



## **Kwaliteitsjaarplan 2021**

Stichting Wonen en Zorg Purmerend

*méer ruimte voor kwaliteit in zorg, welzijn en welbevinden*

**Vastgesteld: 14 januari 2021**

## Inhoudsopgave

1.	Profiel SWZP	3
1.1	Algemene gegevens Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP)	4
1.2	Beschrijving locaties SWZP	4
1.3	Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	5
1.4	Kwaliteitskader en tijdelijk normenkader voor de verpleegzorg	6
1.5	Zorgverlening, ZP-verdeling, omzet, zorgprofielen per locatie	9
1.6	Locaties, zorg- en besturingsfilosofie	11
2.	Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling	14
2.1	Gegevens personeelssamenstelling over de locaties	14
2.3	Personeel en kwaliteit	14
2.4	Personeelssamenstelling	15
2.5	Cliënt en veiligheid	15
2.6	Leren en werken aan kwaliteit	16
2.7	Leiderschap, governance en management	16
2.8	Gebruik van hulpbronnen en samenwerking	16
2.9	Informatie en communicatie	17
3	Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	17
3.1	Huisvesting SWZP	17
3.2	SWZP werkt aan beter	18
3.3	Welzijn en welbevinden	19
4.0	Kwaliteitsmiddelen 2019- 2021 SWZP - Wlz 2021	20
5.0	Kwaliteitsimpuls 2021	21
5.3	Investeringen	22
6.0	Meerjarenbegroting 2019-2021 kwaliteitsinzet	22
7.0	Lerend Netwerk	23
8.0	Tot Slot	23

## 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. Daar zijn we dan ook hard mee bezig.

In 2020 zijn we ook weer toegelaten tot het traject "Waardigheid en trots op locatie" dat een extra toets moet geven voor de mate van organisatie en ontwikkeling van de kwaliteit van zorg binnen de verpleeghuiszorg van de SWZP.

In dit kwaliteitsplan wordt beschreven hoe de SWZP de extra middelen voor kwaliteit van zorg gaat inzetten om meer aandacht en tijd te kunnen geven aan de bewoners. 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.

De verbeterdoelstellingen van SWZP komen uit de teams zelf.

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 2021 is vastgesteld door MT en bestuur in december 2020.

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	Wolthuisringel 1, Purmerend	Nevenvestiging	6034
De Tien Gemeenten	36053029	000022006923	42420662	Wolthuisringel 1, Purmerend	Hoofdvestinging	6019
Thuiszorg	36053029	000022006931	42420663	Hoornselaan 11, Purmerend	Nevenvestiging	-
			43431401			

**NZA Nummer SWZP:** 300-470 / **BTW Nummer SWZP:** 8068409488015210

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

**Postadres Thuiszorg Purmerend / SWZP**

Team De Rusthoeve	Team De Tien Gemeenten	Team Weidevenne
Populierenstraat 5 1441DP Purmerend 0299 412324	Hoornselaan 11 1442 AA Purmerend 0299 690689	Genuahaven 50 1448 KK Purmerend 0299 763910

#### Postadres Interne zorg

De Rusthoeve	De Tien Gemeenten	Heel Europa
Wolthuisringel 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

#### Overzicht teams per locatie

	De Rusthoeve	De Tien Gemeenten	Heel Europa
<b>Thuiszorg</b>	Begane grond - 1 hoog 2 en 3 hoog	Anemoon	
Centrum/Magnolia	Groepswoning 13	Geel	Groepswoning 55
Poelman/Rosa	Groepswoning 14	't Hart	Groepswoning 56
Wijk	Groepswoning 15	Picasso	Groepswoning 57
	Groepswoning 16 (per 1/3/21)	Groepswoning 23	Groepswoning 58
		Groepswoning 29	
		Groepswoning 51	

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

**Horecaverunning:** d.d. 2014 Horecaverunning 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, waarbij de geschiedenis van de locaties voelbaar is gebleven. In de prachtige binnentuin kunnen bewoners en bezoekers rust ervaren. De locatie beschikt over 27 zorgappartementen en 3 (in 2021 wordt een 4<sup>e</sup> woongroep in gebruik genomen op de etage waar voorheen KDV was) groepswoonings waar zeven 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 en de 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 in 2020, dat hopen we in 2021 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 groepswoonings 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.

#### Heel Europa

Heel Europa is een wooncomplex in de wijk Weidevenne, naast het centrum van Purmerend. In Heel Europa heeft SWZP vier groepswoonings, 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 in op de BG van het gebouw Heel Europa is een initiatief van de gemeente Purmerend, de Wooncompagnie en verschillende zorg- en welzijnspartijen. Door deze samenwerking dienen woon, zorg en welzijnsdiensten te kunnen worden verbonden. In het pand is een Grand Café gevestigd (Prinsenstichting), een buurt inloop (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.

### 1.3 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. De SWZP heeft van 2016 tot 2018 een omvangrijk kwaliteitsverbetertraject uitgevoerd ondersteund door Waardigheid en Trots. Op dit moment wordt een actuele kwaliteitsscan gemaakt in het kader van Waardigheid en Trots op Locatie, als vervolg op deze inzet. De SWZP is toegelaten tot dit verbetertraject. Vanwege de druk op de bedrijfsvoering en de zorgen daarover worden drie verbeteronderzoeken gedaan, de scan op de inzet rond kwaliteit van zorg door deelname aan WOL, de inzet van ICT en de kosten efficiency daarvan en een extra scherpe analyse door onze interim financial vanuit de tarieven en zorgwaarde van de ZZP 's voor de begroting 2021. Het kwaliteitsbeleid van de SWZP heeft als uitgangspunt:

- De cliënt of bewoner staat centraal, we willen persoonsgerichte zorg en aandacht geven;
- 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, en de noodzakelijke zorg aanbieden en de gewenste welzijnsactiviteiten mogelijk maken.

#### **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.

## 1.4 Kwaliteitskader en tijdelijk normenkader 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 in 2017 gestarte kwaliteitsverbetertraject met ondersteuning van het VWS programma “Waardigheid en Trots”. Daar bouwen we op voort omdat we - binnen de steeds zwaarder wordende verpleegzorg voor ouderen - op een veilige manier voldoende kwaliteit 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), invoeren 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?

Teamleerbijeenkomsten

Inzet van teamcoaches en coachsessies

Structurele MDO's

Inzet psychodiagnostisch medewerker: training on the job

Inzet van kwaliteits (wijk)verpleegkundigen intra- en extramuraal en welzijn in de teams

Regie op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Training van collega's individueel en binnen de teamleer bijeenkomsten

Verder brengen van eigen aandachtsgebied(en)/ portefeuille organisatie-breed (PDCA)

Inzet verpleegkundigen per team

Overleg OST(= ondersteuningsteam): managers, coaches en Q functionaris

Kwaliteitsoverleg met aandachtsgebieden, behandelaren en apotheker

MIC-commissie, inclusief valpreventie

Interne audits

Cliënttevredenheidsmeting

Lerend netwerk

Verbetermonitor/ opvolgsysteem Q platform en verbetermonitor/ opvolgsysteem MT

### Inzet kwaliteitsverpleegkundigen

Elk aandachtsgebied heeft een jaarplan opgesteld (P-D-C-A) voor 2021 m.b.t. de resultaatsgebieden vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging, namelijk:

Medicatieveiligheid

Decubitus/ wondzorg

Wet Zorg & Dwang

Preventie van acute ziekenhuisopname

Hygiëne- en infectiepreventie

Palliatieve zorg

Mondzorg

Onbegrepen gedrag

Dossiervoering

Fysieke belasting(ET/FT/ valpreventie en ergo coaches)

Voeding & Beleving

Continuïteit

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 van dit team kwaliteitsverpleegkundigen (of gedigitaliseerd opvolgsysteem Q link voor betere sturing op kwaliteit en veiligheid).

Elke bijeenkomst worden afspraken gemaakt omtrent acties en implementaties, waarna de kwaliteitsverpleegkundigen deze informatie/ kennis rondom de kwaliteitsonderwerpen verspreiden binnen hun teams tijdens de teamleer bijeenkomsten en via bed-side-teaching. Binnen de teamleer bijeenkomsten staan cliëntbesprekingen en hiermee de aandacht voor persoonsgerichte zorg en de kwaliteitsonderwerpen structureel op de voorgrond.

De zgn. teamfoto 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 coach, omtrent de resultaten komt structureel terug op de agenda van de teamleer bijeenkomsten. Dit leidt tot het maken van vervolgspraken en borging. De coach 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/ het train- de trainer principe 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.
- Hulp bij portefeuille (aandachtsgebieden) kwaliteitsverpleegkundigen.

Ook het in 2020 gestarte traject: Waardigheid en Trots op locatie (WOL), kan ons helpen bij het efficiënt inzetten van de verpleegkundigen en toetsen van onze kwaliteit van zorg en passende inzet.

### **Ondersteuningsteam (OST)**

Het OST komt elke 3 weken bij elkaar met als doel het evalueren en borgen van de teamprocessen en kwaliteit van zorg met passende ondersteuning waar nodig. Daarnaast hebben de manager en coaches, elke maand een overleg met de kwaliteitsverpleegkundigen om met elkaar 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/ werkgroepen te bespreken. Zo worden de juiste acties en ondersteuning ingezet waar nodig en is monitoring, evaluatie en borging gegarandeerd.

### **Kwaliteitsoverleg**

Binnen het kwaliteitsoverleg, waarbij naast de aandachtsvelders, ook apotheker en behandela(a)r(en) aanwezig zijn, worden structureel de kwaliteitsonderwerpen binnen SWZP besproken en is structureel aandacht voor de MIC-trendanalyses en casuïstiek/prisma-besprekingen.

### **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 zal een aantal kwaliteitsverpleegkundigen de Prisma Plus training volgen, waarna er een Prismateam geformeerd zal worden voor organisatie breed Prisma-onderzoek. De MIC procedure zal hierop aangepast worden. Lering- en verbetering wordt meer en meer gemeengoed binnen SWZP.

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

In 2021 zullen de interne audits opnieuw plaatsvinden in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen, maar komt ook de externe PREZO-audit en audit Roze Loper terug op de agenda. De PREZO- audit zal echter een andere vorm krijgen, te weten de PREZO-CARE audit, aangezien SWZP toe is aan een vervolgstap.

### **Cliënttevredenheidsmeting**

In het najaar van 2020 hebben er telefonische interviews plaats gevonden van Zorgkaart Nederland actief geweest binnen SWZP. Deze actie zal in 2021 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/opvolgsysteem**

In 2021 zal verder opvolging gegeven worden aan het ondersteunende (team) dashboard vanuit Accordis en een vervolg gemaakt worden met het opvolgsysteem vanuit Q- base( via Q-link). Nu wordt nog gebruik gemaakt van de “ Verbetermonitor van het MT”, waarin de actiepunten m.b.t. de bedrijfsvoering en de kwaliteit van zorg samenkomen. 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 orde van de dag op team, locatie- en organisatieniveau. Monitoring en sturen op Kwaliteit en veiligheid geschiedt binnen SWZP d.m.v.: De verbetermonitor in het MT (cyclus van 6 weken (rand voorwaardelijk)
- De verbetermonitor in het Q-platform (cyclus van 4 weken)
- Via teamactieplan in de teamleer bijeenkomsten (cyclus van 4 weken)
- De teamfoto > 1 x per jaar om stand van zaken zelforganisatie en kwaliteit van zorg per team inzichtelijk te maken.

### **Kennis- en deskundigheidsbevordering**

Ook voor het jaar 2021 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.

#### **1.5 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).

\* Uit jaardocument : peildatum 31-12-2020 nog aan te vullen

<b>Soort zorg en dienstverlening</b>	<b>Aantal in 2018</b>	<b>Aantal in 2019 *</b>	<b>Aantal in 2020</b>	<b>Soort</b>	<b>Opmerking</b>
<i>Intramurale cliënten</i>	116	130		<i>Cliënten</i>	
<i>Feitelijke intramurale plaatsen bezet op 31 dec.</i>	118	135		<i>Plaatsen</i>	<i>Incl. 24 plekken Heel Europa –</i>
<i>Volledig Pakket Thuis–plaatsen op 31 dec.</i>	18	14		<i>Plaatsen</i>	
<i>Extramurale cliënten (excl. Dagactiviteiten) 31dec.</i>	375	346		<i>Cliënten</i>	<i>3 Thuiszorg teams rondom de locaties</i>
<i>Cliënten in dagactiviteiten (incl. OCD) 31 dec.</i>	45	72		<i>Cliënten</i>	<i>Dagbesteding Wmo</i>
<i>Extramurale productie</i>	22.690	37.993		<i>Uren</i>	<i>Via Thuiszorg Purmerend</i>
<i>Dagen VPT</i>	6.962	5817			<i>Wlz</i>
<i>Dagen ELV</i>	1.512	993			<i>Zvw</i>
<i>Intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar</i>	23.294	26.420		<i>Exclusief behandeling</i>	<i>Wlz</i>
<i>Intramurale verpleegdagen in verslagjaar</i>	19.194	21.041		<i>Inclusief behandeling</i>	<i>Wlz</i>
<i>Wettelijk budget aanvaardbare kosten</i>	10.329.000	13.001.875		<i>Euro</i>	<i>Incl. kwaliteits impuls W&amp;T</i>
<i>Zorgverzekeringswet (incl. niet toewijsbare zorg)</i>	1.940.000	2.048.117		<i>Euro</i>	<i>Zvw</i>
<i>Onderdeel Wmo – Gem. Purmerend, o.a. dagopvang, dagbesteding, HbH en HHT (Zvw), Thuiszorg SWZP</i>	955.000	1.087.967		<i>Euro</i>	<i>Wmo</i>
<i>Overige bedrijfsopbrengsten</i>	1.890.000	1.295.420		<i>Euro</i>	<i>Subsidies, fondsen, bijdragen</i>
<i>Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar</i>	15.114.000	17.481.534		<i>Euro</i>	<i>SWZP prognose</i>

OVERZICHT ZORGPROFIELEN PER LOCATIE PEILDATUM 31-12-2019

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 (groepswoningen)</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 (groepswoningen)</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 (groepswoningen)</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 (groepswoningen)</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

## 1.6 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 integrale teams die zorg en dienstverlening bieden aan groepen bewoners.

De steunfuncties rondom kwaliteitszorg, bestuurssecretaris, personeelszaken, opleidingen, financiën en zorgadministratie; zijn belegd in het MT, wat voorwaardenscheppend moet werken voor de zelforganiserende teams. Er zijn 17 intramurale zorgteams, waarbij de woongroepen per locatie als team moeten samenwerken. Er zijn drie thuiszorgteams, naast drie dagbestedingsteams.

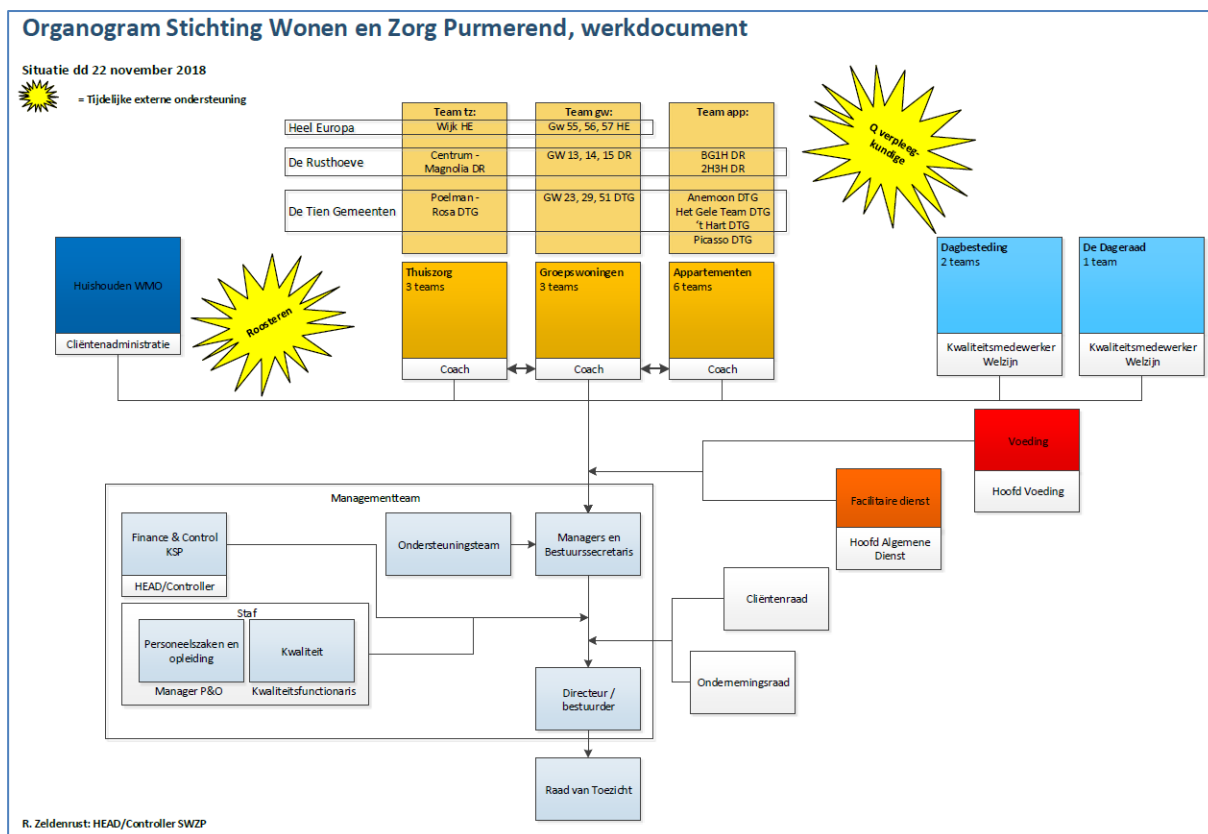
De SWZP volgt het Raad van Toezicht-model. Wat betreft medezeggenschap is er een Ondernemingsraad op stichtingsniveau volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De belangen van de cliënten worden vertegenwoordigd door een tweetal cliëntenraden in de locaties. Er is een Centrale Cliëntenraad. Het enquêterecht 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	
2.	Maatschappelijke stage (MAS)	€ 3.495	3.496	
3.	Wijkplein Centrum / Gors	€ 89.290	311.879	
4.	Wijkplein De Tien Gemeenten	€ 260.000	Zie onder 3	
5.	GGZ-C maatschappelijke begeleiding	€ 126.339	87.004	
6.	Lopend vervoer	€ 10.000	10.577	
7.	Dementalent en Dementelcoach	€ 17.511		
8.	Mantelzorgondersteuning	€ 12.587	12.788	

- Uit jaardocument: peildatum 31-12-2020 nog in te vullen

## 2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

### 2.1 Gegevens personeelssamenstelling 2019 over de locaties

In 2019 werkten er 421 medewerkers bij SWZP. In juli 2019 hebben 3 BBL-ers hun diploma behaald. In september zijn we weer gestart met 8 opleidingsplaatsen. 28 medewerkers zijn bezig met de opleiding.

		DTG		DR		HE		
		aantal	fte	aantal	fte	aantal	fte	
aantal zorgverleners		118	63,69	90	47,89	43	25,33	
aantal vrijwilligers		106		82		21		
Niveau 1		10	1,71	9	3,07	3	0,69	
Niveau 2		21	6,72	16	3,33	4	1,83	
Niveau 3		81	51,90	55	31,17	27	18	
Niveau 4		7	4,89	7	4,89	4	3,00	
Niveau 5		8	7,22	1	0,78	1	0,78	
Ondersteunend		79	35,14	69	21,42	19	4,69	
		206		157		58		421
INSTROOM		46	17,89	42	11,67	13	4,28	
DOORSTROOM		x		x		x		
UITSTROOM		24	11,25	24	7,91	9	4,55	
VERZUIMPERCENTAGE		7,6		9,5		4,9		
<b>VACATURES</b>								
ondersteuning		3		3		1		
zorg		6		7		4		
verpleging		2		2		0		
MTO		6,5		6,6		6,5		
CTO		8,1		7,9		9,3		

### Ratio personele kosten versus opbrengsten

De ratio personele kosten versus opbrengsten bedraagt: 71 % (peilmoment: december 2019).

### 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 stormen 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

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.swzpz.nl](http://www.swzpz.nl) Voor de extra kwaliteitsmiddelen verwijzen we naar de paragraaf hierover in dit kwaliteitsplan 2021.

### 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, Q overleg, Q platform en MT ter lering- en verbetering. Er heerst over het algemeen een veilige meldcultuur binnen SWZP.

In 2020 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, volgend jaar verder zal vergemakkelijken. Daarnaast is de informatie dan direct voor eenieder inzichtelijk en vermindert de registratielast- en tijd.

De klachtenprocedure is in 2020 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 heeft veel aandacht gekregen. In 2021 zal o.a. de klachtenprocedure onderdeel worden van het opvolgsysteem van Q-base voor een nog betere analyse en monitoring.

### Veiligheid personeel

Medewerkers zijn in 2019 geconfronteerd met geweld in zorgrelaties, de MIM. De in- en exclusiecriteria zijn opnieuw geformuleerd, er is een nieuwe richtlijn m.b.t. onbegrepen gedrag, inclusief stappenplan opgesteld en geïmplementeerd tijdens de teamleer bijeenkomsten. Daarnaast is er gerichte scholing over deze problematiek georganiseerd in 2020 voor alle medewerkers intramuraal, inclusief vrijwilligers en mantelzorgers en voor alle zorgmedewerkers van de thuiszorg. Door corona is dit beperkt geweest en willen we in 2021 hernemen en uitbreiden voor alle medewerkers en vrijwilligers. Hierbij dient de kenmerkende kwaliteit van onze stichting uitgangspunt te zijn voor wat we wel en niet kunnen beiden aan aspirant bewoners en cliënten. De veiligheid van de medewerkers, bewoners, bezoekers wordt vanuit de Arbo wetgeving beoordeeld.

### 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 i.s.m. Novicare en het aandachtsgebied opgesteld en geïmplementeerd via het kwaliteitsplatform in de teams.

Alle taakverantwoordelijkheden zijn in 2020 aangesteld.

De WZD functionaris en externe cliëntvertrouwenspersoon hebben ook kennis gemaakt met de Cliëntenraad. De externe cliëntvertrouwenspersoon zal in 2021 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. SOG en psychodiagnostisch medewerker, zodat alle verpleegkundigen goed in deze nieuwe rol kunnen groeien.

In 2021 zal er een algemene vervolgscholing plaatsvinden voor alle medewerkers i.r.t. de WZD, maar daarnaast zal er ook structurele aandacht zijn voor casuïstiek m.b.t. dit onderwerp in de teams.

## 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 2020 is opnieuw een teamfoto gemaakt, resultaten daarvan zijn op teamniveau en op SWZP niveau gepresenteerd en geanalyseerd. Er is door de teams en het MT een verbeterplan opgesteld op basis van de evaluatie vanuit de teams. In 2021 zal opnieuw een teamfoto gemaakt worden.

## 2.6 Leiderschap, Governance en management

In 2017 is de organisatiestructuur van de SWZP ingrijpend gewijzigd naar het werken met zelforganiserende teams. Het MT is uitgebreid met kwaliteit en personeelszaken. Over de Privacy en Informatie regelgeving (AVG) zijn de risico's in kaart gebracht en met ondersteuning van BMC de nodige acties ondernomen. PreZo certificering is bereikt. Evenzo de her certificering t.b.v. de Roze Loper. In 2021 gaan we op voor de gemoderniseerde PreZo Care.

## 2.7 Gebruik van hulpbronnen en samenwerking

Het moderniseren van het verpleegopropstelsel (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.

In het directeurenoverleg Z/W is de uitvoering van de grote transities in zorg en dienstverlening een belangrijk agendapunt. De bestuurder of een MT lid participeert hier in namens de SWZP, eveneens in de regio overleggen over de Wmo met gemeenten, de wijkverpleging en de ketensamenwerking rondom dementiezorg.

De belangrijkste ketenpartners voor de SWZP voor de uitvoering en ontwikkeling van de zorg voor kwetsbare ouderen in de regio zijn De Zorgcirkel, Eveen, Pennemes / Mennistenerf. Binnen de

samenwerking rond de Social Firm in wooncomplex Heel Europa wordt samengewerkt met deze zorgpartijen.

Met de eigenaren van onze locaties is een formeel contact wat betreft het onderhoud van het gebouw. Met Woonzorg NL hebben we afspraken gemaakt om de toegang tot het gebouw De Tien Gemeenten aan te passen op de steeds zwaarder wordende zorg. Dat betekent plaatsing van een extra lift, verbreden van de toegang en verkeersruimte en aanpassing van de keuken.

In de samenwerking rond de wijkpleinen, de sociale wijkteams en de rol van onze thuiszorg is de samenwerking met het welzijnswerk van belang. Wonen, welzijn en zorg zijn aan elkaar verbonden in de goede zorg en opvang van ouderen in onze samenleving.

## 2.8 Informatie en communicatie

### ▪ Cliënt/mantelzorgcontact:

In 2020 zijn door corona nauwelijks bijeenkomsten voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers georganiseerd. Beperkte communicatie via sociale media en internet.

### ▪ Caren Zorgt:

Dit is een applicatie van het ECD waarbij cliënten/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 2020 zijn opnieuw 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. Vooral nog ligt dit bij de bestuurssecretaris en de bestuurder. De inhoud van de website is aangepast aan de huidige situatie SWZP, intranet zal worden aangepast met een interactieve provider (Motivo) en een nieuwe omgeving voor het handboek kwaliteit.

## 3. Verbeterparagraaf SWZP

### 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. Daarom schrijven we hieronder in globale termen de voorwaarden voor die houdbaarheid en de gewenste aanpassingen aan de gebouwen en de mogelijkheden die wij zien. De steeds zwaardere zorg zal steeds zwaardere eisen stellen aan de gebouwen waarin de zorg wordt verleend in termen van toegankelijkheid en verkeersruimte en flexibiliteit. Binnen de gebouwen zal steeds meer gebruik worden gemaakt van hulpmiddelen waarvoor binnen de gebouwen voldoende ruimte beschikbaar zal moeten zijn.

### De zorg in gebouw Heel Europa

Samenwerking in de plint tussen Prinsenstichting, Clup Welzijn, Leviaan, CJG en Clusius zou intensiever kunnen gericht op activiteiten voor ouderen die zelfstandig wonen en gebruik maken van de gezamenlijke voorzieningen. Voor de zorg op de 1<sup>e</sup> etage is aan het gebouw meer veiligheid toe te voegen door een veilige beschermde verbinding tussen de woongroepen. De in 2020 gerealiseerde 4<sup>e</sup> woongroep Genuahaven 58 voor de SWZP geeft meer mogelijkheden voor een positieve exploitatie.

### 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 en ELV moet gemaakt worden in het beleid in de zorg en de daarvoor benodigde infrastructuur en gebouwen. In 2021 zal een 4<sup>e</sup> woongroep - in plaats van het KDV - op de 1<sup>e</sup> etage gerealiseerd worden.

### 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 zal in 2021 eindelijk gerealiseerd worden. De extra lift aan de Hoornselaan zijde is gericht op de houdbaarheid vanwege de steeds zwaardere zorg.

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.

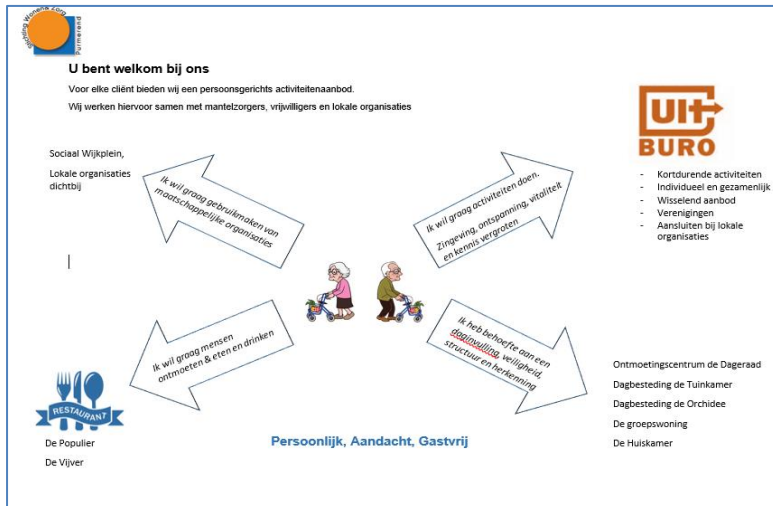
## 3.2 Werken aan verbetering van zorg en dienstverlening

### 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 24uurs zorg en wonen.
a. Gericht op wijk	Wijkservice, dag producten, wachtlijst, thuiszorg, vrijwilligers.
b. Ingebed 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.</li> </ul> Versterking teams bij integratie van rol mantelzorgers in de dag structuur van bezoekers, cliënten en bewoners. <ul style="list-style-type: none"> <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. Groepswoonen 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, deze opnemen in SWZP kalender; Teksten speeches, Thuis, belangenorganisaties, Roze Loper.
f. Goed werkgeverschap	Heldere P&O procedures /Bereikbaarheid P&O / Financiën. Werkdruk / rooster – gewerkte uren – salaris / naleving cao. Informatievoorziening t.a.v. organisatorische zaken. Deskundigheidsbevordering. Roosterondersteuning teams: proces en inhoud. ICT / BHV / Veilige werkomgeving ARBO / preventiemedewerker.

### 3.3 Welzijn en welbevinden

#### Onze inzet op welzijn en welbevinden voor cliënten en bewoners in 2020 in beeld:



De extra middelen voor welzijn vanuit Waardigheid en Trots worden ingezet voor een zinvolle dag invulling van bewoners en het versterken van de deskundigheid van personeel. SWZP wil deze extra gelden gebruiken om een verdieping te continueren.

Medewerkers welzijn ontwikkelen samen met vrijwilligers en mantelzorgers het zgn. Uitburo. Hier worden voor alle cliënten persoonsgerichte activiteiten aangeboden.

Het aanbod is wisselend en sluit aan bij de beleving van cliënt, bij maatschappelijke onderwerpen en feesten. Er is een beweegprogramma gerealiseerd cliënten. Elke dag wordt dit op de locatie aangeboden.

SWZP heeft verschillende plekken in de organisatie waar cliënten zich veilig voelen. Waar ze aangesproken worden wat hun mogelijkheden waardoor zij weer trots kunnen voelen. Voor de cliënten die nog thuis wonen hebben wij de Dagbesteding de Orchidee en de Tuinkamer en het ontmoetingscentrum De Dageraad. Voor de cliënten die wonen bij SZWP hebben we verschillende huiskamers.

Er zijn tovertafels geïntroduceerd op verschillende plekken in de organisatie. Ook is bij elke cliënt de levensgeschiedenis opgenomen in het ECD, waardoor we op de hoogte zijn van de wensen, het verleden van de cliënt waardoor we in het heden hen de juist persoonsgerichte begeleiding kunnen bieden.

SWZP heeft twee restaurants waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten op een ontspannende manier. Waar nieuwe contacten kunnen worden gelegd en waar oude contacten worden verdiept. Daarnaast worden er verschillende gespreksgroepen georganiseerd waar zingeving centraal staat.

In de twee restaurants wordt gekookt via front cooking en wordt er in de huiskamers vers gekookt.

#### Beleving

Belevingsplekken kunnen de stemming van cliënten met dementie verbeteren en herinneringen doen herleven. Het kan ook een fijne plek zijn waar je even iets heel anders kunt doen. Een plek die doet denken aan vroeger thuis. Met het ontwikkelen van belevings- en bewegingstuin wil SWZP cliënten een waardevolle dag bezorgen door hen de positieve effecten van de natuur te laten ervaren.

#### 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. Kwaliteitsmiddelen SWZP voor de verpleeghuiszorg 2019 - 2021**

De SWZP heeft de ambitie om bewogen en betrokken zorg te leveren aan de bewoners en zijn naasten. De verbeterdoelstellingen van SWZP komen uit de locaties de teams zelf. Draagvlak binnen de teams voor de inhoud van de verbeterpunten en de inzet van de kwaliteitsverbetering is de eerste voorwaarde om de ambitie van bewogen en betrokken zorg waar te maken.

#### **Evaluatie inzet kwaliteitsbudget 2018 t/m 2020**

Vanaf 2018 tot dit jaar zijn wij begonnen met de inzet van het kwaliteitsbudget. Hieronder staat een kleine beschrijving van de inzet tot dusverre:

##### **4.1 2018**

Voor het ingangsjaar van de start van het kwaliteitsbudget zijn wij in de zomer van 2018 gestart met het uitbreiden van de inzet op de groepswoningen. Het is lastig nieuwe collega's te vinden en door eerder te starten hebben wij ruimschoots de tijd gehad om voor 1 januari 2019 nieuwe zorgverleners te vinden, om daadwerkelijk per 1 januari te starten met de gewenste uitbreiding op de groepswoningen. In de zomer van 2018 hadden wij per elke drie groepswoningen 2 kookdiensten en één omloopdienst in de ochtend. Concreet moest elke woongroep 1x per drie dagen avondeten uit de centrale keuken krijgen en hadden zij geen hulp 's avonds bij het naar bed brengen. En 's morgens bij de ochtendzorg moesten de drie groepswoningen de omloopdiensten delen.

Nu per 2020 heeft elke groepswoningen een kookdienst van ongeveer 5 tot 8 uur en de meeste groepswoningen hebben een eigen korte ochtenddienst om te ondersteunen bij de ochtendzorg. De totale inzet per groepswoning is dus gegroeid van 3 uur per dag naar 9 uur per dag gemiddeld.

##### **4.2 2019**

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. De inzet op de appartementenzorg (zonder behandeling) is in 2020 niet verder uitgebreid.

Op aangeven van de IGJ zijn wij in 2019 gestart met de inzet van een vaste psycholoog. In 2019 was zij 32 uur per week werkzaam en inmiddels in 2020 is deze inzet uitgebreid naar 36 uur per week. De inzet is uitgebreid i.v.m. de scholing dementie, onbegrepen gedrag en t.b.v. de nieuwe Wet Zorg en Dwang.

In 2019 is door o.a. de psycholoog vrijwel elke medewerker binnen de intramurale zorg 3 dagen geschoold; twee dagen dementie en één dag onbegrepen gedrag. De scholing onbegrepen gedrag is gegeven door een extern trainingsbureau. Het aanwezigheidspercentage lag rond de 95%. Dus ondanks ziekte en ander verlof is vrijwel iedereen binnen de intramurale zorg geschoold.

Qua materiële kosten zijn, naast de trainingskosten, 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.



### 4.3 2020

Het jaar 2020 staat natuurlijk in het teken van Corona virus. Zonder het kwaliteitsbudget zou het jaar voor de SWZP vele malen zwaarder uitgevallen zijn. De extra inzet vanuit het kwaliteitsbudget hebben wij op tijd en effectief weten te benutten.

Allereerst zijn op de appartementenzorg gestart met de inzet van de woonondersteuners. Op elke huiskamer is 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 weggevalen inzet van mantelzorgers en vrijwilligers is opgevangen door de inzet van de woonondersteuners.

Het doel was om in 2020 wederom twee volle dagen alle medewerkers te kunnen scholen, dit is niet gelukt. De inzet van de twee dagen scholing heeft echter wel plaatsgevonden, maar op een andere wijze. Dagelijks is door de interne coaches, psycholoog en een Mt-lid tot tweemaal daags een vergadering middels beeldbellen georganiseerd. Waarbij alle medewerkers tijdens hun dienst, en ervoor of erna, hun problemen konden bespreken. Ook is dagelijks via beeldbellen door verpleegkundigen geschoold hoe om te gaan met de coronamaatregelen en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

De inzet van verpleegkundigen is dit jaar ook tijdig uitgebreid. Door de inzet van meer verpleegkundigen is een stevige commissie voor hygiëne- en infectiepreventie opgezet, naast de ruimte voor het scholen en ondersteunen van alle zorgverleners.

## 5 Kwaliteitsimpuls 2021

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. Specifiek bij SWZP zijn de onderwerpen persoonsgerichte zorg en deskundige zorgverleners van primair belang.

### 5.1 Meer ondersteuning bij piekmomenten of persoonsgerichte activiteiten

Binnen de groepswoonings bij SWZP is in iedere dienst een verzorgende werkzaam. Concreet betekent dat één verzorgende voor 6 bewoners. De verzorgenden werken een dagdienst, avonddienst, zodat de gehele dag een verzorgende beschikbaar is voor alle bewoners.

Naast de verzorgende is er een helpende werkzaam. In 2018 was de situatie als volgt; tijdens de verzorging in de ochtend en tijdens het avondeten was minimaal een helpende aanwezig. De teams hebben één helpende beschikbaar voor drie uur verdeeld over drie teams dan wel groepswoonings met zes bewoners. Tijdens het koken is er voor de drie groepswoonings op twee woongroepen een helpende beschikbaar voor drie uur.

Om meer nabije en betrokken zorg te kunnen leveren zullen we meer ondersteuning bij piekmomenten in alle zorgteams mogelijk maken. Concreet zal de ondersteuning in de ochtend en in de avond dus meer uren behelzen en zijn de uren van de helpende uitgebreid over alle teams (en niet alleen de woongroepen). Per 2021 zullen de uren van de helpende worden uitgebreid naar 12 uur per dag. Op de woongroepen met 8 cliënten (GW 29 en 51) was reeds een helpende werkzaam voor 12 uur per dag; dit wordt 14 uur per dag in 2021. ( niveau 2)

### 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.

Onderdeel van de beweegzorg is de aanschaf van het fietslabyrint. Het fietslabyrint is een systeem waarmee mensen interactieve fietstochten maken door steden en natuurgebieden in binnen- en buitenland. Het beeldscherm waarop de fietsroutes worden getoond, is aangesloten op een hometrainer of andere bewegingstrainer. Stopt de fietser met trappen, dan stopt ook de fietsroute op het scherm. De beelden zijn levensecht en op keuzemomenten kiest de fietser zelf welke kant hij op wil. Zo kan iemand met dementie vanuit een veilige omgeving grenzeloos op ontdekkingsreis.

### **5.3 Investerings**

#### **Ondersteuning Manager Zorg**

Gelet op de span of control heeft SWZP ervoor gekozen de Manager Zorg ondersteuning te bieden op het gebied van bijvoorbeeld agendabeheer. Zodat de Manager Zorg zich kan richten op de zorg. De genoemde ondersteuning betekent een uitbreiding van 0,22 fte.

#### **Roosterondersteuning**

Vanaf 2021 gaan wij werken met 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.

#### **Uitbreiding uren opleidingsfunctionaris**

Als SWZP leggen wij de focus in de kwaliteit van zorg. Dat doen wij onder andere in het investeren in onze medewerkers. Voor het organiseren van opleidingen hebben wij een opleidingsfunctionaris in dienst. Deze functie gaan wij in 2021 verder verdiepen, wat een uitbreiding betekent van 0,22 fte.

#### **Huurkosten vanwege bouwkundige aanpassingen locaties Rusthoeve en De Tien Gemeenten**

In de locaties Rusthoeve en De Tien Gemeenten zijn er bouwkundige aanpassingen gerealiseerd. Het gaat hierbij om aanpassingen die positief hebben bijgedragen aan de beleving van zorg en welzijn. De aanpassingen betreffen: de huiskamers op iedere etage en voor ieder team en de daarvoor noodzakelijke aanpassingen. Er is veelal een woonruimte opgeofferd voor deze nabije zorg.

## **6 Meerjarenbegroting 2019 – 2021 extra kwaliteitsinzet**

De drie genoemde verbeterdoelstellingen zijn investeringen die zowel directe contacturen met cliënten mogelijk maken alsmede indirecte contacturen voor meer bewegen en betrokken zorg. De investeringen m.b.t. de directe contacturen zullen elk jaar geleidelijk worden uitgebreid.

Waar zijn de extra middelen terug te vinden en hoe vindt de inzet plaats? Voor 2021 geven wij hieronder kort weer hoe de extra middelen ingezet worden:

NB.: We zullen ook de beide 1% plannen zoals door het zorgkantoor gevraagd was meenemen in de kwaliteitsplannen. Dat gaat om de elektronische medicatie toedienlijstsystemen (Medimo) en de inzet op de arbeidsmarkt via zij instromers regelingen.

### **6.1 Uitbreiding ondersteuning**

In 2021 is het doel om de uren van de avond- alsmede de ochtendondersteuning te vergroten. De ondersteuning op de groepswoningen zal uitgebreid worden met 1 uur per woning per dag (afgezien van de groepswoningen met 8 cliënten waar reeds 14 uur per dag met twee personen wordt gewerkt) In totaal gaat het over een uitbreiding van 1,75 FTE per week.

Daarnaast zal de woonondersteuner ingezet worden t.b.v. de functie van gastvrouw/gastheer.

### **6.2 Bewegzorg**

De vaste kosten voor het fietslabyrint en de andere hulpmiddelen voor de bewegingsagoog bedragen ongeveer €15.000,-. Om op elke woongroep en in elk team met behandeling, voldoende ruimte te hebben voor beweegactiviteiten, voorbereiding en trainingen, verwachten wij een gemiddelde inzet van 28 uur per week voor een bewegingsagoog.

### **6.3 Kennis- en deskundigheidsbevordering**

Voor het jaar 2021 zal de nadruk liggen op de volgende thema's (naast de overige onderwerpen vanuit het kwaliteitskader):

- Onbegrepen gedrag
- Wet Zorg & dwang
- Kwaliteitskader Palliatieve Zorg/ ethiek
- Klinisch redeneren
- Omgaan met mantelzorgers
- Wond- decubituszorg (wondverpleegkundige i.o. is eind 2020 gestart)

### **6.4 Digitaal toedien-lijst-systeem**

In 2021 zetten we in op in gebruik name van een digitaal toedien-lijst-systeem. (bv. Medimo) Op dit moment vindt oriëntatie plaats bij diverse leveranciers door het aandachtsgebied medicatieveiligheid i.s.m. apotheker en (huis)artsen.

## **7. Lerend netwerk**

Het lerend netwerk bestaat uit Mennistenerf, Pennemes en SWZP sinds 2018. De samenwerking is gericht op actieve onderlinge uitwisseling van informatie en tools, maar ook op gerichte uitwisseling van medewerkers. De samenwerking vindt plaats door bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. In 2021 krijgt dit vorm d.m.v. de uitwisseling tussen de zorg in de organisaties waarbij de medewerker zelf doelen kan stellen aan deze uitwisseling, welke per organisatie geëvalueerd zullen worden.

## **8. Tot slot**

In de regio Zaanstreek Waterland heeft de samenwerking in de VVT een sterke impuls gekregen door de inzet van de transitie-middelen voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg.

Naast de drie verbetertrajecten (ketenregie dementie, ouderenpsychiatrie en werken is leren/leren is werken) is in 2020 gesproken over een gezamenlijke stip op de horizon in de regio voor de VVT en met andere zorgpartners. Dit heeft 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.

Wij zijn blij dat deze kwaliteitsimpuls is mogelijk gemaakt. Dit heeft effect op de verbetering van de zorg en dienstverlening in onze instelling en regio.

## **Overzicht inzet extra middelen**

Zie bijlage

We zullen per kwartaal dit document actualiseren, aanvullen met monitor informatie over kwaliteit van zorg en veilige zorg, naast stand van zaken van de bedrijfsvoering en personele zaken.

### **Ter afsluiting: Drie jaar inzet extra middelen voor kwaliteit van zorg**

De zorg van de SWZP is er in de afgelopen jaar beter van geworden:

We kunnen meer welzijn en welbevinden toevoegen door meer toezicht en ondersteuning bij het dagelijks leven en wonen voor onze ouderen.

We bieden meer kwaliteit van zorg door een hoger opgeleid zorgteam en breder samengesteld.

We bieden proactieve zorg met behandeling.

We leiden meer mensen op die ook in de organisatie blijven, er is kennis toegevoegd door meer en specifieke deskundigheidsbevordering o.a. rond omgaan met onbegrepen gedrag.

Kortom, deze inzet is zeer zinvol een bijdragen aan de kwaliteit van de verpleeghuiszorg.

MT SWZP 10 december 2020