunnen hebben. Doel is om te leren en te verbeteren, zowel van de dingen die goed en minder goed zijn gegaan. Medewerkers komen zelf met oplossingen en aanbevelingen die ze in de praktijk gaan toepassen.

Totaal meldingen incidenten cliënten(MIC) in 2022



Er zijn in het totaal 3425 meldingen gedaan over een incident met een cliënt in 2022. De meest voorkomende meldingen gaan over vallen, medicatieveiligheid en agressie. In 2022 zijn alle aandachtsvelders MIC getraind. Er is vooral aandacht besteed aan verbetermaatregelen, hoe leg je die vast en hoe monitor je het resultaat.

Calamiteiten

Er is in 2022 geen melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) van een calamiteit. Er zijn n.a.v. incidenten of klachten waarbij nader onderzoek gewenst was intern wel vier Prisma-onderzoeken uitgevoerd op verschillende locaties.

- 1. Persoonsgerichte zorg
- 2. Wonen en welzijn
- 3. Veiligheid
- 4. Leren en verbeteren
- 5. Leiderschap, governance en management
- 6. Personeelssamenstelling
- 7. Gebruik van hulpbronnen
- 8. Gebruik van informatie



Structuur kwaliteit en veiligheid

In 2022 is met alle directeuren, enkele managers, opleidingsfunctionaris en de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen de Koers Kwaliteit besproken.

Op basis van deze gesprekken zijn wij tot onderstaande 'rode draden' over de inhoudelijke koers en de uitwerking daarvan gekomen. Aan deze koers wordt in 2023 verder vormgegeven.

- Team kwaliteit blijft de rol en taken uitvoeren over wet- en regelgeving kwaliteit vanuit onder andere de kwaliteitskaders;
- Team kwaliteit beheert het handboek kwaliteit op intranet. Team kwaliteit ondersteunt de toetsing van het kwaliteitsbeleid en de uitvoering daarvan (audits);
- Er wordt een keuze gemaakt voor een beperkt aantal expertisegroepen (3) die door de adviseurs kwaliteit & veiligheid worden ondersteund.
- Er wordt gekozen voor de expertisegroepen hygiëne, medicatieveiligheid en onvrijwillige zorg.
Kenmerk van een expertisegroep is dat er deelnemers met specifieke expertise in de groep vertegenwoordigd zijn;
- Kwaliteitsoverleggen met de adviseur kwaliteit op locatie/bij wijkverpleging worden op maat ingepland;
- De kwaliteitsadviseurs gaan zich beraden op een toekomst met anders opgeleide medewerkers, met mantelzorgers en met vrijwilligers geïntegreerd in de zorgverlening;
- De adviseurs kwaliteit en veiligheid verstevigen hun adviesrol en stimuleren het doen van adviesvragen. Zowel vanuit locaties als van het MT. Zij doen 'uitzoekwerk' en analyse en leveren onderbouwde adviezen aan over de ontwikkeling van kwaliteitsbeleid. Geven gevraagd en ongevraagd advies m.b.t. het kwaliteitsbeleid en de uitvoering daarvan;
- De adviseurs kunnen vanuit verschillende rollen worden ingezet bij in- en externe projecten.

Doel van de structuur kwaliteit en veiligheid is om de onderdelen van de uitvoering van het geformuleerde kwaliteitsbeleid, zoals beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het actuele kwaliteitsplan van Zonnehuisgroep Amstelland, te bewaken en te borgen.

De kwaliteitscoaches, die sinds 2020 zijn aangesteld, vervullen als linking pin een belangrijke rol in deze structuur. Omdat het hier een nieuwe functie in de organisatie betreft is hun rol begin 2022 breed geëvalueerd. De algemene uitkomst was dat de kwaliteitscoach duidelijk een toegevoegde waarde heeft voor de locaties en de organisatie. De aanstelling van teamcoördinatoren op de locaties heeft invloed gehad op de positie en rol van de kwaliteitscoach. Elke locatie vormde in 2022 een kernteam waar zowel teamcoördinator als kwaliteitsverpleegkundige (gekozen functiebenaming n.a.v. de evaluatie) aan deelnemen. Dat zorgt voor een basis en structuur op de locatie.



[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

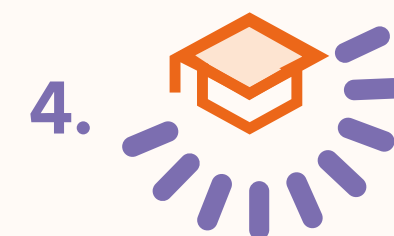
4. Leren en verbeteren

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Leiderschap, governance en management

De Raad van Bestuur heeft in 2022 de aansturing op locatie gewijzigd.

Daarbij wordt zowel de aansturing op inhoudelijke kwaliteit van zorg en leven van cliënten als op richting geven aan de professionele autonomie, medewerkers-tevredenheid en het werkgeluk voor onze medewerkers gewijzigd.

Kern- en zorgteams

Voor iedere verblijfslocatie is een kernteam ingericht en voor ieder zorgteam een teamcoördinator aangesteld. Daarbij is de teamcoördinator verantwoordelijk voor optimale werkprocessen (basis op orde) en het organiseren van onderlinge samenwerking en is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers als het gaat om begeleiding in hun werkzaamheden, hun persoonlijke ontwikkeling, ziekteverzuim en functioneren. De teamcoördinator biedt aandacht en structuur voor de medewerkers.

Met het oog op de wijziging van aansturing op locatie is een sociale paragraaf opgesteld. Hierin zijn maatregelen beschreven die gericht zijn op de mogelijke gevolgen van de wijziging van aansturing voor de huidige co-ëvv-ers.

De OR is akkoord gegaan met de sociale paragraaf.

Vanaf oktober 2022 is er een management development traject gestart voor de teamcoördinatoren. De doelen uit het ontwikkelas-sessment waren het persoonlijk startpunt voor de deelnemers. Zonnehuisgroep Amstelland heeft kerncompetenties benoemd voor de functie van teamcoördinator, die leidraad zijn voor de persoonlijke ontwikkeling.

De teamcoördinator is zijn/haar eigen belangrijkste instrument en in dit programma komen verschillende 'brillen' aan de orde en worden teamcoördinatoren uitgedaagd om naar eigen en andermans handelen te kijken, te oefenen en de gereedschapskist uit te breiden. En met veel aandacht voor; Waarom doe je wat je doet? Hoe kun je als persoon, team, locatie optimaal bijdragen aan cliëntgericht werken, onze core business.

In december 2022 bezocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ) de wijkverpleging van Zonnehuisgroep Amstelland. We zijn transparant geweest over onze successen en over onze leerpunten. Uit de rapportage van de IGJ is gebleken dat we grotendeels voldoen aan het Toetsingskader van de IGJ. De meegegeven verbeterpunten op de implementatie van de Wet

Zorg en Dwang verwerken we in ons kwaliteitsplan en de daaruit volgende acties.

De inspecteurs constateerden dat de cliënten van de wijkverpleging van Zonnehuisgroep Amstelland zorg op maat krijgen van betrokken zorgverleners die de cliënten goed kennen. De wensen en behoeften van de cliënten staan hierbij centraal. Cliënten hebben vertrouwen in de zorgverleners en zijn tevreden over de zorg. De inspecteurs gaven ons mee dat de wijkverpleegkundige nog meer vorm en inhoud kan geven aan haar rol als kwaliteitsbevorderaar. Ook kan de wijkverpleging het melden en het leren van incidenten in de zorg aan cliënten verbeteren.

Gedragscode

In 2022 is de OR gevraagd om instemming te verlenen op de gewijzigde gedragscode. De OR heeft aangegeven dat de gedragscode met name gericht is medewerkers die direct contact hebben met de cliënten, de OR ziet graag dat dit ruimer wordt omschreven zodat ook niet zorgmedewerkers zich in de gedragscode herkennen en weten wat van hen wordt verwacht. Dat is aangepast in de gedragscode waarop de OR instemming heeft verleend.

De bestuurder brengt zoveel mogelijk bezoeken aan de verschillende locaties en gaat in gesprek met medewerkers, bewoners en cliënten. Zo bezocht de bestuurder uiteraard alle grotere evenementen binnen Zonnehuisgroep Amstelland en sprak hij bijv. uitgebreid met een aantal individuele jubilarissen. Hij liep mee op verschillende locaties, woonde de uitreiking van de Zonnehuispenning en de Zonnehuislezing bij en nam deel aan de Zonnehuis Parade.

In 2022 is opnieuw naar de topstructuur gekeken en is de topstructuur aangepast. Focus ligt op wat we van elkaar en van onszelf verwachten. Uitgangspunt is we kennen onszelf en anderen, we helpen anderen, dienen de zaak en tonen daarbij moed. In 2023 wordt de topstructuur geëvalueerd.

Green Deal 3.0

Vanaf het eerste kwartaal 2022 zijn we gestart, samen met een tweetal adviseurs, om een versnelling te maken op het thema duurzaamheid in de organisatie. We zijn inmiddels ook aangemeld bij het milieuplatform Zorg en ons doel is om in 2023 de Green Deal Zorg 3.0 te ondertekenen.

Kwaliteitsverslag 2022

[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

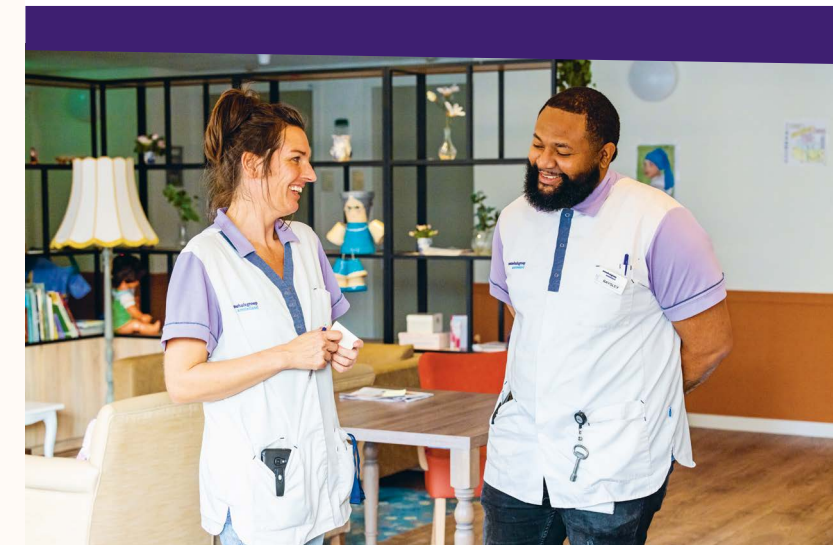
[4. Leren en verbeteren](#)

5. Leiderschap, governance en management

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Personeelssamenstelling

Doel voor 2022 was om het zorgpersoneel op de verschillende locaties op een gezonde manier in te roosteren, in harmonie en goede afstemming. Hierbij gelden de 3 uitgangspunten 1) Het rooster brengt rust en regelmaat voor het welzijn van onze cliënten, bewoners en medewerkers 2) De bewoners en cliënten zien zoveel mogelijk dezelfde gezichten en weten wat ze kunnen verwachten 3) er wordt rekening gehouden met de financiële en kwaliteitskaders en de wet- en regelgeving.

In 2022 hebben we de volgende deelprojecten van het project gezond roosteren opgestart en voor een groot gedeelte uitgevoerd:

- Planproces en roosterbeleid;
- Professionele plan- en flexorganisatie;
- InPlanning herijken;
- Personeel flexorganisatie;
- Capaciteitsmanagement, KPI's en stuurinformatie;
- Interne communicatie over gezond roosteren

Aan de deelprojecten hebben locatiemanagers, planners, OR leden en medewerkers van de bedrijfsvoerende diensten deelgenomen.

Er is een manager plan en flex bureau gestart. Dat team is nog niet op orde, het aantal capaciteitsplanners wat nodig is hebben we in 2022 nog niet kunnen aanstellen.

Er zijn workshops geweest, met als uitkomst een passend basisrooster op de locaties Theresia, De Luwte, Westwijk en Amalia. Verder is er een dashboard in MUS ingericht waarin data over inzet van PNIL en flex per locatie.

Er is gedurende het project wat onduidelijkheid ontstaan in de projectstructuur en de resultaten. Daarom is het project even on hold gezet en eerst een evaluatie afgesproken m.b.t. de stand van zaken op basis van de afgesproken resultaten, en op basis van de verbinding en samenwerking. Eind 2022 is er voornamelijk op ingezet om de 'blauwe kant' van de implementatie te realiseren. Namelijk afspraken maken per locatie hoeveel uren er maximaal ingezet kunnen worden om binnen de begroting te blijven. Het doel waarmee we 2022 zijn ingegaan is gedeeltelijk behaald, namelijk op die locaties waar een passend basisrooster in ingevoerd. Tussen februari en mei 2023 gaan alle locaties over op het werken met een basisjaarrooster. Dit zijn gezonde roosters voor de medewerkers waarbij de lusten en de lasten verdeeld zijn binnen het team.

Per 1 januari 2023 wordt er gewerkt met de bezettingseisen passend binnen de norm, dat betekent soms een verlaging van ureninzet ten opzichte van de begroting van 2022.

Overzicht en prioriteiten in opleidingen en bevorderen deskundigheid medewerkers/leerlingen

In 2022 zijn we gestart met modulair opleiden. Dit betekent dat medewerkers incompany de opleiding tot helpende of verzorgende kunnen volgen, of delen daarvan. De start is veelbelovend. De deelnemers zijn over het algemeen enthousiast en er is veel belangstelling vanuit de organisatie om modules te volgen. We zijn wel tegen wat opstart-uitdagingen aangelopen. Voor zowel Zonnehuisgroep Amstelland als het NOVA-college is deze manier van opleiden nieuw. Het contact met het NOVA is erg goed, waardoor 'problemen' snel opgelost worden.

Personele formatie op orde: grip op in- door- en uitstroom

Voor Zonnehuisgroep Amstelland was in 2022 het op orde krijgen en behouden van de personele formatie een grote uitdaging gezien de landelijke, maar ook zeker regionale, arbeidsmarktproblematiek in de zorg.

In de loop van 2022 hebben we een stijging gezien t.a.v. de instroom van personeel. Bij de wijkverpleging is deze stijging het meest toegenomen. De recruiters hebben ingezet op het snel oppakken van aanbod van kandidaten, het met elkaar bedenken van content en nieuwe invalshoeken voor arbeidsmarktcommunicatie. Intramuraal en kortdurend verblijf blijven qua instroom redelijk stabiel. Vacatures voor kort verblijf worden steeds binnen een redelijke termijn vervuld. Intramuraal hadden wij graag meer nieuwe medewerkers willen aannemen omdat wij zien dat de uitstroom helaas groter blijft dan de instroom. Behoud van personeel blijft dus onze belangrijkste opdracht.

Voor behoud van medewerkers zijn er verschillende projecten geïmplementeerd, deze projecten lopen door in 2023. In 2022 is een onderzoek gestart met de hoofdvraag: Wat kan Zonnehuisgroep Amstelland doen om een inclusiever werkklimaat te creëren, om zo meer medewerkers te behouden?" Het adviesrapport wordt in 2023 gepresenteerd. Exitgesprekken worden consequent aangeboden en gehouden. De resultaten verwerkt, geanalyseerd en gedeeld.

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie



Ook bellen we na 6 weken de gestarte nieuwe medewerkers als after-sales, vinger aan de pols en vanuit een lerende houding hoe het de nieuwe medewerker vergaan is de afgelopen weken. Ook deze informatie wordt verwerkt, geanalyseerd en gedeeld. Verder is er in 2022 een interne werkbelevingscheck ontwikkeld. Deze wordt begin 2023 uitgezet.

De uitkomsten van de exitgesprekken worden meegenomen in de brede analyse naar werkbeleving. In 2022 is als belangrijkste reden van vertrek onvoldoende support van de leidinggevende aangegeven, naast ervaren werkdruk en de samenwerking.

Vitaliteit en Verzuim

In 2022 is het beleid Vitaliteit en Verzuim opgesteld. Hierin staat beschreven welke afspraken er zijn als het gaat om verantwoordelijkheden, rechten en plichten op het gebied van vitaliteit, preventie, verzuim en re-integratie. Dit om een zo optimaal mogelijke bezetting, goede werkomstandigheden én plezier in het werk mogelijk te maken. Het document beschrijft de visie op vitaliteit en verzuim, op preventie en op re-integratie. Ook het verzuimproces is uiteengezet. In 2022 is er hard gewerkt aan een doorstart van het beleid Vitaliteit en Verzuim. Zo komt er een vitaliteitsplan met als doel het verhogen van de vitaliteit van de medewerker. Bijvoorbeeld door aanbieden en (door) ontwikkelen van interventies volgens een helder en afgestemd proces. In 2023 gaan we opnieuw een contract aan met Goodhabitx om deze interventies te kunnen aanbieden. Helaas is in de loop van 2022 in alle bedrijfsonderdelen een stijging van het verzuimpercentage te zien. Mogelijk als gevolg van de seizoensinvloeden en een verhoging in het aantal coronabesmettingen. De meldingsfrequentie is ook gestegen in de tweede helft van 2022. Het verzuim in de branche over het jaar 2022 is 9,54 %. Met 9,64 % is het verzuim binnen Zonnehuisgroep Amstelland in 2022 hoger dan dat van de branche.

Het komend jaar zet Zonnehuisgroep Amstelland in op verdere afname van verzuim. Een lager verzuim levert een positieve bijdrage aan de onderlinge sfeer en de motivatie van medewerkers en draagt zo bij aan het behoud van onze medewerkers.



[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



6.

Gebruik van hulpbronnen

Naar schatting is 30% van de medewerkers niet digitaal vaardig genoeg om te kunnen werken met digitale dossiers en innovaties. De 30% bestaat uit medewerkers die in het algemeen onvoldoende digivaardig zijn en vaste medewerkers die nog onvoldoende ingewerkt zijn.

Met de hoge instroom van medewerkers in de tweede helft van 2022 ligt hier een aandachtspunt. Het is belangrijk dat deze mensen de benodigde digitale vaardigheden leren, zoals werken met het ECD en innovatieve hulpmiddelen. De digicoaches zijn inmiddels aangesloten bij het vormgeven van het nieuwe onboardingproces (hier worden ook de door de digicoaches ervaren problemen meegenomen).

Digicoaches en technologische hulpmiddelen

De innovatieve zorghulpmiddelen worden met uitleg geïmplementeerd. Wanneer er een vraag is kunnen de medewerkers bij meerdere kanalen terecht voor hulp. Door middel van digicoaches worden de medewerkers actief benaderd om eventuele hulpvragen op te kunnen lossen. Echter weten niet alle medewerkers altijd waar ze moeten zijn voor ondersteuning of voor de uitwerking van een goed idee.

Joost (de innovatiebibliotheek gekoppeld aan microlearnings) wordt in 2023 geïmplementeerd. De komst van Joost geeft een platform waarin alle innovaties terug te vinden zijn. De *innovatie adviesraad* (IAR) heeft een grote rol bij de implementatie. We zetten al technologische hulpmiddelen in zoals de *Helpsoq* en *Vital Signs monitor*. Deze technologieën helpen ons om de zorghandelingen te verlichten en tijd te besparen.

Bij de wijkverpleging zijn in 2022 medewerkers aangesteld voor het wijkteam digitale zorg en heeft de aftrap voor dit nieuwe team plaatsgevonden.

In het najaar zijn alle cliënten die beeldzorg ontvingen overgeheveld naar het wijkteam digitale zorg. De uitvalsbasis van het digitale wijkteam is ook in het najaar gereed gekomen. Daarnaast is er voor de wijkverpleging een dashboard met informatieve data ontwikkeld.

Netwerken

Zonnehuisgroep Amstelland is onderdeel van allerlei netwerken waarin kennis wordt gedeeld en waarin wordt samengewerkt. Zoals bijvoorbeeld de Alliantie ouderen, de academische leerwerkplaats Ben Sajat Centrum en de projectgroep Eén ingang wijkverpleging. Het doel van dit project is om op afzienbare termijn een ingang voor de wijkverpleging in Amstelveen te realiseren waar verwijzers en cliënten terecht kunnen met hun zorgvraag. Daarnaast zijn wij onderdeel van het lerend netwerk met onze collega organisaties Careyn, Brentano en Amstelring. Dit kwaliteitsverslag wordt besproken in het lerend netwerk waarin leren van elkaars ervaringen en uitwisselen van informatie belangrijke doelen zijn.



[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

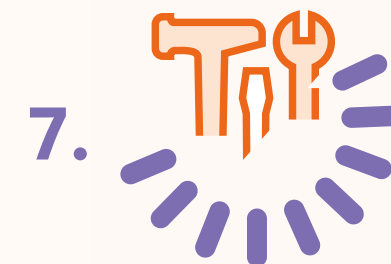
[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Gebruik van informatie

Cliënttevredenheid

Pg en somatiek

Het tevredenheidsonderzoek is in 2022 in het najaar gehouden onder bewoners (of naasten) van de drie intramurale locaties somatiek en onder de eerste contactpersonen van de PG bewoners van de zeven overige intramurale locaties. Hierbij is gemeten over het jaar 2022.

Bewoners van de intramurale, somatiek-locaties zijn benaderd voor een interview. Van de bewoners die niet in staat waren om deel te nemen aan het interview, heeft de 1e contactpersoon de vragenlijst digitaal ontvangen. In totaal hebben 83 bewoners en 7 1e contactpersonen van somatiek en 122 eerste contactpersonen van PG aan het onderzoek deelgenomen. Dit brengt de totale respons bij somatiek op 56% en bij PG op 36%.

Persoonsgerichte zorg

Dit jaar hebben we ook een aantal vragen gesteld over persoonsgerichte aandacht. Bewoners geven aan het gevoel zich goed ondersteund te voelen (somatic: 7,3; pg: 7,9) en zichzelf te kunnen zijn (somatic 7,6; pg 8,1). De bewoners geven aan het idee te hebben dat medewerkers hen goed kennen (somatic en pg 7,7) en dat wat ze zelf kunnen, niet van hen wordt overgenomen (somatic 7,6; pg 8,1). Op somatiek ervaart men vrijheid (7,6), bij PG is dit gevoel minder sterk (6,9). Bewoners geven aan zich veilig te voelen (somatic 8; pg 7,7). Over het algemeen geeft men aan ruimte te voelen om van betekenis te zijn, al is dit bij somatiek minder sterk (somatic 6,9 en pg 7,1).

Zorgkaart Nederland vragen

De gemiddelde score voor de Zonnehuisgroep Amstelland was een 7,6 voor somatiek en een 7,9 voor pg. Het gemiddelde cijfer bij de aanbevelingsvraag: bewoners en naasten van somatiek geven een 7,7 en contactpersonen van pg een 7,8. Daarbij beveelt 92% van de bewoners en naasten van somatiek ZHGA aan en 94% van de contactpersonen van pg.

Op de website van Zorgkaart Nederland scoort Zonnehuisgroep Amstelland een gemiddelde van 8,1. De cijfers per locatie met toelichting zijn te vinden op <https://www.zorgkaartnederland.nl/?zoekterm=zonnehuisgroep+amstelland>

Wijkverpleging PREM

In oktober t/m december 2022 is het tevredenheidsonderzoek bij onze cliënten in de wijkverpleging uitgevoerd. We scoren gemiddeld een 7,4. Cliënten geven aan dat de zorgverleners hen met aandacht behandelen (7,8) en dat zij zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners (7,9).

Verbeterpunten zijn tijdsmanagement (6,9) en vast team van zorgverleners (7,2). De wijkteams zijn gevraagd om met hun team aan de slag te gaan met twee verbeterpunten aan de hand van de resultaten.

Kortdurend verblijf

In 2022 zijn we gestart met het cliënttevredenheidsonderzoek bij kortdurend verblijf. Cliënten worden in de week van ontslag gevraagd om de digitale vragenlijst in te vullen. Geriatrische revalidatie scoort gemiddeld een 8,1. Eerstelijnsverblijf scoort gemiddeld een 7,6.

Zonnehuisgroep Amstelland heeft inzicht in hoe tevreden bewoners en cliënten zijn.

Bewoners en hun familie geven op de locaties in gesprekken aan dat er op een prettige, laagdrempelige manier feedback kan worden gegeven over Zonnehuisgroep Amstelland.

Kwaliteitsverslag 2022

[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

8. Gebruik van informatie

