



# Kwaliteitsjaarplan 2022

Stichting Wonen en Zorg Purmerend

*Meer ruimte voor kwaliteit in zorg, welzijn, behandeling en hospitality. Het versterken van de multidisciplinaire samenwerking, waarmee invulling wordt gegeven aan goede persoonsgerichte zorg voor onze bewoners.*

## Inhoudsopgave

1. Profiel SWZP	3
2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling	12
3. Verbeterparagraaf SWZP Terug naar de bedoeling	16
4. Evaluatie inzet kwaliteitsbudget 2018 - 2021	19
5. Jaarplan Kwaliteit van zorg in 2022	19
6. Regiomiddelen innovatie van zorg	23
7. Lerende organisatie blijven	23
8. Onze inzet voor persoonsgerichte zorg	24
Overzicht inzet kwaliteitsmiddelen SWZP	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

## Inleiding

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is de basis voor de kwaliteit binnen de verpleeghuizen. Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft dit kader wat de bewoner en haar en zijn naasten mogen verwachten van de (verpleeghuis)zorg.

Het is de bewoner die bepaalt hoe zorgverleners en zorgorganisaties zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven.

Het kader biedt inzicht aan zorgverleners en organisaties om samen de kwaliteit te verbeteren, het lerend vermogen te versterken en vormt het kader voor extern toezicht, inkoop en contracteren van zorg.

De verantwoording voor de uitvoering van de ontwikkeling en implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg ligt bij de SWZP zelf. Vanaf 2020 neemt de SWZP weer deel aan “Waardigheid en trots op locatie” dat een extra impuls moet geven voor de organisatieontwikkeling en de kwaliteit van de verpleegzorg voor onze bewoners. In dit kwaliteitsplan wordt beschreven hoe de SWZP door het transitietraject “Terug naar de bedoeling”, met ondersteuning vanuit waardigheid en Trots op locatie (WOL) deskundigheids-bevordering en het verder professionaliseren van multidisciplinaire samenwerking wil gaan versterken.

Met als doel de kwaliteit van zorg verder te borgen. De SWZP wil persoonsgerichte zorg leveren aan cliënten en bewoners. Zorg waar ruimte is voor maatwerk en waar ruimte is om voldoende persoonlijke aandacht te geven. Zorg die kennis neemt van de bewoner en zijn naasten, en hun persoonlijke behoeften voorop stelt. Draagvlak vanuit de zelforganiserende teams voor de inhoud van de verbeterpunten en de inzet van de kwaliteitsverbetering is voorwaarde om de ambitie van goede zorg waar te maken.

Dit jaarplan is besproken met het Zorgkantoor en de interne stakeholders: De Ondernemingsraad, de Cliëntenraden en de auditcommissie kwaliteit van de Raad van Toezicht. Het Kwaliteitsplan 2022 is vastgesteld door MT en bestuur in november 2021.

Wim van 't Veer  
Bestuurder SWZP

## 1. Profiel SWZP

### 1.1 Algemene gegevens Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP)

**SWZP valt onder het Zorgkantoor Zilveren Kruis Achmea – regio Zaanstreek Waterland**

Locatie	Zorgappartement	Woongroep PG	Dagopvang	De Dageraad	Logeren
Heel Europa	-	24	-	-	-
De Rusthoeve	26	25	10 per dag	-	5
De Tien Gemeenten	62	22	10 per dag	10 per dag	-

	KvK	Vestigingsnr.	AGB code	Adres	Type vestiging	OE
Heel Europa				Genuahaven 50, Purmerend		-
De Rusthoeve	36053029	000032037805	42420662	Wolthuissingel 1, Purmerend	Nevenvestiging	6034
De Tien Gemeenten	36053029	000022006923	42420662	Purmerend	Hoofdvestinging	6019
Thuiszorg	36053029	000022006931	42420663	Hoornselaan 11, Purmerend	Nevenvestiging	-
			43431401			

**NZA Nummer SWZP:** 300-470 / **BTW Nummer SWZP:** 806840948B015210

**Postadres De Dageraad =** Hoornselaan 11 1442 AA Purmerend / 0299 454061

**Postadres Thuiszorg Purmerend / SWZP**

<b>Team De Rusthoeve</b>	<b>Team De Tien Gemeenten</b>	<b>Team Weidevenne</b>
Populierenstraat 5 1441DP Purmerend 0299 412324	Hoornselaan 11 1442 AA Purmerend 0299 690689	Genuahaven 50 1448 KK Purmerend 06-45665137

**Postadres Interne zorg**

<b>De Rusthoeve</b>	<b>De Tien Gemeenten</b>	<b>Heel Europa</b>
Wolthuissingel 1 1441 DN Purmerend 0299 412345	Hoornselaan 11 1442 AA Purmerend 0299 424451	Genuahaven 55, 56, 57 en 58 1448 KK Purmerend 0299 763915, -16, -17, -18

**Overzicht teams per locatie**

<b>Thuiszorg</b>	<b>De Rusthoeve</b>	<b>De Tien Gemeenten</b>	<b>Heel Europa</b>
Centrum Magnolia Poelman en Rosa Wijk (Weidevenne)	Team Bg en 1 hoog, Team 2 en 3 hoog, Groepswoning 13 Groepswoning 14 Groepswoning 15 Groepswoning 16	Teams: Anemoon, Geel, 't Hart, Picasso, Lelie, Groepswoning 23, 29 en 51	Teams: Groepswoning 55 Groepswoning 56 Groepswoning 57 Groepswoning 58

**SWZP is een erkend leerbedrijf**, geregistreerd bij Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB): 100039754 De Rusthoeve / 100039753 De Tien Gemeenten / 100041412 Heel Europa;

**Horecavergunning: d.d.** 2014 Horecavergunning De Rusthoeve, & De Tien Gemeenten

**Melding College Bescherming Persoonsgegevens:** meldingsnummer: m 159 38 26 bewaking, beveiliging gebouw De Tien Gemeenten; m 159 38 20 beelden bewakingscamera's SWZP.

## 1.2 Beschrijving locaties SWZP

### Stichting Wonen en Zorg Purmerend

De SWZP is een kleine VVT organisatie gericht op het centrum van Purmerend met drie locaties, daaromheen dienstverlening en welzijnsactiviteiten in het kader van de wijkpleinfunctie. De thuiszorg richt zich op de aanleunwoningen rondom de locaties, daarnaast bieden we diverse vormen van dagbesteding en welzijn voor kwetsbare ouderen.

### De Rusthoeve

De Rusthoeve is gelegen aan de Wolthuissingel, in het oude centrum van de stad. De Rusthoeve is in 1936 als eerste bejaardenhuis in Purmerend tot stand gekomen. In 2008 is de gehele locatie grondig gerenoveerd. In de prachtige binnentuin kunnen bewoners en bezoekers rust ervaren. De locatie beschikt over 27 zorgappartementen en 4 (in mei 2021 is een 4<sup>e</sup> woongroep in gebruik genomen op de etage waar voorheen KDV was) groepswohnungen waar ouderen met een vorm van dementie samen wonen met veel privacy. Er is een dagbestedingsgroep "De Orchidee" voor mensen uit de buurt. In Restaurant De Populier is het Wijkplein Centrum/Gors gevestigd. De Populier is een restaurant van de buurt met veel voorzieningen en mogelijkheden. Omwonenden zijn hier dagelijks welkom voor een verse maaltijd uit eigen keuken. In deze corona tijd is dat natuurlijk allemaal zeer beperkt geweest, dat hopen we in 2022 weer op te kunnen pakken.

### De Tien Gemeenten

De Tien Gemeenten, ligt op de rand van het oude centrum van de stad en recht tegenover het stadspark. De geschiedenis van Purmerend is op veel plaatsen op de locaties van SWZP zichtbaar. De locatie bestaat uit 53 zorgappartementen en 3 groepswohnungen voor mensen met een vorm van dementie. Er is een accommodatie voor dagbesteding "De Tuinkamer" en het ontmoetingscentrum "De Dageraad", dat is specialistische dagbesteding voor mensen met een lichte vorm van dementie. De locatie is omringd door een mooie tuin met verschillende terrassen, waar het goed vertoeven is. De locatie biedt veel mogelijkheden ook voor bewoners uit de wijk. Er worden zorg en diensten verleend in heel Purmerend door Thuiszorg Purmerend. In De Vijver, het buurtrestaurant van De Tien Gemeenten, kan men een verse maaltijd gebruiken uit eigen keuken. In 2021 is de hoofdentree verbouwd, evenals het restaurant. Er is meer ruimte gecreëerd waardoor deze toegankelijker is geworden voor minder mobiele mensen. Genoemde ruimtes zijn ook gemoderniseerd. Tevens is er een nieuwe lift geplaatst, toegespitst op de doelgroep: bredere liften die toegankelijker zijn voor rolstoelgebruikers, maar waar ook bedden in kunnen.

### Heel Europa

Heel Europa is een wooncomplex in de wijk Weidevenne, naast het centrum van Purmerend. Heel Europa heeft SWZP vier groepswohnungen, met 6 bewoners per groepswooning. De woningen kennen veel privacy. Tevens is er op de locatie een team van Thuiszorg Purmerend werkzaam. Zij zijn 24 uur per dag bereikbaar voor geplande en ongeplande zorgvragen.

De samenwerking op de BG van het gebouw Heel Europa is een initiatief van de gemeente Purmerend, de Wooncompagnie en verschillende zorg- en welzijnspartijen (Social Firm). Door deze samenwerking dienen woon, zorg en welzijnsdiensten te kunnen worden verbonden. In het pand is een Grand Café gevestigd (Prinsenstichting), een buurtinloop (Leviaan RIBW), een bloemist (Clusius opleidingsplek), een kapsalon, consultatiebureau (CJG) en het welzijnswerk van Clup. Er is een binnentuin die toegankelijk is voor bewoners en overdag ook voor omwonenden en passanten.

## **Omschrijving zorgvisie en kernwaarden**

Het kwaliteitsbeleid SWZP is gebaseerd op de missie en visie van de SWZP, het Kwaliteitsdocument van het Zorginstituut 2017 en het VWS programma voor kwaliteitsverbetering in de verpleeghuiszorg Waardigheid en Trots. Het kwaliteitsbeleid van de SWZP heeft als uitgangspunt: De cliënt of bewoner staat centraal, we willen persoonsgerichte zorg verlenen en dat willen wij in multidisciplinair verband inhoud geven, passend bij de wens en mogelijkheden van de cliënt of bewoner. Voortdurend streven we naar cliënt tevredenheid. We beheersen risico's door vroegtijdige signalering ter voorkoming van nadelige effecten van de risico's en borging van verbetermaatregelen. We werken aan continue verbetering en borging van kwaliteit van dienstverlening. We werken systematisch en resultaatgericht aan kwaliteit. Dit kwaliteitsdenken maakt integraal deel uit van de bedrijfsvoering van SWZP en het leren van medewerkers.

## **Missie van de Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP)**

De missie van de SWZP is om aan kwetsbare ouderen een goede woon- en leefomgeving te bieden, waarin een zo gelukkig mogelijk leven mogelijk is, doordat de medewerkers van de SWZP de gevraagde persoonsgerichte (woon)begeleiding geven aan bewoners, de noodzakelijke zorg aanbieden en vooral het door hen gewenste welzijn en comfort bieden.

## **De zorgvisie van de Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP)**

De SWZP hanteert de mensvisie waarin lichamelijke, sociale, psychische en levensbeschouwelijke aspecten niet los van elkaar kunnen worden gezien. De zorg en diensten die aan cliënten worden geleverd zijn ondersteunend aan deze aspecten en gaan uit van de belevingswereld van de bewoner. De zorg moet cliënten ondersteunen zoveel mogelijk zelfstandig inhoud en richting te geven aan zijn/haar leven of dagelijks ritme. SWZP biedt een veilig woon en leefklimaat, ook als de zorg en begeleiding van de bewoner intensiever wordt. De uitgangspunten voor de zorgvisie van de Stichting Wonen en Zorg Purmerend worden gevonden in de mensvisie van de filosoof Emmanuel Levinas en de protestants-christelijke traditie.

Twee elementen die wij belangrijk vinden voor onze zorg- en dienstverlening putten wij daaruit: Er wordt uitgegaan van de complexe mens als ondeelbaar geheel. Er wordt rekening gehouden met alle aspecten van het menselijk bestaan; lichamelijke, sociale, psychische, levensbeschouwelijke en spirituele aspecten spelen een rol en beïnvloeden elkaar wederkerig (holistische visie);

De geboden zorg moet de mens in staat stellen zoveel mogelijk zelf inhoud en richting te geven aan haar/zijn leven. Zelfbeschikking en verantwoordelijkheid zijn de waarden achter deze visie die in zijn uitwerking zelfstandigheid, zelfredzaamheid, keuzevrijheid en privacy centraal stelt (emancipatorische visie).

Vanuit het element van verantwoordelijk willen zijn voor elkaar is het verlenen van zorg - het zorgen voor de ander - iets heel gewoons. Bovendien houdt zorg een relatie in, waarbij persoonlijke aandacht onontbeerlijk is.

## **1.3 Kwaliteitskader voor de verpleegzorg**

In het kwaliteitskader is vastgelegd waaraan langdurige en/of complexe zorg die geleverd wordt door zorgorganisaties in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg moet voldoen. Het doel van het kwaliteitsdocument is door goede zorg de kwaliteit van leven van de cliënt te verbeteren.

Uitgangspunt voor de kwaliteit van zorg van de SWZP is het kwaliteitsverbetertraject met ondersteuning van het VWS programma "Waardigheid en Trots op Locatie". Omdat we - binnen de steeds zwaarder wordende verpleegzorg voor ouderen - op een veilige manier voldoende kwaliteit van zorg aan onze bewoners willen bieden. Daarbij heeft een lerende organisatie structurele scholing nodig. Dit is opgenomen in het strategisch opleidingsplan.

### 1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij kan ook gedacht worden aan de inzet van een vrijwilliger of familielid. Dit kwaliteitskader vraagt wel nadrukkelijke aandacht voor de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers.
- In iedere dagdienst (ook in het weekend) is er per groep iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinvolle dag-invulling van cliënten.
- De zorgverleners die in direct contact zijn met de cliënten, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

### 2. Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de cliënten en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
- Er is in iedere locatie (volgens KvK registratie) voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling, 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse<sup>14</sup>.
- Er is in iedere locatie (volgens KvK registratie) voor cliënten met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling 24/7 een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: opschalen van personeel (inzetten mobiel team), inroepen specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing cliënt naar andere afdeling in dezelfde zorgorganisatie, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), ingang zetten 'meer-zorg'.

### 3. Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan is vastgelegd in het kwaliteitsplan. CAO afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet.
- Vanaf 1-1-18 is voor iedere zorgverlener tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. De wijze hoe dit wordt georganiseerd wordt vastgelegd in het kwaliteitsplan.
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er of contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
- Methodisch werken en multidisciplinair werken vormen de basis van verpleeghuiszorg. Een deel van de deskundigheidsbevordering besteedt aan deze aspecten (multidisciplinaire) aandacht.
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende zorgverleners dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt (op basis van de diverse onderdelen van dit kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde).
- Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen.

## Hoe werken wij in de SWZP aan kwaliteit van zorg en leren en verbeteren?

Door de inzet van het kwaliteitsverbetertraject "Terug naar de bedoeling" (met ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots op Locatie): Met als doel het versterken van de multidisciplinaire verpleeghuiszorg, het bieden van veilige en verantwoorde zorg (basiszorg op orde) en het verder professionaliseren van zorg en welzijn (inrichtingskaders voor persoonsgerichte zorg en zelforganisatie). Dat zoen we door middel van: Teamleerbijeenkomsten; Intervisie voor kwaliteitsverpleegkundigen en coaches; Inzet van coaches voor de zorgteams; Structurele MDO's; Inzet behandelteam; deskundigheidsbevordering verpleeghuiszorg; toepassen WZD; Regie op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg; Aandachtsgebied(en)/ portefeuille organisatie-breed (PDCA); Inzet



verpleegkundigen per team; De introductie van een nieuwe overlegstructuur op locatieniveau waarbij besluitvorming en ondersteuning vanuit ondersteunende diensten beter zal aansluiten bij het primaire proces; MIC-commissie; Interne audits; Cliënttevredenheidsmeting; Het invoeren van een zorgmonitor met teamdashboard en kwaliteitsdashboard.

### **Inzet kwaliteitsverpleegkundigen**

Binnen het jaarplan worden aandachtsgebieden opgesteld, afgeleid van de resultaatsgebieden vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging, namelijk: Medicatieveiligheid; Decubitus en wondzorg; Wet Zorg & Dwang; Preventie van acute ziekenhuisopname; Hygiëne- en infectiepreventie; Palliatieve zorg; Mondzorg; Onbegrepen gedrag; Dossiervoering; Fysieke belasting(valpreventie en ergocoaching); Voeding en beleving; Continente.

De actiepunten vanuit de PDCA voorstellen en de actiepunten n.a.v. de uitkomsten vanuit de interne- en externe audits zullen verder opvolging krijgen in de verbetermonitor. De kwaliteitsverpleegkundigen verspreiden deze kennis binnen hun teams tijdens de teamleer bijeenkomsten en via bed-side-teaching. De teambarometer wordt één keer per jaar gebruikt als instrument om de stand van zaken per team m.b.t. "Kwaliteit van zorg en zelforganiserende teams" te monitoren. De analyse, gepresenteerd door de kwaliteitsverpleegkundige en team coach, omtrent de resultaten komt structureel terug op de agenda van de teamleerbijeenkomsten. Dit leidt tot het maken van vervolgspraken en borging. De teamcoach begeleidt dit teamproces.

### **Inzet verpleegkundigen**

Binnen de intramurale zorg zijn er naast de kwaliteitsverpleegkundigen ook reguliere verpleegkundigen werkzaam. Daarnaast zijn er verpleegkundigen in opleiding. Het doel is uiteindelijk dat er binnen elk team een verpleegkundige werkzaam is. Met als gevolg dat in het team voldoende kennis en vaardigheden beschikbaar zijn om de steeds zwaardere zorg mogelijk te maken. D.m.v. training on the job door de (kwaliteits) verpleegkundigen zal kennis- en deskundigheid binnen het team toenemen. Hierbij valt te denken aan:

- Monitoren en borgen onderwerpen vanuit het kwaliteitskader.
- Begeleiden, ondersteunen en trainen van collega's bij uitvoering zorg, familie contact, maken van zorgplannen en voorbereiden/ begeleiden van het MDO.
- Training triage door verpleegkundigen, Alle (kwaliteits-)verpleegkundigen worden ingezet als verpleegkundige bereikbaarheidsdienst tijdens avond-, nacht- en weekenduren en zijn bereikbaar en beschikbaar t.b.v. de verpleegkundige triage bij spoedzorg.
- Hulp bij portefeuille (aandachtsgebieden) kwaliteitsverpleegkundigen.

In 2020 is gestart met het traject "Terug naar de bedoeling" met steun van de adviseurs vanuit Waardigheid & Trots op Locatie. Een nieuwe organisatiestructuur zal ervoor gaan zorgen dat processen efficiënter gaan verlopen, waardoor borging van de bedrijfsvoering en kwaliteit wordt gegarandeerd. ( teamleerbijeenkomst/ locatie-overleg/regie-overleg zorg & bedrijfsvoering/ MT).

### **Locatie overleg**

Het locatie overleg vindt iedere twee weken plaats met als doel het evalueren en borgen van de teamprocessen en kwaliteit van zorg met passende ondersteuning waar nodig. De status van zelforganisatie, kwaliteit van zorg in het team a.d.h.v. het kwaliteitskader en de stand van zaken m.b.t. de aandachtsgebieden, alsook de bedrijfsvoering worden besproken. Zo worden de juiste acties en ondersteuning ingezet waar nodig en is monitoring, evaluatie en borging gegarandeerd, middels de Zorgmonitor en de diverse informatie dashboards.

### **Behandelteam overleg**

Eenmaal in de zes weken komt het behandelteam bijeen voor werkoverleg. De medische - en gedragsondersteuning (functie behandeling bij zorg met verblijf) wordt geëvalueerd. De toepassing



van de WZ&D wordt ontwikkeld en geëvalueerd, deskundigheidsbevordering van zorgteams, omgaan met onbegrepen gedrag en het verder vorm en inhoud geven aan multidisciplinaire samenwerking zijn de huidige thema's die met inzet van behandelaren worden doorgevoerd binnen de zorg aan de bewoners.

### **MIC-commissie**

In de MIC-commissie worden trendanalyses met aandacht voor de basisoorzaken op team- en organisatieniveau besproken, maar is ook ruimte voor casuïstiek- en prisma bespreking ter lering- en verbetering. In 2020 zijn de kwaliteitsverpleegkundigen getraind m.b.t. het opstellen van een prisma-analyse. In 2021 heeft een aantal kwaliteitsverpleegkundigen de Prisma Plus training gevolgd. Er zal een prisma-team geformeerd worden voor organisatie breed onderzoek. De MIC procedure zal hierop aangepast worden. Leren en verbeteren wordt meer en meer gemeengoed binnen SWZP.

### **Interne- en externe audits SWZP**

In 2022 zullen de interne audits opnieuw plaatsvinden i.s.m. de kwaliteits-verpleegkundigen, maar komt ook de externe PrezoCare audit en audit Roze Loper terug op de agenda.

### **Clïenttevredenheidsmeting**

In het najaar van 2021 hebben er telefonische interviews plaats gevonden van Zorgkaart Nederland actief geweest binnen SWZP. Deze actie zal in 2022 opnieuw ingezet worden. Daarnaast is de NPS-score opgenomen in de procedure "Evaluatie van Zorg" en vindt er structureel overleg plaats met de cliëntenraad.

### **Lerend netwerk**

Het lerend netwerk bestaat uit Mennistenerf, Pennemes en SWZP sinds januari 2018. De samenwerking is gericht op actieve onderlinge uitwisseling van informatie en tools, maar ook op gerichte uitwisseling van medewerkers. De samenwerking vindt in openheid plaats door bijvoorbeeld bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. Dat geldt voor zowel medewerkers als bestuurders.

### **Verbetermonitor en opvolgsysteem**

In 2022 zal verder opvolging gegeven worden aan het ondersteunende (team) dashboard vanuit Accordis en een vervolg gemaakt worden met het opvolgsysteem vanuit Q-link. Met de Zorgmonitor zijn wij real-time in staat om managementinformatie te lezen door middels van verschillende parameters en kpi's op het gebied van kwaliteit van zorg (kwaliteitsdashboard) en op het gebied van de bedrijfsvoering (teamdashboard). De bedrijfsvoering en de kwaliteit van zorg zijn hierdoor onlosmakelijk met elkaar verbonden. De kwaliteitsverpleegkundigen en teamrolhouders roosteren, personeel en finance, facility 's maken gebruik van de dashboards en kunnen de voortgang hiermee monitoren en tijdig (bij-)sturen. Hieraan zijn ook de normen, doelstellingen en acties vanuit interne- en externe audits toegevoegd.

Deze punten komen structureel terug op de MT-agenda voor monitoring en borging, welke nodig is om de benodigde randvoorwaarden te kunnen bieden aan de zelforganiserende teams.

Op deze wijze is leren- en verbeteren aan de orde van de dag op team, locatie- en organisatieniveau. Monitoring en sturen op Kwaliteit en veiligheid geschiedt binnen SWZP d.m.v. de Zorgmonitor.

Er is twee wekelijks locatieoverleg met de kwaliteitsverpleegkundigen, de team coach en manager zorg. Er vindt tweewekelijks een bilateraal overleg plaats tussen de kwaliteitsverpleegkundige en manager zorg.

Eenmaal in de drie weken vindt het overleg met de regiegroep plaats (P&O en manager zorg).

Eenmaal in de zes weken vindt overleg plaats met het behandelteam (alle behandelaren, medici en manager zorg).

Eenmaal in de drie weken vindt het MT overleg plaats (bestuurder, manager bedrijfsvoering en manager zorg).

De teamleerbijeenkomsten vinden eenmaal in de vier weken plaats.

De teambarometer wordt ieder jaar gehouden om de stand van zaken m.b.t. zelforganisatie en kwaliteit van zorg per team inzichtelijk te maken.

### Kennis- en deskundigheidsbevordering

Ook voor het jaar 2022 zal de nadruk liggen op de thema's: Onbegrepen gedrag, Wet Zorg & Dwang, Mantelzorgbeleid, Palliatieve Zorg/ethiek, klinisch redeneren en wond/decubituszorg. Naast de overige onderwerpen vanuit het kwaliteitskader.

### 1.4 Zorgverlening, ZP-verdeling, omzet, zorgprofielen per locatie

De kernactiviteit van de SWZP is de uitvoering van de Wlz (de Wet Langdurige Zorg), de Zvw (de Zorgverzekeringswet) en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Er is een contract met de gemeenten in de regio Zaanstreek Waterland voor de levering van Wmo zorg en diensten.

Vanuit beide locaties van de SWZP wordt zorg en dienstverlening aan de omliggende oudere buurtbewoners geleverd, zoals de maaltijdvoorziening aan huis of in ons (buurt)restaurant of de mogelijke deelname aan welzijnsactiviteiten. De wijkpleinfunctie rondom de locaties is een succesvolle maatschappelijke activiteit voor ouderen in de buurt, die ondersteund wordt door de Gemeente Purmerend. De functies zijn te onderscheiden in:

- Huisvesting, (activerende en ondersteunende) begeleiding, verzorging, verpleging, behandeling van ouderen met een indicatie voor Zorg met verblijf (ZZP en VPT 4 en hoger).
- Verzorging en verpleging aan zelfstandig wonende ouderen (Thuiszorg / Zvw).
- Hulp in de huishouding aan zelfstandig wonende ouderen (Wmo en Wlz).  
Dagbesteding / dagbesteding (regulier) voor zelfstandig wonende ouderen (Wmo).
- Het Ontmoetingscentrum De Dageraad (OCD), specialistische dagbesteding (Wmo).
- De mogelijkheid van het Volledig Pakket Thuis wordt geboden (VPT en MPT).
- Welzijn en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen om de locaties (Gemeente/Wmo).

Soort zorg en dienstverlening	Aantal in 2018	Aantal in 2019 *	Aantal in 2020	Soort	Opmerking
Intramurale cliënten	116	130	146	Cliënten	
Feitelijke intramurale plaatsen bezet op 31 dec.	118	135	146	Plaatsen	Incl. 24 plekken Heel Europa –
Volledig Pakket Thuis–plaatsen op 31 dec.	18	14	11	Plaatsen	
Extramurale cliënten (excl. Dagactiviteiten) 31dec.	375	346	299	Cliënten	3 Thuiszorg teams rondom de locaties
Cliënten in dagactiviteiten (incl. OCD) 31 dec.	45	72	41	Cliënten	Dagbesteding Wmo
Dagen VPT	6.962	5817	3952		Wlz
Dagen ELV	1.512	993	165		Zvw
Intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	23.294	26.420	29.746	Exclusief behandeling	Wlz
Intramurale verpleegdagen in verslagjaar	19.194	21.041	22.620	Inclusief behandeling	Wlz
Wettelijk budget aanvaardbare kosten	10.329.000	13.050.029	14.132.707	Euro	Incl. kwaliteits impuls W&T

Zorgverzekeringswet (incl. niet toewijsbare zorg)	1.940.000	2.048.118	1.801.688	Euro	Zvw
Onderdeel Wmo – Gem. Purmerend, o.a. dagopvang, dagbesteding, HbH en HHT (Zvw), Thuiszorg SWZP	955.000	1.087.967	958.224	Euro	Wmo
Corona-compensatie	-	-	916.360	Euro	
Overige bedrijfsopbrengsten	1.890.000	1.295.420	1.779.998	Euro	Subsidies, fondsen, bijdragen
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	15.114.000	17.481.534	19.585.977	Euro	SWZP prognose

## OVERZICHT ZORGPROFIELEN PER LOCATIE

Naam	Stichting Wonen en Zorg Purmerend	Rusthoeve	De Tien gemeenten	Heel Europa
<b>Omschrijving doelgroepen</b>	Kleinschalig wonen in drie groepen ZZP etage-gerichte zorg voor kwetsbare ouderen  In de aanleunwoningen rond de locatie wordt VPT en thuiszorg geleverd	Kleinschalig wonen in drie groepen ZZP etage-gerichte zorg voor kwetsbare ouderen  In de aanleunwoningen rond de locatie wordt VPT en thuiszorg geleverd	Kleinschalig wonen in drie groepen ZZP etage-gerichte zorg voor kwetsbare ouderen  In de aanleunwoningen rond de locatie wordt VPT en thuiszorg geleverd	Kleinschalig wonen in drie groepen  In de aanleunwoningen rond de locatie wordt VPT en thuiszorg geleverd
<b>Aantal intramurale cliënten/doelgroep (beschikbaar)</b>	ZZP 84 (appartementen) ZZP GW 58 VPT 7 MPT 35	ZZP 26 (appartementen) ZZP GW 18 VPT 1 MPT 10	ZZP 58 (appartementen) ZZP GW 22 VPT 6 MPT 23	ZZP nvt (appartementen) ZZP GW 18 VPT nvt MPT 2
<b>Type zorglevering</b>	VVT vnl som en pg	VVT vnl som en pg	VVT vnl som en pg	VVT vnl pg
<b>ZZP-verdeling Peilmoment december</b>	<b>Intramuraal</b> zzp 4 29 zzp 5 23 zzp 6 24 zzp 7 1 vpt 4 nvt vpt 5 7 <b>Totaal 84 (appartementen)</b>  GW ZZP 5 54 GW ZZP 7 4 <b>Totaal 58 (groepswoonings)</b>  <b>Extramuraal</b> VPT 4 3 VPT 5 3 VPT 6 1 MPT 4 12 MPT 5 19 MPT 6 4 MPT 7 nvt	<b>Intramuraal</b> zzp 4 5 zzp 5 6 zzp 6 12 zzp 7 nvt vpt 4 nvt vpt 5 3 <b>Totaal 26 (appartementen)</b>  GW ZZP 5 16 GW ZZP 7 2 <b>Totaal 18 (groepswoonings)</b>  <b>Extramuraal</b> VPT 4 nvt VPT 5 nvt VPT 6 1 MPT 4 5 MPT 5 4 MPT 6 1 MPT 7 nvt	<b>Intramuraal</b> zzp 4 24 zzp 5 17 zzp 6 12 zzp 7 1 vpt 4 nvt vpt 5 4 <b>Totaal 58 (appartementen)</b>  GW ZZP 5 21 GW ZZP 7 1 <b>Totaal 22 (groepswoonings)</b>  <b>Extramuraal</b> VPT 4 3 VPT 5 3 VPT 6 nvt MPT 4 6 MPT 5 15 MPT 6 2 MPT 7 nvt	<b>Intramuraal</b> zzp 4 nvt zzp 5 nvt zzp 6 nvt zzp 7 nvt vpt 4 nvt vpt 5 nvt <b>Totaal nvt (appartementen)</b>  GW ZZP 5 17 GW ZZP 7 1 <b>Totaal 18 (groepswoonings)</b>  <b>Extramuraal</b> VPT 4 nvt VPT 5 nvt VPT 6 nvt MPT 4 1 MPT 5 nvt MPT 6 1 MPT 7 nvt

## 1.5 Governance en besturingsfilosofie

De juridische structuur van de organisatie is de stichtingsvorm, met een Raad van Toezicht en een Raad van Bestuur. De SWZP kent drie zorglocaties: De Rusthoeve, De Tien Gemeenten en Heel Europa, daarnaast het Ontmoetingscentrum De Dageraad en de Thuiszorg Purmerend, dat alles gevestigd in Purmerend.

In het kader van de kwaliteitsverbetering van de zorg is de structuur van de organisatie gewijzigd, het stafbureau is vervallen en deze functies zijn zoveel als mogelijk belegd in de zelforganiserende teams. Er zijn drie coaches beschikbaar voor de zelforganiserende teams die zorg en dienstverlening bieden aan de cliënten en bewoners. De steunfuncties (kwaliteitszorg, personeel, opleidingen, financiën) zijn belegd binnen de regiegroep en vallen onder de verantwoordelijkheid van de manager bedrijfsvoering, voorwaardenscheppend voor de teams. Er zijn 18 intramurale zorgteams, waarbij de woongroepen per locatie als team moeten samenwerken. Er zijn drie thuiszorgteams, naast drie dagbestedingsteams. Daarnaast is er een eigen behandelteam, woonondersteuners per locatie en is er een vast team van medewerkers in de nachtzorg. Zorg en welzijn en behandeling valt onder de verantwoordelijkheid van de manager zorg.

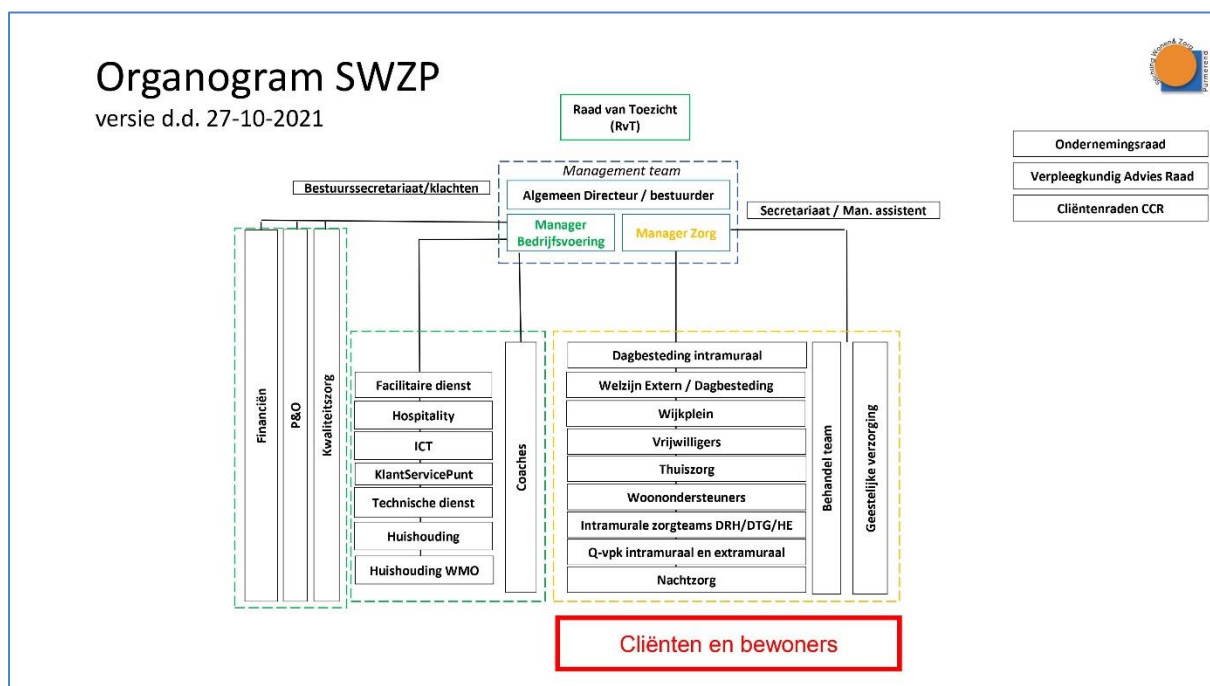
De SWZP volgt het Raad van Toezicht-model. Wat betreft medezeggenschap is er een Ondernemingsraad op stichtingsniveau volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De belangen van de cliënten worden vertegenwoordigd door een tweetal cliëntenraden in de locaties. Er is een Centrale Cliëntenraad. Het enquêterecht voor de cliëntenraden is opgenomen in de statuten en voldoet aan de voorwaarden van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De SWZP is een door de NZa toegelaten instelling (Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg: VVT) met een erkenning voor de uitvoering van de zorgfuncties: Verzorging en Verpleging, Verblijf en Behandeling, Ondersteunende en Activerende Begeleiding. De SWZP is lid van de branche organisatie Actiz, de Raad van Toezicht is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ).

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip; de zorg is veilig
2. Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. Autonomie: voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
4. Zorgdoelen: iedere cliënt heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

## STRUCTUUR



## PRODUCTIE, PERSONEEL EN OPBRENGSTEN IN 2020

### Specificatie van ontvangen subsidies Gemeente Purmerend

		2018	2019 *	2020
1.	Wmo-producten	€ 955.000	1.087.967	958.224
2.	Maatschappelijke stage (MAS)	€ 3.495	3.496	3.496
3.	Wijkplein Centrum / Gors	€ 89.290	311.879	273.238
4.	Wijkplein De Tien Gemeenten	€ 260.000	Zie onder 3	Zie onder 3
5.	GGZ-C maatschappelijke begeleiding	€ 126.339	87.004	-
6.	Lopend vervoer	€ 10.000	10.577	25.000
7.	DemenTalent en Dementelcoach	€ 17.511		-
8.	Mantelzorgondersteuning	€ 12.587	12.788	12.993

## 2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

### 2.1 Gegevens personeelssamenstelling 2019 over de locaties

	2017	2018	2019	2020	
Bestuur/Directie	1,00	1,00	1,00	1,00	
Management	2,00	1,78	1,78	1,00	
Bestuurssecretaris, Kwaliteit, ondersteuning	1,00	2,61	3,95	1,94	
Financiën en administratie	3,22	3,89	3,22	2,22	
Ondernemingsraad	0,22		0,19	0,19	
Opleidingen	0,44	0,44	0,55	0,56	
Personeelszaken	1,89	2,33	1,89	2,56	
	<b>9,77</b>	<b>12,05</b>	<b>12,58</b>	<b>9,47</b>	9,47

Keuken	7,70	6,59	6,13	6,51	
Restaurant/gastvrouw	8,85	7,51	5,80	6,69	
Huishouding	28,46	27,59	28,48	26,80	
Facilitair	2,67	3,39	3,39	2,72	
Technische dienst	1,22	1,22	1,33	1,58	
	<b>48,90</b>	<b>46,30</b>	<b>45,13</b>	44,30	44,30
Welzijn	12,93	14,63	15,38	15,76	
Hoofden (wijziging zelforganiserende teams)	0,00				
Coaches	3,14	2,33	1,34	2,33	
Coördinatoren (wijziging ZOT)	0,00				
Administratie zorg	2,03	1,61	1,61	2,06	
Verpleegkundigen	8,67	3,00	5,56	9,00	
Kwaliteitsverpleegkundigen		10,61	9,72	8,67	
Wijkverpleegkundigen thuiszorg	2,44	2,67	3,44	4,33	
Verzorgenden	25,63	31,07	36,08	37,36	
Contactverzorgenden	19,84	23,52	15,86	15,47	
Woonbegeleiders	31,81	25,86	30,00	37,06	
Assistent woonbegeleiders	1,92	2,44	1,81	0,17	
Woonondersteuners				8,21	
Helpende	7,23	10,55	11,27	18,05	
Leerlingen IG	10,22	10,72	14,67	22,33	
Leerlingen VP	5,56	3,22	9,11	5,00	
Geestelijk verzorgers	0,94	0,67	0,94	0,94	
Behandelaren				1,78	
	<b>132,36</b>	<b>142,90</b>	<b>156,79</b>	188,52	188,52
<b>Totaal</b>	<b>191,03</b>	<b>201,27</b>	<b>214,50</b>		242,29

## 2.2 Personeel en kwaliteit - Personeelscontext: wat maakt het verschil

1. Zorgvraag – personeelsopbouw (mix) relatie deskundigheid en inzet
2. Relatief stabiele personeelspopulatie in leeftijdsopbouw
3. Deskundighedsniveau bewust ontwikkelen in relatie tot zorgvraag
4. Leerlingen stromen door naar vaste plekken, behoud jongeren geborgd.
5. Helder contractbeleid m.b.t. omvang en uren
6. Continuïteit in zorg door duidelijke afspraken rond flexibele en vaste inzet in teams.
7. Idem door laag verzuim.
8. Ervaren stabiliteit in roostering en meer inzet.

### 2.3 Personeelssamenstelling - kwaliteit en kwantiteit

Het SWZP volgt de normen en kaders voor de personeelssamenstelling zoals die zijn opgesteld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Deze kaders staan garant voor veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg en sluiten aan bij de rol van de familie als partner. De kaders voldoen aan de bestaande wet- en regelgeving (ARBO, CAO, Arbeidstijdenbesluit), gezond werken en zelfregulering van werkdruk, en maken vakkundige en flexibele bezetting mogelijk. Tot slot moeten deze normen de continuïteit van zorg garanderen en oog hebben voor een doelmatige organisatie met optimale productiviteit. Het gaat het om verdere kwaliteitsverbetering van het zorgpersoneel en een goede mix van inzet van verschillend gekwalificeerd personeel. Zie voor het strategisch personeelsplan ook onze website: [www.swzp.nl](http://www.swzp.nl)

In het kader van de start analyse voor het huidige begeleidingstraject vanuit Waardigheid en Trots is er een uitgebreide analyse gemaakt (Bureau Dageraad) van de kwantiteit en de kwaliteit van het aantal beschikbare zorgmedewerkers voor de te bieden verpleeghuiszorg binnen de SWZP. Dit is ook als benchmark ingezet, vergeleken met andere VVT organisatie van de omvang van de SWZP zetten wij meer dan voldoende zorgformatie in en ruim op het gewenst deskundigheidsniveau en de juiste functiemix. Aangezien de SWZP in 2021 - 2022 sterker moet sturen op het juiste evenwicht tussen bedrijfsvoering en kwaliteit van zorg is dit een belangrijk uitgangspunt voor de stand van onze zorg.

### 2.4 Cliënt en veiligheid

Incidenten waarbij cliënten betrokken zijn, worden geregistreerd in het ECD. Het MIC-formulier in ONS is in 2020 aangepast, waardoor basisoorzaken gemakkelijker inzichtelijk gemaakt worden. De MIC-meldingen worden structureel besproken in elke teamleerbijeenkomst om te beoordelen of de ingezette acties hebben geleid tot het gewenste resultaat bij de cliënt. Daarnaast worden er trendanalyses opgesteld per kwartaal op team- en organisatieniveau, wat heeft geleid tot meer inzicht in de basisoorzaken en hiermee vervolgacties ter verbetering op cliënt, team, locatie- en organisatieniveau. (toename kwaliteit en veiligheid van de zorg) Deze trendanalyses worden structureel besproken in de teamleer bijeenkomsten, locatie overleg en middels de Zorgmonitor (kwaliteitsdashboard) en MT ter lering- en verbetering. Er heerst over het algemeen een veilige meldcultuur binnen SWZP. In 2021 is een prisma- training aangeboden aan de kwaliteitsverpleegkundigen en teamrolhouders MIC. Ook is het kwaliteitsdashboard ter ondersteuning aan de teams vorm gegeven i.s.m. de kwaliteitsverpleegkundigen, wat het analyseren van de basisoorzaken vergemakkelijkt. Daarnaast is de informatie dan direct voor eenieder inzichtelijk en vermindert de registratielast- en tijd. De klachtenprocedure is opnieuw beoordeeld en besproken met de CCR. De registratie biedt inzicht in de status van afhandeling en de verantwoordelijke functionaris. Deze voortgangsregistratie wordt in elk MT aangeboden. Ook de RvT ontvangt de rapportage over de afhandeling van klachten. De communicatie met familie en betrokkenen krijgt veel aandacht. In 2021 is de klachtenprocedure onderdeel geworden van het opvolgsysteem van het digitale systeem: Q-base, voor een nog betere analyse en monitoring.

#### **Veiligheid personeel**

Medewerkers worden geconfronteerd met geweld in zorgrelaties, de MIM. De in- en exclusiecriteria zijn geëvalueerd, er is een richtlijn m.b.t. onbegrepen gedrag, inclusief stappenplan opgesteld en geïmplementeerd tijdens de teamleer bijeenkomsten. Daarnaast is er gerichte scholing over deze problematiek georganiseerd voor medewerkers intramuraal, inclusief vrijwilligers en mantelzorgers en voor alle zorgmedewerkers van de thuiszorg. Door corona is dit beperkt geweest en willen we in 2022 hernemen en uitbreiden. Hierbij dient de kenmerkende kwaliteit van onze stichting uitgangspunt te zijn voor wat we wel en niet kunnen beiden aan aspirant bewoners en cliënten.



## Vrijheidsbeperkende maatregelen en WZD

Op 1 januari 2020 is de WZD ingegaan. SWZP heeft in het najaar van 2019 alle zorgmedewerkers intramuraal, thuiszorg, dagbesteding en CR uitgenodigd om een (verplichte) scholing over dit onderwerp bij te wonen. Het beleid WZD is opgesteld en geïmplementeerd in de teams. Alle taakverantwoordelijkheden zijn in 2020 aangesteld. De WZD functionaris en externe cliëntvertrouwenspersoon hebben kennis gemaakt met de Cliëntenraad. De externe cliëntvertrouwenspersoon zal in 2022 aansluiten bij de mantelzorgavonden van de groepswoningen. De scholing- en vervolgscholing in het najaar voor alle zorgverantwoordelijken is afgerond en vanaf heden zal er structurele intervisie plaatsvinden o.b.v. verpleegkundig specialist en psycholoog en GZ psycholoog, zodat alle verpleegkundigen goed in deze nieuwe rol kunnen groeien. In 2022 zal er een algemene scholing plaatsvinden voor alle medewerkers over de toepassing van de WZD, daarnaast zal er structurele aandacht zijn voor casuïstiek in de teams. Het gedragspreekuur is opgestart, waarbij dit onderwerp aandacht krijgt en gemeengoed zal worden.

## 2.5 Leren en werken aan kwaliteit

Een lerende organisatie heeft scholing nodig daarom is er een strategisch opleidingsplan opgesteld. Kwaliteit van zorg vereist deskundige medewerkers in teams waar sprake is van taakvolwassenheid. Om dit te bereiken is het noodzakelijk dat de deskundigheid van de medewerkers op niveau is. De inbedding van de teamrollen zijn belegd in de teams en bij de verpleegkundigen of teamrolhouders. In 2021 is opnieuw een teambarometer uitgevoerd om de mate van zelf organisatie in het team te evalueren. In juni 2021 is gestart met het transitietraject “Terug naar de bedoeling” met ondersteuning van coaches van Waardigheid en Trots op Locatie. Met dit traject wordt een stevig fundament gelegd voor het verder versterken en professionaliseren van de zorgteams als het gaat om het bieden van veilige en verantwoorde verpleeghuiszorg, waarbij de multidisciplinaire samenwerking versterkt zal worden en deze wordt geborgd binnen de organisatiestructuur.

## 2.6 Leiderschap, Governance en management

In 2021 is de organisatiestructuur van de SWZP gewijzigd. Doel is dat de organisatie hierdoor slagvaardiger wordt en er duidelijke kaders worden vastgesteld, waardoor zelforganisatie beter tot haar recht komt. Het gaat hierbij om kwaliteitskaders, kaders op het gebied van multidisciplinaire samenwerking, begrotingskaders, formatiekaders, roosterkaders, alsook zorg- en behandelinhoudelijke kaders. Over de Privacy en Informatie regelgeving (AVG) zijn de risico's in kaart gebracht en met ondersteuning van BMC de nodige acties ondernomen. PrezoCare certificering is bereikt. Evenzo de her certificering t.b.v. de Roze Loper.

## 2.7 Gebruik van hulpbronnen en samenwerking

Het moderniseren van het verpleegproepsysteem (VOS) is uitgevoerd in 2020. Hiervoor was modernisering van het WIFI netwerk noodzakelijk. Dit opent ook de mogelijkheden voor de inzet van domotica om de kwaliteit van zorg te handhaven, de eigen regie van de cliënt te waarborgen en onze medewerkers efficiënter in te zetten. Daarnaast zien wij onze samenwerkingsrelaties met onze branchegeenoten ook als een hulpbron teneinde de bedrijfsvoering en onze kwaliteit te verbeteren. De ketensamenwerking in de zorg is van belang voor de inhoudelijke samenwerking tussen zorgpartijen vanwege het bieden van de juiste zorg, maar daarnaast ook vanwege de kosten van de zorg. Het gaat hier dus om de noodzakelijke samenwerking met andere zorgorganisaties, maar ook met andere partijen zoals de woningcorporaties en het welzijnswerk. De grote veranderingen in de zorg, de noodzakelijke samenwerking in de wijkteams intensiveren de samenwerking op een goede manier. De bestuurder of een MT lid participeert in de regio overleggen namens de SWZP. De belangrijkste ketenpartners voor de SWZP voor de uitvoering en ontwikkeling van de zorg voor

kwetsbare ouderen in de regio zijn De Zorgcirkel, Evean, Pennemes, Mennistenerf (MPC). Met de eigenaren van onze locaties is goed contact wat betreft het onderhoud van het gebouw. In de samenwerking rond de wijkpleinen, de sociale wijkteams en de rol van onze thuiszorg is de samenwerking met het welzijnswerk van belang. De verbinding met de eerste lijnszorg voor de ouderen in de aanleunwoningen rondom de locaties willen we versterken.

## 2.8 Informatie en communicatie

### ▪ Cliënt/mantelzorgcontact:

In 2021 zijn bijeenkomsten voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers georganiseerd. Corona heeft hierbij wel invloed op de reikwijdte daar maatregelen ons regelmatig hebben beperkt bij het organiseren van bijeenkomsten. Toch zijn er voor medewerkers de nodige digitale en fysieke bijeenkomsten georganiseerd over de veranderplannen in het kader van “Terug naar de bedoeling”.

### ▪ Caren Zorgt:

Dit is een applicatie van het ECD waarbij cliënten en bewoners - en als zij dat wensen ook hun mantelzorgers - toegang hebben tot een deel van het ECD. Bovendien biedt deze applicatie de mogelijkheid om contact te leggen met alle personen die inzage hebben in het dossier.

### ▪ Zeepkisten:

In 2021 zijn opnieuw – door corona beperkt en digitaal - zeepkist bijeenkomsten gehouden waarin medewerkers uitgenodigd zijn om met MT van gedachten te wisselen over een aantal van tevoren bekend gemaakte onderwerpen. Medewerkers kunnen ook zelf hiervoor onderwerpen aandragen.

### ▪ Communicatie:

Voor communicatie heeft de SWZP beperkte middelen. De inhoud van de website is aangepast aan de huidige situatie SWZP, intranet is aangepast met een interactieve provider (Motivo) en een nieuwe omgeving voor het handboek kwaliteit (Q-link).

## 3. Verbeterparagraaf SWZP – “Terug naar de bedoeling”

### 3.1 Huisvesting SWZP

Onze gebouwen zijn nu nog geschikt om in te zetten voor de zorg en dat moet in de nabije toekomst ook zo blijven. De voorwaarden voor de houdbaarheid en de gewenste aanpassingen aan de gebouwen en de mogelijkheden die wij zien, zijn hieronder aangegeven. De steeds zwaardere zorg zal andere eisen stellen aan de gebouwen waarin de zorg wordt verleend in termen van toegankelijkheid, verkeersruimten, veiligheid en flexibiliteit.

#### De zorg in gebouw Heel Europa

Voor de verpleeghuiszorg op de 1<sup>e</sup> etage is aan het gebouw meer veiligheid toegevoegd door een veilige beschermde verbinding tussen de woongroepen aan de beide zijden van het gebouw middels een extra portiek. Daardoor zijn de twee woongroepen aan elkaar verbonden en is er meer loopruimte en flexibiliteit voor bewoners en zorg.

#### De zorg in De Rusthoeve

Dit gebouw uit 1935 is in 2009 degelijk gerenoveerd door de Wooncompagnie, de verhuurder van Heel Europa en De Rusthoeve. De appartementen zijn groot en goed in te zetten voor mensen die wonen met zorg. Probleem is de indeling van het gebouw en de kleine schaal waardoor nabije zorg aan bewoners niet op alle etages even goed is te bieden. We hebben huiskamers gerealiseerd op de etages. De verbinding met de ontwikkeling in de wijkzorg, langer thuis wonen, VPT moet gemaakt worden in het beleid in de zorg en de daarvoor benodigde infrastructuur en gebouwen. In 2021 is een 4<sup>e</sup> woongroep - in plaats van het KDV - op de 1<sup>e</sup> etage gerealiseerd. In 2021 zijn er aan het pand verschillende onderhoudswerkzaamheden gepleegd en is er stadsverwarming gerealiseerd. Alle

ramen zijn vervangen door duurzaam glas. De woongroepen zijn voorzien van airconditioning en er is op de begane grond een multifunctionele ruimte gerealiseerd.

### De zorg in De Tien Gemeenten

Met Woonzorg NL de verhuurder zijn al in 2017 afspraken gemaakt over een investering in een extra lift en verbetering van de toegang. Dit is in 2021 gerealiseerd. De extra lift aan de Hoornselaan zijde is gericht op de houdbaarheid vanwege de steeds zwaardere zorg. Naast de lift is ook de entree en het restaurant gemoderniseerd. Hierdoor zijn deze ruimtes meer aangepast aan de gebruikers, veelal minder mobiele mensen en veel rolstoelgebruikers. Voor de midden lange termijn willen we de verhuurder vragen nieuwbouw te plegen, daarvoor is een plan van aanpak uitgewerkt. De drie etages van het Hoornselaan gebouw moeten toekomstbestendig geschikt zijn voor veilige zorg voor bewoners met regieverlies en behandeling. Voor de aanpassing van de functie zorg met behandeling op de 1<sup>e</sup> etage van de Hoornselaan is een offerte gevraagd en zullen we een investeringsplan maken.

## 3.2 Werken aan verbetering van zorg en dienstverlening

### HOE WERKEN WIJ AAN / BEVORDEREN WIJ HET WELBEVINDEN VAN BEWONERS BINNEN DE SWZP?

Stand van zaken nu	Verbeterplan
Profiel SWZP	De zorgvraag wordt zwaarder. Onze visie op gewenste service en zorg blijft onveranderd; gericht op respect en ondersteuning voor de hele mens; persoonsgerichte zorg en dienstverlening gericht op welzijn en welbevinden. Bieden van dag voorzieningen; Service in de wijk (maaltijden, activiteiten), wijkpleinfunctie en 24-uurs zorg en wonen.
a. Gericht op wijk	Wijkservice, dag producten, wachtlijst, thuiszorg, vrijwilligers.
b. Ingebied in Purmerend	Externe contacten, stakeholders.
c. Kwetsbare ouderen: Toename zorgzwaarte en aandacht voor de rol van mantelzorgers in het welbevinden van de bewoners. Services, extramuraal en intramuraal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In- en exclusiecriteria: PG mits niet leidend tot verstoring groepsproces</li> <li>• Verbeterplan participatie mantelzorgers en vrijwilligers.</li> <li>• Versterking teams in deskundigheid en servicegerichtheid. Versterking teams bij integratie van rol mantelzorgers in de dag structuur van bezoekers, cliënten en bewoners.</li> <li>• Eigen regievoering, gebaseerd op behoud en ondersteuning van sociale netwerk. Zwaardere zorg, toename PG, WZD</li> <li>• Integratie dagbesteding, externe zorg en welzijn.</li> </ul>
d. Veilige omgeving	Dagopvang en De Dageraad in kleine groepen, vast team, op behoeften afgestemde behuizing. Groepswonen en nabije zorg in kleine groepen cliënten. Geïntegreerde teams waar welzijn een vast onderdeel van is. Teams worden op kwaliteit ondersteund door kwaliteitsverpleegkundigen en op teamproces door coach. Bereikbaarheid / communicatie. Toezicht / Alarmering, opvolging alarmering. Gebouw aangepast aan doelgroep / Toegangscontrole. Informatiebeveiliging.
e. Met uitdrukkelijk aandacht voor diversiteit	Uitdrukkelijke profilering van SWZP bij gelegenheden die betrekking hebben op uitsluiting, discriminatie, geaardheid. Vlaggen, aandacht op website, facebook op gepaste dagen; Thuisblad artikelen, contact met belangenorganisaties, certificering Roze Loper.
f. Goed werkgeverschap	Heldere P&O procedures /Bereikbaarheid P&O / Financiën. Rooster ondersteuning – salaris / naleving cao. Informatievoorziening t.a.v. organisatorische zaken. Deskundigheidsbevordering. Roosterondersteuning teams: proces en inhoud. ICT / BHV / Veilige werkomgeving ARBO / preventiemedewerker.
g. Ondersteuning	Cliëntenservicepunt, wachtlijstbemiddeling / monitoring.

### 3.3 Welzijn en welbevinden

In 2021 is in overleg met de medewerkers de inzet van welzijn in de intramurale zorg op een nieuwe manier georganiseerd, tot en met de inzet van medewerkers in de zorgteams op de woongroepen.

### **Zinvolle activiteiten verbeteren de kwaliteit van leven**

Mensen met dementie geven aan dat hun kwaliteit van leven wordt verbeterd wanneer zij zich nuttig voelen, plezier beleven aan activiteiten en sociale contacten onderhouden. Sociale participatie kan hierbij leiden tot een hogere kwaliteit van leven. Het aanbieden van zinvolle activiteiten biedt een mogelijkheid tot deze sociale participatie voor mensen met dementie. Voor het bereiken van een gevoel van zingeving zijn zinvolle bezigheden en sociale interactie van groot belang. Bij het bieden van persoonsgerichte zorg is het ook belangrijk om iemand daartoe in staat te stellen en om iemand ruimte te geven voor eigen initiatief. Het van betekenis kunnen zijn voor een ander, maakt het leven van mensen met dementie de moeite waard.

### **Persoonsgerichte dagbesteding woongroepen**

Welzijn intern gaat zich richten op professionele ondersteuning aan bewoners van de woongroepen binnen de drie locaties van de SWZP. Dit betekent dat de huidige "medewerkers welzijn" ingezet gaan worden als "activiteitenbegeleiders". In samenspraak met de kwaliteitsverpleegkundigen en contactverzorgenden, maar in sommige gevallen ook in multidisciplinair verband, geven zij samen met de zorgteams uitvoering aan het individueel zorgplan van de bewoner, waarbij persoonsgerichte zorg voorop staat. Op geleide van de afspraken die worden gemaakt en vastgelegd in het zorgplan wordt de activiteitenbegeleider ingezet voor het bijdragen aan een zinvolle daginvulling van de bewoners van de woongroepen. De dagbesteding is maatwerk en afgestemd op de behoefte en mogelijkheden van de bewoners.

### **Samenwerking tussen de zorgteams en activiteitenbegeleiders**

De activiteiten worden aangeboden op de woongroepen. De activiteitenbegeleider richt zich op het verzorgen van de activiteit, de zorgmedewerkers begeleiden tijdens de activiteiten de bewoners op het gebied van ADL ondersteuning en ondersteunen de activiteitenbegeleider tevens bij het omgaan met onbegrepen gedrag. Hierdoor kunnen meerdere bewoners tegelijkertijd deelnemen aan een activiteit. Het activiteitenaanbod is afgestemd op een behoefte-inventarisatie onder de bewoners. Hierbinnen vindt individuele begeleiding plaats, zowel door de activiteitenbegeleiders, alsook door de zorgmedewerkers.

De activiteitenbegeleiders hebben expertise op het gebied van het verzorgen en organiseren van activiteiten die aansluiten op de doelgroep. Zij kunnen hierbij het zorgteam ondersteunen en adviseren, zodat het aanbieden van activiteiten, verspreidt over de dag, bijdraagt aan het welbevinden van de bewoners. Niet alle activiteiten hoeven door de activiteitenbegeleider alleen verzorgd te worden, veel activiteiten kunnen in samenwerking met het zorgteam of alleen door het zorgteam uitgevoerd worden.

Door een nauwere samenwerking vindt er een meer flexibele inzet van personeel plaats, waarbij de daginvulling van de bewoners leidend is. De activiteitenbegeleiders worden op geplande momenten ingezet voor één of meerdere woongroepen en zijn verbonden aan deze woongroepen. Zij maken geen onderdeel uit van de formatie van het zorgteam, vooral om een onafhankelijke en flexibele positie te kunnen innemen op basis van de zorgvraag van de bewoners. Wanneer een activiteitenbegeleider integraal onderdeel uitmaakt van de zorgteamformatie is het zeer aannemelijk dat er geen ruimte is voor verdere ontwikkeling van zinvolle dagbesteding, daar de zorg dan de boventoon voert. Voorts kan door een meer flexibele inzet van activiteitenbegeleiders er heel gericht gekeken worden naar aanwezige kwaliteiten, capaciteiten en kennis binnen het team van activiteitenbegeleiders, waardoor de juiste persoon op de juiste plek ingezet kan worden (vraaggerichte ondersteuning). Juist door een onafhankelijke positie in te nemen ten opzichte van de collega's in het zorgteam blijven medewerkers zorg en welzijn gelijkwaardige collega's en kan er ingezet worden op verdere participatie van zorg-medewerkers als het gaat om het bijdragen aan een zinvolle daginvulling voor de bewoners. Deze vorm van samenwerking, versterkt de kwaliteit en continuïteit van zowel de zorg als de dagbesteding.

## **Mantelzorgers**

Om deze ontwikkelingen te realiseren is samenwerking met de mantelzorgers en vrijwilligers essentieel. Een goede samenwerking is noodzakelijk voor het maken van afspraken met de cliënt, het voortzetten van zorg- en ondersteuningstaken door de mantelzorger en het aanbieden van de juiste ondersteuning en begeleiding voor de mantelzorger. De mantelzorger maakt deel uit het sociale netwerk van de cliënt en vormt een belangrijke continue factor in het leven van cliënten.

## **4. Evaluatie inzet kwaliteitsbudget 2018 - 2021**

Het aparte kwaliteitsbudget wordt in 2022 onderdeel van het zorgbudget. In de verantwoording van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vraagt het zorgkantoor wel een voortgaande verantwoording van onze inzet zoals we dat de afgelopen drie jaar hebben gedaan. Daarom dit apart kwaliteitsplan voor 2022. Voor de komende periode zijn er wel in de regio middelen beschikbaar voor vernieuwing en innovatie van de verpleeghuiszorg, dit budget dient in de regio te worden afgesproken met het zorgkantoor. Wat hebben we de afgelopen jaar aan verbeteringen van de verpleegzorg doorgevoerd?

In de zomer van 2018 zijn we gestart met het uitbreiden van de inzet op de groepswoningen. Als gevolg daarvan heeft elke groepswoning een kookdienst van ongeveer 5 tot 8 uur en een korte ochtendienst om te ondersteunen bij de ochtend zorg. De totale inzet per groepswoning is dus gegroeid van 3 uur per dag naar 9 uur per dag. In 2019 zijn wij verder gegroeid met de inzet van meer zorgverleners. Naast de inzet op de groepswoningen hebben wij ook een aantal uur per dag meer ingezet op de appartementenzorg. In 2019 zijn we gestart met de inzet van een vaste psycholoog. De inzet is uitgebreid i.v.m. de scholing dementie, onbegrepen gedrag en t.b.v. de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Vrijwel elke medewerker binnen de intramurale zorg is drie dagen geschoold; twee dagen dementie en één dag onbegrepen gedrag. Qua materiële kosten zijn, vooral de kosten rondom de implementatie van het nieuwe Verpleeg Oproep Systeem gebruikt. Op zowel De Rusthoeve en De Tien Gemeenten is een nieuw VOS in gebruik gekomen. Daarnaast zijn de kantoren binnen locatie De Rusthoeve verbouwd tot huiskamer. In de afgelopen coronaperiode was hierdoor op elke huiskamer dagelijks een woonondersteuner werkzaam. Deze inzet was onmisbaar toen door de 'Lock down' geen mantelzorgers en vrijwilligers meer welkom waren. Juist de in de tijd weggevallen inzet van mantelzorgers en vrijwilligers is opgevangen door de inzet van de woonondersteuners. Door de inzet van meer verpleegkundigen is een commissie voor hygiëne- en infectiepreventie opgezet, naast de ruimte voor het scholen en ondersteunen van alle zorgverleners.

## **5 Jaarplan Kwaliteit van zorg in 2022 - "Terug naar de Bedoeling"**

De ambitie van SWZP om bewogen en betrokken zorg te leveren sluit aan bij het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg (2017) waar gestuurd wordt op kwaliteit en veiligheid. Voor de SWZP zijn de onderwerpen persoonsgerichte zorg en deskundige zorgverleners van primair belang.

### **5.1 Introductie basisrooster**

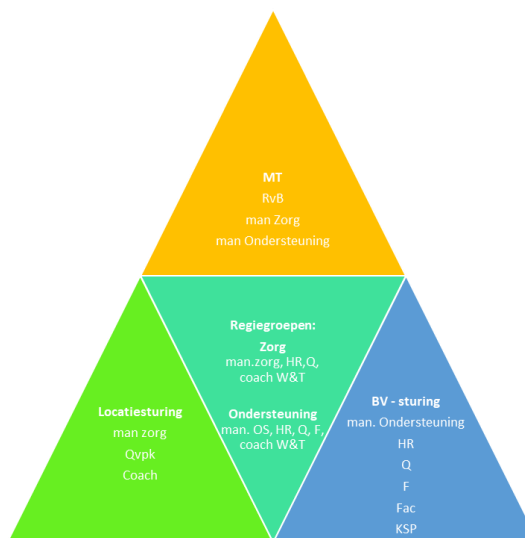
In 2021 is het basisrooster geïntroduceerd, als onderdeel van het traject "Terug naar de bedoeling". Het basisrooster is gebaseerd op de begroting (aanwezige zzp indicaties), kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor wat betreft een evenredige verdeling en aanwezigheid (beschikbaarheid) van deskundigheid en voorziet in de continuïteit van zorg. Teamrolhouders roosteren zijn belast met het maken van het rooster en worden hierin ondersteund door personeelszaken. Laatstgenoemde zien toe op naleving van regelgeving m.b.t. het rooster en de minimale bezettingsnormen, zowel kwalitatief, alsook kwantitatief. Zij adviseren en ondersteunen teamrolhouders roosteren.

### **5.2 Beweegzorg**

Om meer persoonsgerichte zorg mogelijk te maken en onbegrepen gedrag te voorkomen zijn we in het najaar van 2020 gestart met de inzet van een bewegingsagoog. Doel van de functie is het doen van beweegactiviteiten met bewoners en geven van training on-the-job aan zorgverleners met beweegactiviteiten. Dat betekent het begeleiden, instrueren en coachen van zorgverleners bij hun kennis en vaardigheden over bewegen. Het doel is om zorgverleners aan te zetten tot het meer en creatief toepassen van beweegactiviteiten en de bewustwording dat bewegen (evenals dans en muziek) leidt tot het voorkomen van regressie van de dementie.

### 5.3 Investing organisatie structuur SWZP

Het managementteam bestaat uit de bestuurder, manager bedrijfsvoering, welke in juli 2021 is aangesteld en de manager zorg. Staffuncties maken onderdeel uit van de regiegroep en geven gevraagd en ongevraagd advies aan MT leden en leden van het locatieoverleg. Medio oktober is er een teamleider hospitality aangesteld en momenteel staat er een vacature open voor de tijdelijke functie van projectmanager kwaliteit. Deze zal deze ondersteunen bij de transitie naar multidisciplinaire en persoonsgerichte zorg binnen het verpleeghuis.



### Roosterondersteuning

Vanaf 2021 werken we met een aparte medewerker roosterondersteuning. Doel is de inzet van zorgmedewerkers verder te optimaliseren, en daarmee de inhuur van uitzendkrachten zoveel mogelijk te beperken. Zodat onze bewoners zoveel mogelijk zorg van vertrouwde gezichten mogen ontvangen. Om de teamrolhouders beter te faciliteren bij het tot stand laten komen van een verantwoord rooster wordt er toerusting geboden. Zodat de continuïteit en kwaliteit van het rooster beter geborgd wordt binnen de zelf-organiserende teams. Teamrolhouders krijgen duidelijke kaders en richtlijnen en worden daarbij ondersteund door personeelszaken (roosterondersteuning).

In 2022 trekken we deze lijn door met de back office Roosteren. Deze rapporteert direct aan de manager bedrijfsvoering. De spelregels en speelveld van het roosteren worden voor heel SWZP gelijk getrokken. Het gaat hierbij om een sluitend rooster (zowel in zorgvraag als in basisrooster/budget) en om flexibiliteit (rechtvaardige verdeling diensten). Primair hierbij is de inzet van de juiste medewerker op de juiste dienst. Vaste medewerkers schrijven in op passende diensten Daarbij wordt de inzet van de flex poule en oproepkrachten centraal gemanaged door deze back office nadat de teams d.m.v. zelfroosteren de vaste medewerkers optimaal hebben ingezet. Pas daarna worden, indien noodzakelijk uitzendkrachten ingezet. Het nieuwe roosterproces borgt dat werkroosters 6 weken voor live datum sluitend met alle diensten ingevuld worden opgeleverd en dat is een significante verbetering t.o.v. de situatie in 2021 waarin we met 90% dekingsgraad de live fase begonnen.



## Nachtzorg integreren

De (geplande en ongeplande) nachtzorg binnen de thuiszorg wordt geïntegreerd binnen het team van vaste medewerkers voor de nachtzorg voor de drie intramurale locaties. Hierdoor realiseren wij een meer efficiënte personele inzet en ontstaat er naast de vaste nachtzorgmedewerkers een extra omloopdienst die naast de thuiszorg ook beschikbaar is voor de drie verpleeghuislocaties.

### 5.4 Implementeren VPT

In 2022 willen wij voor 10 extra cliënten het volledig pakket thuis gaan verzorgen. Onze drie thuiszorg teams bieden zorg en verpleging aan cliënten die zelfstandig thuis wonen in en om onze drie locaties. Veel van deze cliënten hebben een Wlz indicatie of komen hiervoor in aanmerking. Doordat zij in of in de nabijheid van onze drie locaties wonen, kunnen wij geclusterd het VPT voor hen verzorgen en kunnen zij gebruik maken van de aanwezige faciliteiten binnen de locaties. Daarnaast kan de omloopdienst tijdens de nacht de nachtzorg voor haar rekening nemen, waardoor 24-uurs zorg voor VPT cliënten geborgd wordt.

Er is al een projectgroep van start gegaan en alle voorbereidende werkzaamheden zijn reeds verricht. In 2022 wordt het project daadwerkelijk uitgerold. Uiteindelijk doel is om vooral in en om de locaties De Tiengemeenten en de Rusthoeve het volledig pakket thuis te gaan verzorgen. Wij zien in toenemende mate dat cliënten langer thuis blijven wonen, maar de zorgcomplexiteit bij deze doelgroep toeneemt. Door het VPT worden cliënten in de gelegenheid gesteld langer thuis te blijven wonen, terwijl wij dan beter in staat zijn om passende zorg te bieden. Dit betekent dat de druk op de verpleeghuiszorg vermindert.

### 5.5 Toepassen WZ&D en inzet zorg domotica voor leefcirkels

In het kader van de WZD willen wij ten behoeve van de bewoners op de woongroepen zorg domotica gaan inzetten. Om te voorkomen dat bewoners van de woongroepen onvrijwillig achter gesloten deuren verblijven, hebben wij dit jaar al een aantal bouwkundige en technische aanpassingen uitgevoerd waardoor het voor de bewoners mogelijk is om zich vrijelijk te bewegen tussen verschillende woongroepen op een locatie. Hierdoor is de bewegingsvrijheid vergroot. Vanaf 2022 willen wij per locatie leefcirkels creëren, waardoor bewoners van de woongroepen op een veilige manier en afgestemd op hun behoefte meer bewegingsvrijheid krijgen binnen de locatie en bijvoorbeeld buiten in de (binnen-)tuinen. Dit vraagt om een forse investering voor de komende jaren. Tevens zijn wij al gestart met individueel maatwerk waarbij bewoners die verzet tonen een horloge met een track en trace systeem krijgen, zodat wij hun veiligheid kunnen waarborgen wanneer zij zich buiten de locaties bevinden.

SWZP heeft een eigen behandelteam opgezet. Inmiddels beschikken wij over een specialist ouderengeneeskunde, twee vaste huisartsen, een WZ&D functionaris, een extern deskundige WZD, een verpleegkundig specialist, een ergotherapeut, een psycholoog, een GZ psycholoog, een bewegingsagoog en werken wij nauw samen met vaste fysiotherapeuten en een diëtiste. IN 2022 willen wij het behandelteam verder versterken met de logopediste. Specialistische wondzorg door een verpleegkundige wordt nu nog extern ingekocht. Maar eind 2021 rond één van onze eigen verpleegkundige de opleiding tot wondzorg verpleegkundige af en is ook deze zorg geborgd.

### 5.6 Uitbreiden behandelplekken (team Picasso)

Met ingang van 1 januari 2022 worden er 19 extra behandelplekken gerealiseerd binnen De Tien Gemeenten. In 2022 dienen er gefaseerd bouwkundige en technische aanpassingen gerealiseerd te



worden, zodat de woonomgeving aansluit bij de doelgroep. In het kader van de WZ&D betreft het een accommodatie met een open setting. Dit vraagt tevens om investeringen op het gebied van het inzetten van domotica bij het creëren van leefcirkels. Tevens zal het zorgteam geschoold gaan worden op het gebied van verpleeghuiszorg, omgaan met probleemgedrag, het toepassen van de WZ&D en het goed multidisciplinair samenwerken. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan het projectplan “Multidisciplinair samenwerken t.b.v. persoonsgerichte zorg binnen het verpleeghuis”. Dit wordt besproken met het team, de OR, de Cliëntenraden en de mantelzorg.

## **5.7 Opzetten van een leerunit binnen De Tien Gemeenten**

Wij streven er naar om in september 2022 binnen De Tien Gemeenten een leerunit te realiseren. Deze unit wordt gerund door leerling verpleegkundigen en leerling verzorgenden, alsook leerlingen op niveau 2. Enerzijds willen wij hiermee de instroom van jonge medewerkers versterken en hen een leerplek aanbieden die voor hun opleiding echt van toegevoegde waarde is, anderzijds wordt de leerplek een kweektuin voor talent: ruimte om te leren, verantwoordelijkheid te nemen en te dragen, maar onder supervisie van gediplomeerde verpleegkundigen en Vig-gers. Daarnaast wordt deze leerunit een “proeftuin”, er is ruimte om zorg innovaties en zorgtechnologie toe te passen op kleine schaal. Hierdoor wordt de leerunit ook interessant voor HBO-V leerlingen studenten van de universiteit die hier onderzoek kunnen doen of nieuwe ontwikkelingen kunnen toepassen.

Voor de bewoners is deze ontwikkeling zeer zeker van toegevoegde waarde: de nieuwste inzichten en technologie wordt toegepast binnen het verpleeghuis. Zorgvernieuwing en een lerende omgeving is in positieve zin van invloed op de kwaliteit van zorg. In 2022 zullen wij een praktijkbegeleider aanstellen om deze ontwikkeling goed te kunnen ondersteunen. Het toepassen van zorginnovatie en inzet van zorgtechnologie vraagt uiteraard om investeringen. Op deze wijze willen we de werkbegeleiders van leerlingen ondersteunen. In relatie tot de arbeidsmarkt hopen wij met deze ontwikkeling een aantrekkelijke werkgever te zijn voor (hoger opgeleide) verpleegkundigen en Vig-gers en deze collega's te boeien en te binden.

## **5.8 Ontwikkelingen facilitair en ICT, P&O: de bedrijfsvoering**

Voor 2022 zullen de ondersteunende diensten van SWZP doorgaan met verstevigen en van de processen waarmee het werk is georganiseerd. Om zodoende betere voorwaarden te scheppen voor de uitvoering van de verpleeghuiszorg.

P&O heeft eind 2021 het nieuwe verzuimproces geïmplementeerd. Dit proces is duidelijk uitgeschreven waarbij de nadruk bij het verzuim ligt op wat iemand nog wel kan. Dit is een bij andere organisaties bewezen aanpak en we verwachten hiermee het verzuim terug te brengen naar 6,8%. Voor de toekomst willen we aanhaken op de landelijke norm in de zorg (rond 6%)

De keukens en restaurants staan onder leiding van een ervaren teamleider Hospitality. Naast het organiseren van het team keuken en gastvrouwen en het implementeren van de facilitaire processen ligt hierbij de focus op passende gastvrijheid. Onze restaurants willen we bewust gaan inzetten voor beleving voor onze bewoners en de omgeving. Nadat we intern de zaken op orde hebben gaan we ons ook naar de omgeving richten, omdat we mensen naar binnen willen halen in het kader van onze wijkplein functie. Hierbij gaan we ook het winkeltje, de kapsalon, en de andere welzijnsdiensten inzetten. Er is een plan in voorbereiding om op zowel De Rusthoeve als De Tien Gemeenten een koffiecorner op te zetten (koffie, gebak, kleine kaart) waarmee we de bewoners en de mensen in de buurt beter kunnen bedienen. Dit benadrukt ons wervende karakter, want we willen weer een toegankelijke en open organisatie zijn als de covid situatie dit toelaat.

Voor de planning van het Facilitair bedrijf willen we in 2022 gaan werken met het Top-desk-ticket-systeem. Dit is een belangrijke stap in het ordenen en meetbaar maken van storingen / technische hulpvragen waarmee we de (tijdige) afhandeling beter kunnen bewaken.

ICT is door omstandigheden de afgelopen jaren onderbelicht gebleven. Onder meer de Wet Zorg en Dwang en Robotica hebben ons geleerd dat ICT en zorgtechnologie juist onderdeel van de strategie en de oplossing behoren te zijn. Samen met partner Q-ICT gaan we de lopende dienstverlening naar een hoger plan brengen. In 2022 wordt er een beleidsplan geschreven voor de verdere ontwikkeling van ICT als speerpunt zoals genoemd.

In 2021 hebben we vanaf de zomer meer grip gekregen op onze financiële huishouding. Ook hier hebben de introductie van processen en duidelijke meetbare werkafspraken zich bewezen. In 2022 zullen we verder gaan op dit pad en met deze uitgangspunten. We gaan sturen op financiële voorspelbaarheid (forecast en maandsluiting). We kijken naar borging van de inkomsten (zorgkantoor en gemeente) waarbij we in het bijzonder de keten van onderaannemers gaan beschouwen op bestendigheid en voorspelbaarheid. Aan de kostenkant zullen processen vereenvoudigen. Verder gaan we alle bestaande factuurrelaties tegen het licht houden, waar mogelijk consolideren en onder contract brengen. Hiermee komen we tot een betere prijs/kwaliteitsverhouding en een vereenvoudigd facturatieproces.

We zullen nadrukkelijk inzetten in het ondersteunen van de lijnorganisatie. Hiervoor maken we gebruik van dashboards (Kwaliteit, Finance, Roosters) om performance te objectiveren. Verder gaan we de teamrolhouders opleiden / begeleiden op het pad naar bewustwording en bekwaamheid. De teams worden hiermee daadwerkelijk zelf organiserend en krijgen grip op de verbetering van de kwaliteit van de te bieden verpleeghuiszorg.

## **6. Regio middelen voor de innovatie van zorg**

In de regio komen in 2022 middelen beschikbaar vanuit het zorgkantoor voor de innovatie van de verpleeghuiszorg. De SWZP zal in deze overleggen participeren en de gekozen prioriteiten inbrengen. Het gaat dan o.a. over zorg technologie. In 2021 is een experiment gehouden met een zorgrobot dat succesvol was en we graag willen uitbreiden. Daarvoor is waarschijnlijk versterking van de wifistructuur noodzakelijk. Dat is ook aan de orde voor ander zorg technologie zoals track en trace, maar ook deur-sluit-systemen voor het goed kunnen toepassen van de WZD en ga zo maar door. Omdat de zorg steeds met zorg met behandeling wordt, steeds zwaardere zorg en we beperkte menskracht hebben in de zorg zullen we vooral ook naar handiger en veilig werken met inzet van zorg technologie moeten zoeken. De SWZP zal in het regio overleg voor inzet van middelen en mogelijkheden op dit terrein opteren.

## **7. Lerende organisatie blijven**

Het lerend netwerk bestaat uit Mennistenerf, Pennemes en SWZP. De samenwerking is gericht op onderlinge uitwisseling van informatie en tools, maar ook op gerichte uitwisseling van medewerkers. De samenwerking vindt plaats door bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. Dit krijgt vorm d.m.v. de uitwisseling tussen de zorg waarbij de medewerker zelf doelen kan stellen aan deze uitwisseling. Door covid is hier in 2021 weinig op ingezet.

In het kader van de transitie projecten (ketenzorg dementie, ouderenpsychiatrie en WLLW) wordt de uitwisseling en het van elkaar leren, ook versterkt door gericht te zijn op leren van elkaar en uitwisseling en samenwerking: Rondom intervisie kwaliteitsverpleegkundigen, de leerafdeling en

coaching aan zorgteams in hun omgang met onbegrepen gedrag (ouderenpsychiatrie) van bewoners en cliënten.

Daarnaast zijn we bezig met een verbeterprogramma met ondersteuning van twee adviseurs vanuit Waardigheid en Trots (Marjolein Lotsy en Jolanda van de Berg) om de persoonsgerichte zorg te versterken en de zorgteams daarin te ondersteunen.

Wij noemen dit kwaliteitsverbetertraject "Terug naar de bedoeling", in de zomer van 2022 zullen we dit samen met Waardigheid en Trots evalueren.

## **8. Onze inzet voor persoonsgerichte zorg**

In de regio Zaanstreek Waterland heeft de samenwerking in de VVT een sterke impuls gekregen door de inzet van de transitie-instrumenten voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Naast de drie verbetertrajecten (ketenregie dementie, ouderenpsychiatrie en werken is leren/leren is werken) is een gezamenlijke stip op de horizon uitgewerkt en dit najaar gepubliceerd.

Dit is de start van een intensieve samenwerking met de VVT en andere partners. We rekenen op een positief effect op de samenwerking en de verbetering van de kwaliteit van zorg, in werving van mensen, in creatieve trajecten, in ondersteuning van kwaliteitsverpleegkundigen, in verbeteren van zorg voor ouderen met een dementie of psychiatrisch probleem in de thuis situatie, in de eigen buurt en binnen de regionale verpleeghuiszorg.

In de verpleeghuiszorg van de SWZP gaat het ons om goede persoonsgerichte zorg voor alle bewoners, en daar passende zorg en diensten bij te verlenen, die comfort en welbevinden bieden voor deze bewoners. Zodat wij hen in deze laatste levensfase waar mogelijk nog enig geluk, zingeving en troost kunnen bieden. Dat is onze missie.

**MT SWZP 1 december 2021**

[Bijlagen: overzicht financiële inzet 2022 begroting](#)