

Kwaliteitsverslag ZINN 2017
‘Ondernemerschap in gastvrijheid’



Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Profiel van de organisatie	3
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	3
2.2 Wonen en welzijn.....	3
2.3 Veiligheid.....	4
2.4 Leiderschap, governance en management.....	4
2.5 Voldoende en vakbekwaam personeel	5
2.6 Hulpbronnen	5
2.7 Cliëntervaringen	6
3. Leren en verbeteren.....	6

1. Inleiding

In februari 2017 is het kwaliteitskader verpleeghuiszorg opgesteld door het Zorginstituut Nederland. In het kader daarvan heeft ZINN begin 2018 een kwaliteitsplan opgesteld. Begin 2018 werd ook het jaardocument 2017 opgesteld. Dit kwaliteitsverslag heeft veel overlap met het jaardocument. In dit verslag zullen we derhalve waar mogelijk verwijzen naar het jaardocument 2017.

We zijn voornemens om in 2019 het kwaliteitsverslag en het jaardocument over 2018 te combineren.

1.1 Profiel van de organisatie

ZINN is een zorgorganisatie in Noord Nederland met vier grote en twee kleinere woonzorglocaties in Groningen, Haren en Hoogezand. ZINN biedt zorg, behandeling, thuiszorg en verschillende zorg- en welzijnsdiensten aan ouderen, binnen de locaties, in de wijken rondom de locaties en in een aantal Buurthuis kamers. Zie verder ons jaardocument 2017.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen

In 2017 zijn de intramurale zorgplannen vertaald naar een nieuwe methodiek: Mikzo (Meetinstrument kwaliteit van zorg). Het streven is dat hiermee iedere cliënt binnen 24 uur beschikt over een voorlopig zorgleefplan en binnen 6 weken over een volledig zorgleefplan met daarin vastgelegde afspraken over de doelen ten aanzien van zijn of haar zorg, behandeling en ondersteuning. Dit zorgleefplan wordt opgesteld door de EVV-er. Het Mikzo zorgleefplan sluit naadloos aan op de thema's van het kwaliteitskader. Er zijn zorgvragen, doelen en acties op de thema's persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn en gezondheid en veiligheid.

In ieder zorgplan is opgenomen hoe de cliënt graag bejegend wil worden, daarnaast is bekend wat de levensgeschiedenis van de cliënt is. Hiermee wordt geborgd dat de zorg persoonsgericht is en aansluit bij de wensen van de cliënt.

Eind 2017 is een 0-meting gedaan op de oude systematiek. In 2018 zal een vervolg onderzoek plaatsvinden over de resultaten van de implementatie van de Mikzo systematiek en te toetsen of dit instrument borgt dat de juiste zorg wordt gegeven.

2.2 Wonen en welzijn

Zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam + verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers, wooncomfort.

Zoals hierboven genoemd zijn de thema's rondom wonen en welzijn verwerkt in het Mikzo zorgleefplan.

De voorbereidingen zijn getroffen en acties zijn ingezet om een extra impuls te geven aan welzijn voor bewoners door extra en gerichte inzet van woonassistenten, mantelzorgers, vrijwilligers en studenten.

Vrijwilligers zijn zeer belangrijk voor ZINN. ZINN biedt hen scholing via onze vrijwilligersacademie met modules over onderwerpen als: ziektebeelden, begeleiding van minder mobiele ouderen of ouderenzorg in het algemeen.

In 2017 zijn er acties ingezet naar aanleiding van een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek: de communicatie is verbeterd via nieuwsbrieven en jaargesprekken met vrijwilligers. Het aanbod van trainingen voor vrijwilligers via de vrijwilligersacademie is geactualiseerd. Er is een inwerkprogramma met een terugkoppelingsmoment.

ZINN beschikt over 4 prachtige, moderne locaties met restaurant en winkel, en mogelijkheden voor activiteiten die sfeer vol wonen mogelijk maken en aantrekkelijk zijn voor een bezoek door buurtbewoners.

Op alle locaties zorgen medewerkers voor een gastvrije ontvangst. Er is veel aandacht voor eten en drinken, zowel in de restaurants op onze locaties als op de woongroepen. Op onze woongroepen wordt ook regelmatig zelf gekookt door bewoners, al dan niet met de door ZINN Service ontwikkelde maaltijdbox. Een schone en veilige woonomgeving is binnen ZINN belangrijk. Elk jaar vindt er op iedere afdeling een uitgebreide hygiëne-audit plaats om dit te borgen.

2.3 Veiligheid

Medicatie

De afgelopen 2 jaar heeft ZINN ingezet op een verbetering van de medicatieveiligheid. Door deze aandacht zijn medewerkers zich meer bewust van hun rol hierin en melden incidenten beter. Vanaf het 3^e kwartaal 2017 is er een afname van het aantal incidenten (vergeten te geven en vergeten af te tekenen). Alle medewerkers zijn geschoold over het medicatieproces en over de werking en bijwerking van veel komende medicatie. De leden van de MIC-Commissie hebben meegelopen met de medewerkers op de afdeling die medicatie delen om verbeteringen in het proces te bevorderen.

Decubitus

Bij iedere cliënt wordt elk half jaar een risicosignalering gedaan met betrekking tot o.a. decubitus. Zorgdoelen en acties worden vastgelegd in het ZorgLeefPlan. Iedere 2 jaar werd er een decubitus prevalentietelling gedaan. In 2017 heeft geen meting plaatsgevonden. De decubituscommissie treft maatregelen zodat we in de toekomst jaarlijks een prevalentietelling doen en de juiste acties inzetten.

VrijheidsBeperkende Maatregelen

Ter voorbereiding op de nieuwe wet zorg en dwang is de procedure rondom toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen aangepast en zijn onze EVV-ers geschoold. Doel van deze scholing was het bewust omgaan en verminderen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Er is veel aandacht voor omgaan met onbegrepen gedrag. Medewerkers kunnen een beroep doen op ons expertteam als het volgen van de stappen uit het "stappenplan onbegrepen gedrag" niet het gewenste resultaat heeft. Ook nemen 2 afdelingen van ZINN deel aan het programma "beter af met minder, juist gebruik van psychofarmaca". Hierbij wordt gekeken hoe met het inzetten van psychosociale interventies het psychofarmaca gebruik verminderd kan worden. De resultaten van dit onderzoek worden halverwege 2018 gepresenteerd. Op basis van de uitkomsten wordt besloten welke interventies ZINN breed worden ingezet. De VBM's worden op cliënt niveau vastgelegd in het ECD en volgens een vaste procedure geëvalueerd.

Advanced Care Planning

Beleidsafspraken rondom het levenseinde worden in het dossier van iedere cliënt bij intake vastgelegd en geëvalueerd bij de zorgleefplan bespreking. Binnen ZINN bestaat een commissie Palliatieve Zorg. Daarnaast zijn op alle locaties aandachtsvelders Palliatieve Zorg actief. In 2017 nam ZINN deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg Groningen.

2.4 Leiderschap, governance en management

De professionele inbreng is geborgd door:

- Deelname van directeur ZINN Gezondheidszorg in het Management Team
- Overleg van de Raad van Bestuur met de geestelijk verzorgers
- Overleg van de Raad van Bestuur met kwaliteitsverpleegkundigen
- De Raad van Toezicht en het bestuur werkt conform de governance code

In 2017 zijn voorbereidingen getroffen voor het project verpleegkundige ontwikkelingen met als doel het ontwikkelen van verpleegkundig leiderschap in de steeds complexer wordende ouderenzorg. Subdoelen van dit project zijn:

- het oprichten van een VAR;
- deskundigheidsbevordering en aantrekkelijke werkgever zijn voor verpleegkundigen;
- te komen tot een goede teamsamenstelling waarin alle deskundigheidsniveaus vertegenwoordigd zijn.

De Raad van Bestuur en MT vinden het essentieel om feeling te hebben met het primair proces en voor de medewerkers en cliënten zichtbaar en toegankelijk te zijn. De Raad van Bestuur en MT leden hebben in 2017 verschillende bezoeken afgelegd en hebben dit als zeer waardevol ervaren. Ze hebben op deze manier ervaren hoe de medewerkers met passie werken en de cliënt centraal stellen. Het is voor MT leden een moment om in contact te zijn met bewoners en hun te vragen hoe zij de zorg ervaren. Zowel bewoners als medewerkers waarderen de belangstelling en het zorgt voor onderling verbinding. MT leden ervaren knelpunten van de zorgmedewerkers en vertalen deze in praktische oplossingen: efficiëntie behalen in het logistieke proces, verbeteringen in medicatieproces, wifi verbinding verbeteren, e.d.

De Raad van Bestuur werkt volgens de geldende zorgbrede governance code.

2.5 Voldoende en vakbekwaam personeel

ZINN streeft naar een excellente organisatie met excellente medewerkers. Hiertoe is een goede werving en selectie nodig, gevolgd door mogelijkheden voor interne opleiding en scholing. ZINN heeft competenties ontwikkeld en deze per functie gespecificeerd.

Deze kerncompetenties zijn:

- Klantgerichtheid
- Integriteit
- Sensitiviteit (voor zorg en organisatie)
- Samenwerking
- Resultaatgerichtheid
- Ondernemingszin

Bij de werving en selectie en in de jaargesprekken wordt aandacht besteed aan de aanwezigheid en ontwikkeling van deze kerncompetenties.

ZINN heeft een eigen opleidingsprogramma, afgestemd op de verschillende functiegroepen en biedt vele e-learningmodules, klinische lessen, BIG-scholing en scholing op maat. Medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid om zich te (her)registreren in het landelijk kwaliteitsregister VenV. ZINN ondersteunt de medewerkers hierin. Er is veel aandacht voor leren op de werkplek, optimaliseren van de cliëntgebonden tijd in een slagvaardige cultuur, o.a. door het project “optimalisatie cliëntgebonden tijd”.

Voor meer informatie zie hoofdstuk 5 van ons jaardocument 2017.

2.6 Hulpbronnen

De locaties zijn uitgerust met wifi. Daarnaast vinden pilots plaats met beeldzorg en inzet domotica om leefruimte voor PG cliënten te vergroten.

De medewerkers werken met een iPad, waardoor het actuele zorgleefplan en actuele rapportage altijd bij de hand is en de rapportage bij de cliënt kan worden gedaan. Dit bevordert het methodisch werken en de cliëntgebonden tijd. In 2017 verliep het werken met iPads nog niet vlekkeloos door technische tekortkomingen, zoals slechte wifi verbinding en de balans tussen veiligheid en werkbaarheid.

Er zijn goede, in overeenkomsten vastgelegde, relaties met:

- de Martini apotheek, die de medicatie voor bewoners met zorg met behandeling levert en deel uitmaakt van de farmaceutische commissie van ZINN.
- de deskundige infectiepreventie van het Martiniziekenhuis, ten behoeve van de infectiepreventie en hygiëne, die deelneemt aan de commissie infectiepreventie en hygiëne van ZINN.
- diverse huisartsen voor het uitwisselen van deskundigheid.
- diverse ziekenhuizen voor consulentschappen en onderzoek.
- Hanze hogeschool in het kader van stagiaires en onderzoek.

2.7 Cliëntervaringen

De meest recente cliëntervaringsonderzoeken laten de volgende cijfers zien:

In 2017 is tevens besloten doorlopend naar de cliënttevredenheid te vragen tijdens de zorgleefplanbespreking. De eerste resultaten worden in 2018 verwacht. Tevens wordt in 2018 een extern cliënttevredenheidsonderzoek gehouden.

3. Leren en verbeteren

ZINN wil graag leren van andere organisaties. Hiervoor hebben we in 2017 een register lerend netwerk gecreëerd. Medewerkers van ZINN worden in de gelegenheid gesteld om werkbezoeken aan collega instellingen te brengen of mee te lopen met collega's van collega instellingen. Na ieder bezoek wordt de medewerker gevraagd het formulier bezoek in het kader van lerend netwerk in te vullen, zodat de ervaring via het register gedeeld wordt met collega's binnen ZINN. ZINN kiest hierbij niet voor een gesloten netwerk met 2 collega instellingen, maar zoekt per thema een best practice in het land. Uiteraard staat ZINN ook open voor werkbezoeken van andere instellingen.

Meer informatie is te vinden in hoofdstuk 3.3 en 3.4 van het jaardocument 2017.