



Kwaliteitsrapportage Zinzia – kwaliteitsbeeld 2024

met vooruitblik 2025

Versiedatum: 18-02-2025

Inleiding

Dit document bevat een analyse van de meest opvallende trends en de voortgang van gemaakte afspraken. In de bijlage zijn verschillende cijfermatige overzichten te vinden. De kwaliteitsrapportage wordt viermaandelijks gemaakt en besproken met MT en RvT. Vervolgens wordt de rapportage gedeeld met de OR, CCR en PAR. Inhoudelijk wordt het overzicht besproken in het MO en ECO waarna de clustermanagers de relevante zaken voor de teams bespreken in de teamoverleggen.

De laatste rapportage van het jaar omvat het gehele kalenderjaar en vormt tevens het kwaliteitsbeeld van Zinzia zoals dat is voorgeschreven in het 'Generiek kompas'. De vier bouwstenen waarover in het kwaliteitsbeeld gerapporteerd moet worden, zijn geïntegreerd in deze rapportage. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie. Het behandelt per onderwerp steeds de vragen: wat hebben we gedaan en hoe is dat gegaan, wat hebben we geleerd en wat verdient nog aandacht, en tenslotte waarmee gaan we aan de slag de komende periode?

De opbouw van deze rapportage volgt de opbouw van het document: 'Visie op kwaliteit en het kwaliteitssysteem'. Aan het begin van dit jaar is het kwaliteitssysteem en het bijbehorende document geactualiseerd, vandaar dat in deze rapportage een aantal andere zaken is opgenomen ten opzichte van de vorige rapportages. Deze rapportage bestaat uit vier delen met onderliggende onderwerpen:

1. De ontwikkeling van kwaliteit (methodisch werken, kwaliteitsthema's, preventie & ARBO).
2. Zicht op kwaliteit (cliënt- en medewerkerservaringen, metingen & audits, klachten & incidenten).
3. Reflectie (commissie Wzd, ethische commissie, wetenschapscommissie, AVG commissie, kwaliteitsgesprekken)
4. Randvoorwaarden & Ondersteunende structuur (handboek)

In de eerste bijlage zijn verhalen van cliënten en medewerkers opgenomen, op deze manier geven wij een narratieve vorm aan de verantwoording. De tweede bijlage laat de voortgang van het kwaliteitsplan zien en de derde bijlage bevat verschillende cijfers m.b.t. (zorginhoudelijke) veiligheid. Als laatste is toegevoegd een voorbeeld van een praatplaat over cliëntervaringen voor een woning.



De ontwikkeling van kwaliteit - Methodisch werken

Methodisch werken is in feite de PDCA-cyclus rondom de cliënt, het vormt het hart van de organisatie. Het is een cyclisch proces dat planmatig is opgezet. Het is binnen Zinzia multidisciplinair van aard, passend bij de complexe zorg die geleverd wordt. Het gaat om een gestructureerd proces dat leidt tot een zorg- en behandelplan. Methodisch werken is één van de belangrijkste processen in de organisatie en wordt daarom aangestuurd vanuit de stuurgroep methodisch werken. Hier hebben de Directeur Zorg & Behandeling, één Clustermanager, de Projectleider ICT en de Bestuurssecretaris zitting in. Het is nauw verbonden met het kwaliteitsthema 'Persoonsgerichte zorg en Methodisch werken'. Het kwaliteitsthema voert opdrachten en eventueel projecten uit die vanuit de stuurgroep worden ingezet.

Stuurgroep Methodisch werken

De Werkgroep ECD heeft voor de Stuurgroep Methodisch Werken een opdracht opgeleverd om te komen tot één integraal zorg- en behandeldossier. Na een aanbestedingstraject werd duidelijk dat geen van de leveranciers kon voldoen aan het opgestelde programma van eisen. Daarom is voorgesteld om de opdracht te verlengen en na de zomer 2024 opnieuw een uitvraag te doen. Het jaar zou gebruikt worden om het gebruik van het huidige dossier te optimaliseren.

De verwachting was dat in de loop van het jaar duidelijk zou worden welke leverancier voldoende ontwikkeling liet zien, zodat het PvE toch haalbaar was. Recent bleek dat dat binnen afzienbare tijd niet haalbaar is. Daarom heeft de Werkgroep ECD de opdracht nu opgeleverd, dit heeft hele goede input voor een vervolg opgeleverd.

Vervolg

Volgend jaar wordt in het programma Huis van Morgen verder gewerkt aan een zo optimaal ECD en andere technische mogelijkheden. Binnen het Huis van Morgen is De Post is een grote aanjager in dit proces. De stuurgroep Methodisch is opgeheven, de inhoudelijke ontwikkeling van methodisch werken gaat door in het kwaliteitsthema.

De ontwikkeling van kwaliteit - Kwaliteitsthema's

De kwaliteitsthema's zijn gekozen op basis van de visie en ervaringen binnen Zinzia en landelijke thema's (bijvoorbeeld uit het kwaliteitskader). Het gaat om onderwerpen waarbij kennis van verschillende disciplines noodzakelijk is; multidisciplinaire input is van belang om tot goede ontwikkeling te komen.

Bij elk thema is een kwaliteitsverpleegkundige voorzitter, behalve bij het thema 'Til & Transfer' daar is een fysiotherapeut voorzitter van. Bij het kwaliteitsthema Complex gedrag is een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige de voorzitter.

In deze rapportage staan de inhoudelijke voortgang van de thema's kort weergegeven. De kwaliteitsverpleegkundige maakt samen met de andere leden van het kwaliteitsthema ieder jaar een ontwikkelagenda en zij stellen een expertiseteam samen wanneer dat noodzakelijk is. De ontwikkelagenda's van de kwaliteitsthema's worden in het MT besproken en vastgesteld.



Hygiëne en infectiepreventie

Kwaliteitsverpleegkundige: Hanneke van Kruistum

Dit is er bereikt

Het kwaliteitsthema hygiëne en infectiepreventie heeft in 2024 het thema 'Persoonlijke hygiëne' in de hele organisatie onder de aandacht gebracht. Dit na aanleiding van de uitgevoerde interne audit in 2023. Niet alleen de documenten zijn aangescherpt, maar ook is het thema binnen de teams besproken. Er is er een poster gemaakt en een praatplaat. Eind 2024 is in een aantal overleggen (MO, MT, ECO en teams) de testbox met UV- licht voor handhygiëne gebruikt. Zinzia wil een aanspreekcultuur creëren waardoor het houden aan de hygiënemaatregelen vanzelfsprekend wordt. Handhaving is daarbij belangrijk, daarom is dit aan bod gekomen in de diverse overleggen met leidinggevenden.

De beleidsdocumenten en protocollen zijn geactualiseerd en compacter beschreven. Deze zijn opgenomen in het Handboek.

Tot slot zijn de vaccinatierondes verder geoptimaliseerd na aanleiding van de evaluatie van de vaccinatieronde van 2023. De vaccinatieronde van 2024 is hierdoor soepel verlopen al is de deelname voor de griepvaccinatie onder medewerkers beperkt.

Dit verdient nog aandacht

Persoonlijke hygiëne blijft een belangrijk aandachtspunt, ook in 2025.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 worden de aangepaste landelijke richtlijnen voor NORO en persoonlijke hygiëne aangepast. De documenten van het kwaliteitsthema worden geëvalueerd en aangepast naar de huidige afspraken.

In 2025 wordt er weer een grotere aandacht gevraagd voor het vaccineren van medewerkers, omdat hier een afname in te zien is in de afgelopen jaren.

Afspraken rondom het schoonmaken van hulpmiddelen op de afdeling worden in 2025 gemaakt en vastgelegd. Denk hierbij aan het schoonmaken van tilliften, douchestoelen etc.

Medicatieveiligheid

Kwaliteitsverpleegkundige: Danielle Autsema

Dit is bereikt

Het kwaliteitsthema medicatieveiligheid is het merendeel van 2024 bezig geweest met de wisseling van de apotheker. Deze overgang vond plaats op 3 juni 2024 en is uitgevoerd door een projectgroep bestaande uit de leden van het kwaliteitsthema. De overgang had effect op verschillende werkprocessen die allemaal zijn opgenomen in een vernieuwd handboek 'Medicatieveiligheid'

(voormalig GDP). Op de woningen is bijvoorbeeld het bestellen van de werk- en noordvoorraad nu ook digitaal. Dit digitale proces verloopt goed. Voor de overgang naar de nieuwe apotheker was er regelmatig mailwisseling tussen de EAV'ers en de apotheek en soms verwarring over de te bestellen medicatie. Sinds het digitaal bestellen is ingeregeld is dit niet meer aan de orde.

Daarnaast is het proces rondom de medicatietransportboxen herzien. De bezorger van de apotheek leverde deze boxen op de afdeling met de medicatie. De bezorger haalde deze boxen eenmaal per week op. De bezorger is voor de overgang naar de nieuwe apotheek langs alle afdelingen geweest om inzichtelijk te krijgen waar deze transportboxen geleverd en opgehaald moeten worden. Echter bleek al snel in de praktijk dat het aantal aanwezige retourboxen op de afdeling zich snel opstapelt, mogelijk ook doordat de bezorger de transportboxen op verschillende plekken neerzet. Het kwaliteitsthema heeft, in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen van de locaties, met de afdelingen een verzamelplek afgesproken en dit gecommuniceerd met de apotheek. Vanaf het moment van communiceren krijgt het kwaliteitsthema geen signalen dat het aantal retourboxen zich opstapelt.

Ook het handboek Medicatieveiligheid wordt doorlopend geëvalueerd en zo nodig bijgesteld naar aanleiding van de praktijk. Een van de gewijzigde werkprocessen is dat de eerste aanspreekbare verpleegkundigen (EAV'ers) de medicatieretourboxen legen, voorheen deed de apotheek dit. Het is de EAV'ers die dit doen, opgevallen dat er veel verpakkingsmateriaal in de retourboxen terecht komt, zoals de doosjes waarin de medicatiestrip zit. Hierdoor zitten de retourboxen sneller vol waardoor ze vaker gelegeerd moeten worden. Dit geeft een hogere belasting voor de EAV'ers. Daarnaast worden hierdoor meer kosten gemaakt en is het minder duurzaam. Het scheiden van verpakkingsmateriaal is opgenomen in het handboek Medicatieveiligheid en de afdelingen zijn hierop geattendeerd.

Dit verdient nog aandacht

Eén van de werkprocessen die is veranderd is het werkproces rondom opiaten in de werkvoorraad. Er wordt nu met andere registratielijsten gewerkt en met opiaten in pakketjes (in plaats van losse medicatie). Rondom dit werkproces is nog wat onduidelijkheid vanuit de EAV'ers en het werkproces zoals beschreven in het handboek lijkt niet volledig aan te sluiten op de praktijk. Hierover heeft het kwaliteitsthema contact met de manager van de EAV'ers, EAV'ers en de apotheek. Dit met als doel het werkproces aan te passen naar een werkbaar en duidelijk werkproces.

Ook heeft het kwaliteitsthema het digitaal integreren van roulatieschema's voor injecties en pleisters verder uitgezocht. Dit is een al bestaande functie binnen Medimo. De injectiemogelijkheden worden bijvoorbeeld per soort injectie ingesteld, terwijl in de praktijk dit per medicijn kan wisselen. Het kwaliteitsthema heeft een contactverzoek uitgedaan om bij andere instellingen na te gaan hoe hun ervaring hiermee is. Uit ons onderzoek blijkt dat de functie binnen Medimo blijkt onvoldoende aan te sluiten bij de manier van werken van Zinzia. Onder andere wordt de injectieplaats per injectiesoort ingesteld, en dit is niet los in te stellen per injectiesoort. Morfine subcutaan en insuline worden hierdoor in hetzelfde roulatieschema opgenomen met dezelfde injectieplekken, terwijl de artsen binnen Zinzia hier verschillende injectieplaatsen voor hanteren. Dit is ook passend bij het soort

medicijn. Het kwaliteitsthema gaat verder met het zoeken naar andere mogelijkheden om rolatieschema's te realiseren.

Hier gaan we mee aan de slag

Het kwaliteitsthema signaleert continu de eventuele knelpunten en verbeteringen op het gebied van medicatieveiligheid. De projectgroep voor de implementatie van de nieuwe apotheek heeft de implementatie geëvalueerd. Hieruit zijn leer- en verbeterpunten naar voren gekomen. Een van de uitkomsten is dat er nog verschillende ontwikkelingen nodig zijn om het medicatieproces optimaal te laten zijn. Deze punten zijn verwerkt op de ontwikkelagenda voor 2025.

Een van de punten is het transport door de bezorger. Deze levert de medicatie op dit moment af op de afdeling waarbij hij een zorgmedewerker opzoekt. Hier gaat voor de bezorger veel tijd inzitten doordat hij langs verschillende afdelingen moet en soms lang(er) moet zoeken naar een zorgmedewerker. Het kwaliteitsthema gaat kijken naar de werkbaarheid van dit proces. Hierbij wordt gekeken naar mogelijkheden zoals het intern verdelen van de medicatie door een medewerker van Zinzia.

Een ander punt wat naar voren is gekomen tijdens de evaluatie is het verpakken van de Movicolon (medicatie). Dit zijn zakjes die in dozen zitten, maar op dit moment worden verpakt door de apotheek in zakjes. Dit om de hoeveelheid voorraad op de afdeling te verminderen en tevens de werkruimte in de medicatiekasten te vergroten. De apotheek heeft hier veel werk aan. Het kwaliteitsthema is bezig met te oriënteren naar de mogelijkheden om dit proces anders in te richten. Daarnaast is er blijvend afstemming met de apotheker over zaken die beter kunnen of om aandacht vragen. Hierbij kijken we ook naar het financiële aspect en voeren we financiële analyses uit om te bepalen waar we als organisatie beter op kunnen sturen. Voorbeeld hier is de overbruggingsmedicatie en het voorraadbeheer.

Eten, drinken & mondzorg

Dit is bereikt

Het kwaliteitsthema heeft in 2024 op verschillende onderwerpen veranderingen doorgevoerd. Een afvaardiging van het kwaliteitsthema is in april 2024 aangesloten bij de inspiratiesessie maaltijdbeleving voor woonzorgbegeleiders. Interessante onderwerpen en vervolgacties zijn besproken. Zo komt het gebruik van regeneerovers in documentatie voor de afdelingen en is welzijnsbeleving onder de aandacht gebracht. Samen met de deelnemers is besproken wat er belangrijk is tijdens de maaltijd en je rol als woonzorgbegeleider. Wat vind je zelf en wat vinden bewoners belangrijk en hoe kunnen we hier goed bij aansluiten? Input van de inspiratiesessie neemt het kwaliteitsthema mee in de ontwikkeling van toekomstige onderwerpen, zoals een scholing.

In het tweede tertiaal is het kwaliteitsthema bezig geweest om de richtlijn slikproblemen aan te passen naar de in februari van dit jaar herziene (landelijke) richtlijn slikproblemen SKILZ. De huidige richtlijn slikproblemen is hierop aangevuld en nu actueel. Ook zijn leden van het kwaliteitsthema betrokken bij het maken van een e-learning over slikproblemen voor woonzorgbegeleiders. Ook

gerelateerd aan slikproblemen is het nieuwe receptenboek, ontwikkeld door logopedisten, en op iedere woning beschikbaar. Hierin staan eenvoudige recepten en ideeën voor mensen met aangepaste consistentie (IDDSI) van voeding. Het gebruik van het receptenboek stimuleert het kwaliteitsthema, door het een aantal weken voor de diverse feestdagen onder de aandacht brengen op ZiZo.

Dit verdient nog aandacht

In 2024 is het document 'Afweer bij mondzorg' ontwikkeld. De aanleiding hiervoor waren de gesprekken tussen de tandarts Omnios en Zinzia en de bevindingen uit de jaarlijkse audit door Omnios. Het mondzorgteam geeft aan dat zij sinds de nieuwe Wet zorg en dwang frequenter zien dat zorgmedewerkers mondzorg onvoldoende uitvoeren met het argument 'bewoner toont verzet en dan mag/kan ik niet verder mondzorg geven'. Het ontwikkelde document beschrijft enerzijds hoe zorgmedewerkers afweer kunnen voorkomen, maar ook hoe zij vervolgens om kunnen gaan met eventueel afweergedrag. Tijdens het ontwikkelen van dit document, zijn we tot de conclusie gekomen dat de huidige richtlijn mondzorg in handboek zorg onvolledig is in vergelijking met de landelijke SKILZ richtlijn mondzorg die onlangs (februari 2024) is herzien. Het kwaliteitsthema gaat de richtlijn daarom herzien. Ook de richtlijn eten en drinken wordt continu geupdate.

Het kwaliteitsthema is nauw betrokken bij de projectgroep slikproblemen bij informele ondersteuning (WWI). Hierin komen vraagstukken zoals op welke wijze kan zichtbaar zijn welke bewoners slikproblemen hebben tijdens grote activiteiten buiten en/of op de woningen. Dit voorstel wordt geschreven in afstemming met Welzijn en Logo.

Hier gaan we mee aan de slag

Met betrekking tot mondzorg vernieuwt het kwaliteitsthema het scholingsplan. Hiervoor vindt een inventarisatie plaats over wat noodzakelijke en passende kennis is bij de landelijke ontwikkelingen en die van Zinzia. Hiervoor gebruiken we ook de adviezen van de tandarts en de jaarlijkse audit die zij uitvoeren. Het kwaliteitsthema gaat ook aan de slag met de ontwikkeling van een e-learning op het gebied van kennis over voeding in relatie tot de doelgroep, passend binnen de visie van Zinzia. De afdeling leren en ontwikkelen is hierbij betrokken.

Het kwaliteitsthema heeft een start gemaakt (in afstemming met commissie beheer en hulpmiddelen) met beleid rondom het proces voedingspompen en weegschalen. Komend jaar gaan we hiermee verder aan de slag. Ook is het kwaliteitsthema betrokken bij het opstellen van een nieuw proces rondom het aftekenen van dieetproducten in medimo op de GRZ afdelingen.

Huidletsel & wondzorg

Kwaliteitsverpleegkundige: Vera ter Horst

Dit is bereikt

In februari 2024 zijn twee verpleegkundigen gestart met de opleiding tot wondverpleegkundige. Zij blijven werkzaam in hun eigen team en daarnaast worden zij op de locatie geconsulteerd als

wondverpleegkundige. De consulten voor de wondverpleegkundigen worden gestuurd naar één mailadres. Hierdoor zien de wondverpleegkundigen alle vragen die worden gesteld. Zo kunnen zij bij afwezigheid van een collega het consult overnemen.

Dit verdient nog aandacht

Het wondprotocol, de wondzakkaart, is aangepast. Zinzia heeft 750 exemplaren verspreid over alle teams binnen alle locaties. Het gebruik van de wondzakkaart kan nog beter, hier maakt het kwaliteitsthema een plan voor.

In november vond de jaarlijkse prevalentiemeting decubitus plaats. Uit de meting blijkt dat bij 2,2% van de cliënten die langdurig bij Zinzia wonen decubitus cat II of hoger heeft. Dit percentage is stabiel in vergelijking met voorgaande jaren. De decubitus die voorkomt lijkt vooral in de terminale fase te ontstaan, dit heeft te maken met totale achteruitgang en is nauwelijks te voorkomen. Goede observatie en comfortabele wondzorg is hierin belangrijk.

Sinds afgelopen jaar worden ook verwanten geïnformeerd over het risico op decubitus en wat zij kunnen bijdragen om decubitus te voorkomen. Deze informatie wordt twee-jaarlijks herhaald in de nieuwsbrief aan verwanten.

Hier gaan we mee aan de slag

Verzorgend wassen is in 2024 als onderwerp toegevoegd aan het kwaliteitsthema. Er is een stuurgroep binnen de projectorganisatie die de implementatie verzorgd. Verzorgend wassen is niet nieuw voor Zinzia, maar de uitvoering gebeurt niet overal en niet overal op dezelfde manier.

Op het gebied van oedeem zijn er in 2024 een EAI en een TAI apparaat aangeschaft om laagdrempelig een diagnose te stellen. De apparaten staan gestationeerd op locatie ONO en kunnen via een aanvraag naar de overige locaties worden getransporteerd. Er zijn per locatie vier verpleegkundigen geschoold om de meting uit te voeren. De taken en verantwoordelijkheden van de betrokkenen in het totale proces (constatering oedeem-onderzoek-behandeling-aanvraag steunkousen) zijn nog onduidelijk. Dit gaat meer tijd kosten om goed te implementeren.

Het geven van compressietherapie en dan met name zwachtelen wordt op dit moment niet goed genoeg uitgevoerd. Kwaliteitsverpleegkundigen worden ingezet om coaching on the job te geven. De wens is met leren & ontwikkelen besproken om verpleegkundigen te scholen en dat zwachtelen wordt opgenomen in de BIG toetsing.

Til & transfer

Fysiotherapeut: Chantal Strik

Dit is bereikt

In 2024 heeft dit thema verschillende acties uitgevoerd. Zo is er een werkinstructie 'Wat te doen na een val' ontwikkeld en opgenomen in het handboek. Daarnaast is er door de afdeling communicatie

een praatplaat gemaakt om dit onderwerp te bespreken in de zorgteams en met de eerst aanspreekpunt verpleegkundige. Ook is er een wijziging geweest met betrekking tot de inzet van de Raizer. Dit staat ook uitgewerkt in deze werkinstructie. Er is een nieuwe richtlijn gemaakt over transferhulpmiddelen in bed.

In samenwerking met de afdeling Leren & Ontwikkelen en de vakgroep Fysiotherapie is er een toegepaste scholing til en transfers opgezet voor alle zorgafdelingen. De scholing wordt gegeven door de afdeling fysiotherapie aan de zijn/haar gekoppelde zorgafdeling. Vanuit dit kwaliteitsthema is hier regie over, wordt dit geëvalueerd en nodig het proces aangepast.

Daarnaast heeft het kwaliteitsthema acties uitgewerkt en uitgezet naar aanleiding van vragen vanuit de organisatie. Denk aan het maken van een instructiekaart voor op de actieve lift naar aanleiding van een incident. Ook is in samenwerking met facilitair en communicatie een poster ontwikkeld voor op de karren van het facilitair onderdeel van Zinzia voor het opmaken van de bedden. Dit omdat er verschillende hulpmiddelen op bed liggen en het voor de schoonmaakmedewerkers niet altijd duidelijk was hoe een bepaald hulpmiddel (denk aan glijlakens, satin sheets) op het bed geplaatst moeten worden.

De beheergroep zorghulpmiddelen had de vraag of het kwaliteitsthema wij konden uitzoeken welke nieuwe type actieven liften er op de markt zijn omdat de huidige actieve lift niet meer leverbaar is. In samenwerking met Harting-bank hebben we een aantal modellen kunnen zien, en daarvan hebben we er een gekozen welke een ruime week op proef is geweest. Uiteindelijk hebben we een positief advies gegeven voor dit hulpmiddel aan de beheergroep zorghulpmiddelen. De client, welke proef mocht draaien met de nieuwe lift, was zelf ook erg positief. Hij vond het fijn dat hij een rol kon spelen in onze keuzes en het was fijn om te horen welke ervaringen hij heeft vanuit zijn rol als client.

Dit verdient nog aandacht

In samenwerking met leren en ontwikkelen is er een instructie uitgewerkt voor de fysiotherapeuten ten behoeve van de scholing toegepaste til en transfer voor alle zorgafdelingen.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 heeft het kwaliteitsthema aandacht voor de samenwerking met ARBO en Preventie op het gebied van til en transfers.

Complex gedrag

Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige: Sarah Risakotta

Dit is bereikt

Het kwaliteitsthema complex gedrag heeft in 2024 verschillende documenten zijn geupdate en aangepast in het handboek: Omgangsoverleg, Meldcode ouderenmishandeling en Handelen bij depressie.

Een vast onderdeel van het ontwikkelplan is dat bestaande documenten en overlegvormen uniform worden toegepast en uitgevoerd. Eind 2024 is de frequentie van de omgangsoverleggen geëvalueerd binnen de vakgroep psychologie. Zinzia breed vinden er structureel omgangsoverleggen plaats en is er sprake van een positieve samenwerking met clustermanagers, waarbij er altijd ruimte is voor een extra omgangsoverleg indien er sprake is van een urgente situatie.

Dit verdient nog aandacht

Het kwaliteitsthema heeft in samenwerking met de afdeling communicatie het zorgpad complex gedrag verwerkt op één A4 zodat de stappen overzichtelijker en makkelijker te lezen zijn. De bedoeling is dat de stappen niet alleen tijdens de gedragsvisite worden benoemd en gerapporteerd, maar ook als hulpmiddel dienen om medewerkers te ondersteunen in het proces van complex gedrag door zowel behandelaren als clustermanagers. *‘Tussen het signaleren van gedrag en het uitvoeren van interventies zitten de meeste stappen, juist daar wil je medewerkers bewust van maken om hun draagvlak in complexe situaties te vergroten’*.

Daarnaast hebben de leden vanuit het kwaliteitsthema een Ysis format opgesteld wat multidisciplinair gebruikt kan worden bij probleemgedrag zodat het in één oogopslag helder is wie er betrokken is en op welke wijze.

Hier gaan we mee aan de slag

Eind 2024 heeft het kwaliteitsthema besloten om het onderdeel ‘Passiviteiten van het dagelijks leven’ (PDL) over te nemen van het kwaliteitsthema Persoonsgerichte zorg en methodisch werken. PDL is een manier van kijken naar, benaderen en verzorgen van geriatrische bewoners met veel zelfzorgtekorten. We streven hierbij naar goede, afgestemde zorg die aansluit bij de leefwereld van de individuele bewoner.

Methodisch werken

Kwaliteitsverpleegkundige: Marlou Uyleman

Dit is er bereikt

In 2024 heeft het kwaliteitsthema veel onderwerpen opgepakt en er heeft in het najaar een wisseling plaatsgevonden van voorzitter van het kwaliteitsthema. Veel onderwerpen die zijn opgepakt hebben verbinding met andere stuur- en werkgroepen. Zo is er onder andere samenwerking met de Stuurgroep Bewonersreis, werkgroep GRZ en werkgroepen vanuit het Huis van Morgen.

Vanuit kwaliteitsthema Methodisch werken zijn in 2024 ook de behandelaren geschoold in het rapporteren volgens de SOEP methode. In 2024 is het rapporteren volgens de SOEP methode geëvalueerd. De conclusie is dat niet iedereen volgens de SOEP methode rapporteert. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierop individueel aandacht gegeven aan medewerkers en het rapporteren is in de teamoverleggen besproken. In het managersoverleg is aan de managers gevraagd om medewerkers individueel aan te spreken. Psychologen die in YSIS rapporteren geven aan dat het rapporteren lastig is, omdat in YSIS de letters niet overeen komen en zij ook rapporteren achter slot.

Het kwaliteitsthema heeft een proef op de locatie Oranje Nassau Oord (ONO) gedaan met pictogrammen welke acties uit de zorgkaart aanduiden. Dit om te kijken of pictogrammen helpen om medewerkers de zorgkaart te laten lezen. Uit evaluatie van ONO blijkt dat het gebruik van pictogrammen te arbeidsintensief is en dat het beoogde resultaat niet wordt behaald. De pictogrammen worden niet of nauwelijks gelezen. Om deze reden is besloten de proef niet verder uit te rollen binnen Zinzia.

Het kwaliteitsthema is gestart met het evalueren van alle cliëntgerelateerde overleggen. Deze zijn de laatste keer niet goed geïmplementeerd, waardoor veel afdelingen hier niet optimaal gebruik van maken. Het kwaliteitsthema gaat tevens overleggen bundelen en reduceren om het zo efficiënt mogelijk te houden. Dit om rekening te houden met de tekorten in de personele bezetting. Dit wordt in overleg gedaan met de betrokken disciplines, clustermanagers en zorg.

Dit verdient nog aandacht

In 2025 gaat het kwaliteitsthema de SOEP rapportage met behandelaren evalueren. De rapportage volgens SOEP in YSIS wordt besproken met de applicatiebeheerder.

Het evalueren van de standaardagenda's voor de verschillende overleggen zijn nog niet allemaal geëvalueerd. Dit wordt in 2025 afgerond waarbij ook geïnventariseerd wordt welke wensen er zijn voor eventuele andere overleggen.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 wordt het document 'Inhuizing' herschreven voor de cliënten met een WLZ indicatie. Het doel van het document is om de cliënt en zijn naaste niet te overvragen op de dag van inhuizing en hen een warm welkom geven.

Het schrijven van werkinstructies over het proces van aanmelding en starten bij de dagbehandeling en voor de GRZ worden opgepakt met de betreffende werkgroepen. Dit worden geen nieuwe documenten, maar afgeleide versies van de werkinstructie inhuizing WLZ.

De stuurgroep Welzijn, welbevinden en informele ondersteuning is door het kwaliteitsthema gevraagd om de levensloopvragenlijst in 2025 op inhoud en proces te herzien.

Palliatieve zorg & pijnbestrijding

Kwaliteitsverpleegkundige: Wendy Winkelmeijer /Ivonne Evers

Dit is er bereikt

Het kwaliteitsthema palliatieve zorg heeft in 2024 de proef nazorggesprekken uitgevoerd. Deze gesprekken worden als waardevol ervaren door zowel nabestaanden als medewerkers. Daarom zijn de nazorggesprekken in de hospices geborgd in de werkprocessen.

Er zijn vijf nieuwe subcutane infuuspompen aangeschaft om onder andere morfine of dormicum toe te dienen. Alle verpleegkundigen zijn geschoold in het werken met deze nieuwe pompen.

Voorbeeld uit de praktijk

Op een van de locaties deed zich de situatie voor dat een bewoner zijn lichaam ter beschikking had gesteld aan de wetenschap. Voor zorgmedewerkers was niet duidelijk wat er in deze situatie van hen verwacht werd en of er afwijkende afspraken gelden in deze situatie. Daarom is er een document opgesteld met daarin alle benodigde informatie rondom “Orgaandonatie, weefseldonatie en ter beschikking stelling aan de wetenschap”

Een aantal documenten is aangepast of nieuw. Zo is er een nieuwe richtlijn in het Handboek opgenomen over ‘Orgaandonatie, weefseldonatie en ter beschikking stelling aan de wetenschap’ en is een richtlijn ‘Bewust stoppen met eten en drinken’ geschreven op basis van de landelijke richtlijn.

De zelfevaluatie voor de beide hospices vanuit Palliatieve Zorg Nederland is uitgevoerd. Hierin wordt gekeken op welke manier het kwaliteitskader palliatieve zorg in beide hospices is geïmplementeerd. De zelfevaluatie wordt gebruikt als voorbereiding op de aanvraag voor het PREZO keurmerk, waarvoor in 2025 een audit wordt uitgevoerd.

Dit verdient nog aandacht

Er wordt Zinzia breed bekeken of het zinvol en haalbaar is om de nazorgsgesprekken ook te voeren voor de cliënten met een WLZ indicatie.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 maakt het kwaliteitsthema een analyse van de zelfevaluatie en wordt een plan van aanpak geschreven voor het oppakken van de ontwikkelpunten. Verder wordt de audit hospicezorg voorbereid.

Intimiteit & seksualiteit

Kwaliteitsverpleegkundige: Marlous Vanhoecke

Dit is er bereikt

In 2024 heeft het kwaliteitsthema aandacht gegeven aan het koppelbed. De ervaringen van cliënten en hun naasten zijn positief.

Quotes van cliënten:

‘Begin december lag een gast in het hospice in het hoog-laagbed en zijn vrouw zat naast hem, half in bed. Medewerkers hebben toen voorgesteld om het koppelbed te gebruiken. De echtgenote is naast haar man gaan liggen en ze hebben samen liggen slapen. Dit werd als zeer waardevol ervaren. Zoon en dochter hebben er later ook nog gebruik van gemaakt voor de nachten.’

“Op Lotus 3 hebben we een bewoonster die nog een partner thuis heeft wonen. Haar partner is met de kerstdagen komen logeren. Het beviel zo goed, dat hij nog een nachtje langer is gebleven. Het voelde als vanouds om weer even samen te zijn.”

Quote van een clustermanager:

“Het valt me op dat medewerkers hier op Rumah Kita heel positief reageren op de koppelbedden. Tijdens de uitleg gaven enkele EVV'ers al bij mij aan bepaalde bewoners en verwanten in gedachten te hebben voor wie dit een mooie toevoeging zou kunnen zijn. Ook krijg ik terug dat het koppelbed makkelijk te plaatsen is.”

De maand februari is gebruikt om het onderwerp Seksualiteit en intimiteit breder onder de aandacht te brengen door een pol op Zizo uit te zetten. Uit deze pol blijkt dat 78% van de medewerkers aandacht voor het thema belangrijk vinden, maar sommigen geven aan dat ze het lastig vinden om dit thema bespreekbaar te maken of te weinig van het onderwerp weten.

Inhoudelijk heeft het kwaliteitsthema tijdelijk stilgelegen vanwege uitval van de voorzitter van het kwaliteitsthema. In juni zijn de leden van het kwaliteitsthema opnieuw bij elkaar gekomen en heeft de clustermanager i.o. het voorzitterschap op zich genomen. De richtlijnen 'Omgaan met seksualiteit en intimiteit' en de 'Qwiek up module sensualiteit' zijn in het handboek opgenomen. Verder zijn er door leden van het kwaliteitsthema verkennende gesprekken gevoerd over de doelgroep LHBTQI. Aan het MT is het voorstel gedaan om 'inclusiviteit' als thema binnen Zinzia breder op te pakken, maar de keuze is, gezien alle ontwikkelingen, om voorlopig alleen de doelgroep LHBTQI meer onder de aandacht te brengen in de organisatie.

Dit verdient nog aandacht

Uitkomsten uit de poll meenemen in de ontwikkelagenda van 2025. Signaleren en opvolgen van behoefte aan seksualiteit en intimiteit.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 pakt het kwaliteitsthema het aandacht geven aan de doelgroep LHBTQI op. Dit wordt zowel bekeken vanuit het perspectief van de medewerkers als van de cliënten. In februari brengt het kwaliteitsthema op Valentijnsdag het onderwerp 'Intimiteit en seksualiteit' opnieuw onder de aandacht voor de medewerkers. Verder worden de uitkomsten van het SKILZ onderzoek besproken binnen het Kwaliteitsthema en hiervan wordt het eerste knelpunt 'signaleren behoefte' opgepakt.

De ontwikkeling van kwaliteit - Preventie & ARBO

Preventie & ARBO

De ondernemingsraad heeft ingestemd met de werkwijze voor RI&E audit en toetsing en RI&E facilitair. Daarnaast is het beleid Preventie & ARBO is gereed, met instemming van de de ondernemingsraad. Hiermee liggen de visie, beleid en de werkwijze die in de afgelopen jaren zijn ontstaan vast en nu ook formeel opgenomen in de PDCA-cyclus.

Dit is er bereikt

RI&E facilitair is op alle locaties in april uitgevoerd door een extern deskundige. In het algemeen is de extern deskundige heel tevreden over de voortgang van de RI&E. Ook voor dit onderdeel geldt dat Zinzia goed in beeld heeft waar risico's liggen en hoe die te voorkomen. De risico's die gevonden zijn deels praktisch en concreet. Voor alle gevonden risico's worden acties uitgezet in een plan van aanpak. De OR heeft ingestemd met het plan van aanpak. Hieronder acties die zijn of worden opgepakt.

- Risico's van tocht zijn verholpen door tochtsluizen in het Warm Welkom.
- Luchtkwaliteit in de keuken van De Linge-hof is weer goed doordat de afzuigkap vervangen is.
- Onderhoud en vervanging van de blus- en EHBO-middelen is afgerond. Vanaf nu wordt het periodiek bijgehouden.
- Op de Linge-hof is een veilige zuurstofopslag gebouwd. Alle locaties hebben nu een veilige zuurstofopslag.

Dit verdient nog aandacht

- I.v.m. het wachten op de levering van een aantal meubels is de kolf- en rufruimte op De Rijnhof nog niet opgeleverd. Dit zal in januari 2025 opgeleverd worden. Dan hebben alle locaties een kolfruimte.
- We besteden momenteel meer aandacht aan hoe we binnen Zinzia de veiligheid kunnen verbeteren m.b.t. het opladen van lithium ION batterijen op de vluchtroute (lees gang). Bij ONO de Hofjes wordt er een extra opslag ruimte gebouwd specifiek voor het opladen van scootmobielen. De elektrische voertuigen die door de algemene dienst binnen de gebouwen van ONO worden gebruikt hebben nu een eigen ruimte gekregen voor stallen en opladen. Stapsgevijs kijken we hier ook op de andere locaties naar.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 zal de extern deskundige opnieuw een toetsing doen.

BHV

Dit is er bereikt

In het afgelopen tertiaal zijn er 112 medewerkers getraind (233 over heel 2024). Aan en afwezigheid invullen gaat nu rechtstreeks via Ansul. Nu minder foutgevoelig. Zij hebben toegang gekregen tot dit onderdeel zodat er sneller en efficiënter gewerkt kan worden en medewerkers ook eerder hun certificaat binnen hebben.

Er is per 1 oktober een nieuwe Hoofd BHV in dienst. De Hoofd BHV en adviseur Arbo & Preventie werken intensief samen en zijn bezig om op verschillende vlakken documentatie en uitvoering rondom veiligheid en BHV te herzien, updaten, verbeteren. Daarnaast werken zij op dit gebied ook samen met het Lerend Netwerk, de VGGM en andere organisaties.

De BHV Coördinatoren die jaarlijks een training over de BHV procedures geven aan de teams zijn bezig hun training op elkaar af te stemmen zodat er locatie overstijgend een vaste basis is en waar nodig locatie specifiek aangevuld. Vraaggestuurde training blijft tot de mogelijkheden behoren.

In het najaar is een brandweeroefening gedaan op één van de locaties. Over het algemeen is dit goed verlopen, de BHV'ers hebben op de juiste manier gezorgd voor ontruiming. Natuurlijk zijn er wel aandachtspunten, deze worden in de BHV-werkgroepen opgepakt en meegenomen in de trainingen.

Dit verdient nog aandacht

Zoals in de rapportage van T1 en T2 is benoemd is het gebruik van portofoons en pagers essentieel voor de veiligheid in geval van brand. Doordat er op de locaties verschillend mee om werd gegaan en het portofoon- en pagergebruik onder zorgmedewerkers onvoldoende was, is gekozen voor centralisatie van portoplatsen om de risico's te minimaliseren of te elimineren. De technische werkzaamheden rondom dit project zijn afgerond en in de week van 20 januari zal de implementatie plaats vinden.

Hier gaan we mee aan de slag

De GHOR heeft het format voor het zorgcontinuïteitsplan aangepast. Uitval van ICT-middelen is apart 'gevolg' toegevoegd. In 2025 zal het zorgcontinuïteitsplan van Zinzia geëvalueerd worden en volgens het nieuwe format worden aangepast.

Zicht op kwaliteit – cliënt – en medewerkerservaringen

Cliëntervaringen

Dit is er bereikt

In 2024 heeft Market Response opnieuw door middel van het houden van telefonische interviews de cliëntervaringen opgehaald. Hiernaast zijn, door gebruik te maken van de app van QDNA, op de somatiek woningen de ervaringen in gesprekken met cliënten opgehaald door vrijwilligers. Voor de PG-woningen is de vragenlijst verstuurd naar de eerste contactpersoon. We merken dat cliënten en naasten niet altijd toestemming geven om de waardering via QDNA door te zetten naar Zorgkaart Nederland. Hiervoor moet men namelijk een naam en telefoonnummer of mailadres invullen. We zien dus dat de waarderingen die op Zorgkaart Nederland staan vooral afkomstig zijn vanuit de interviews die door Market Response zijn opgehaald.

De gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland is in 2024 gestegen naar een 8,0 met 225 waarderingen (in 2023 een 7,9 met 142 waarderingen). De waarderingen via QDNA en Zorgkaart Nederland zijn vergelijkbaar. Op QDNA is de gem. waardering een 7,8 met 311 waarderingen (in 2023 een 7,9 met 286 waarderingen).

Voor iedere woning zijn de uitkomsten van de waarderingen, die via QDNA zijn opgehaald, afdelingsposters gemaakt (zie bijlage 4). Deze zijn besproken met de Clustermanager door de Adviseur Kwaliteit & Innovatie. De Clustermanager heeft deze met het team gedeeld. De slag om van deze ervaringen ook te leren en ontwikkelen is opgepakt met de start van de kwaliteitsgesprekken (zie verderop in dit document).

Uit de waarderingen blijkt dat cliënten erg tevreden zijn over de aandacht van de zorgmedewerkers en dat er een luisterend oor is. Verwanten kunnen terecht met hun vragen. De medewerkers worden betrokken genoemd en waarderen de inzet van de zorgmedewerkers. Wat beter kan is het verminderen van de wachttijd voor hulp, de schoonmaak en meer variatie in maaltijden.

Dit verdient nog aandacht

Het uitvragen van cliëntervaringen vraagt continu aandacht. Nu worden vrijwilligers gevraagd om mee te helpen. Er wordt ad hoc bekeken wat nodig is. Er moet nog een planning voor het jaar gemaakt worden, zodat de werkbelasting voor de vrijwilligers en de kwaliteitsadviseur beter verdeeld zijn.

Hier gaan we mee aan de slag

Met de invoering van het Generiek Kompas komen er nieuwe vragenlijsten waarbij ook vragen aan naasten worden gesteld. Deze vragenlijsten staan in QDNA, zodat we op deze manier ook de vragenlijsten kunnen blijven afnemen.



Medewerkerservaringen

Het medewerkersonderzoek is een middel om onder andere psychosociale arbeidsbelasting in beeld te krijgen. In het verleden heeft Zinzia hiervoor gebruikt gemaakt van Effectory. Veel medewerkers ervaren het onderzoek als een verplichting en ervaren niet dat dit bijdraagt aan verbeteren. Dit komt onder andere omdat het een tijdrovend proces is en terugkoppeling van de resultaten niet snel genoeg lukt. Dit past niet bij de uitgangspunten van Zinzia waarbij de continue dialoog belangrijk is. Kortom bij de evaluatie bleken de kosten hoger dan de baten en is besloten om een alternatief te zoeken.

Dit is er bereikt

Er is een nieuw beleid medewerkersonderzoek ontwikkeld. Het uitgangspunt van dit beleid is om informatie en data die al aanwezig is bij Zinzia (bijvoorbeeld verzuimcijfers, meldingen bij vertrouwenspersonen) te gebruiken en te combineren. En alleen datgene wat dan nog ontbreekt uit te vragen bij medewerkers door middel van een vragenlijst.

Dit verdient nog aandacht

Er is een overzicht gemaakt van bestaande gegevens die bijdragen aan het beeld van medewerkerservaringen. Hoe dit precies te verwerken in een rapportage moet nog onderzocht worden.

Hier gaan we mee aan de slag

Daarnaast wordt er een vragenlijst gebruikt om missende informatie aan te vullen. Hiervoor gebruiken we het instrument 'Kijk op Mijn Medewerker' (KOMM) van Actiz. In T2 2025 is het de bedoeling dat er de vragenlijst vanuit KOMM naar alle medewerkers in de organisatie gaat om deze informatie op te halen. Voorbereidingen zijn hiervoor in gang gezet.

Zicht op kwaliteit - Metingen & audits

Externe audit

In september is de nieuwe cyclus gestart voor de externe audit. Het bedrijf 'Certificatie in de zorg' blijft voor Zinzia de externe audits uitvoeren.

Dit is er bereikt

Dit jaar zijn we gestart met zogenaamde 'ronde tafelgesprekken'. Hierbij zijn rond een bepaald thema verschillende medewerkers aanwezig waarbij de auditor het thema breed bespreekt. Dit is door de deelnemers en auditoren ervaren als een goede en leuke werkwijze waarmee betrokkenheid wordt gecreëerd. Zorgmedewerkers, een Psycholoog, een Specialist Ouderengeneeskunde, een Clustermanager, etc. hebben deelgenomen. Zo zijn de complexe thema's 'Vrijheid', 'Huis van Morgen' en 'Werken in de Driehoek' vanuit verschillende invalshoeken besproken.

De afwijking van de norm ten aanzien van het cyclisch verbeteren aan de hand van clientervaringen is gesloten, evenals die van het clientdossier voor de dagbehandeling. Er zijn geen nieuwe afwijkingen geconstateerd, maar als aandachtspunt is meegegeven om in het nieuwe dossier de voortgang en evaluatie van clientdoelen op het gebied van welbevinden een plek te geven. De auditoren hebben een positieve terugkoppeling gegeven en opnieuw het certificaat afgegeven. Zij zien dat elk jaar de puzzelstukjes steeds wat verder op hun plek vallen!

Een aantal citaten uit het rapport:

- *Er wordt planmatig gewerkt aan verdere verbetering. We hebben dit op alle bezochte locaties teruggezien. Er wordt gezorgd dat projecten en verbeteracties met elkaar samenhangen. De implementatie van verbeteracties gaat veelal via een pilot, project en/of werkgroep naar een bredere implementatie binnen de organisatie. Positief opvallend hierbij is het gebruik van filmpjes en visualisaties in de communicatie.*
- *De medewerkers dragen de visie van Zinzia en geven daar kleur aan.*
- *De organisatie heeft een realistisch beeld van de verandercultuur binnen Zinzia en de aandacht die hierbij nodig is voor medewerkers.*

Een medewerker bij Rumah Kita vertelt wat ze ervan vond om bij te dragen aan de audit:

"Ik werk sinds mei 2023 bij Rumah Kita. Toen er werd gevraagd of ik een rol wilde spelen bij de externe audit vond ik dat wel een dingetje hoor. De andere collega's die meeholpen waren ook nerveus, terwijl dat echt hele ervaren collega's waren."

"Achteraf gezien was de spanning nergens voor nodig. De auditor was heel vriendelijk en de sfeer was relaxed. We vertelden wat we voor de mensen doen bij Rumah Kita en konden eigenlijk al merken dat de auditor daar positief over was. Dat hielp natuurlijk. Ook tijdens het bespreken van de dossiers konden we goed overbrengen wat we wilden vertellen. Al dezelfde middag hoorden we dat de terugkoppeling vanuit de auditoren positief was. Een hele mooie kroon op ons werk en al met al een mooie ervaring om hieraan bij te dragen."

Dit verdient nog aandacht

Het rapporteren volgens de SOEP kan volgens het auditrapport nog meer ingebed worden. Het kwaliteitsthema Methodisch werken pakt dit op.

Hier gaan we mee aan de slag

Na het mooie auditrapport gaan we in 2025 door op de ingeslagen weg. We bereiden ons voor op de opvolgende audit in het najaar waarbij we opnieuw de werkwijze van de 'ronde tafel gesprekken' gebruiken.

Interne audits

Dit is er bereikt

In 2024 zijn er drie interne audits uitgevoerd. De onderwerpen zijn aangedragen door de EAV-ers en de kwaliteitsverpleegkundigen. De thema's voor de interne audits waren:

- Gebruik handschoenen en halterschorten
- Gebruik vernevelapparaat en inhalator
- Gebruik Praatplaten Kwaliteitsthema's in teams

De uitkomsten zijn besproken in het Managementteam en met de Clustermanagers in het Managersoverleg. Afspraken over het gebruik van handschoenen en halterschorten zijn gemaakt en het beleid is besproken in de teams.

Naar aanleiding van de audit over het gebruik van Praatplaten is een werkinstructie gemaakt, waarbij beschreven staat dat Praatplaten in het Handboek worden opgenomen, zodat deze voor medewerkers altijd zichtbaar blijven.

Dit verdient nog aandacht

Een planning voor interne audit voor 2025 is nog niet gemaakt. Aan het eind van 2024 is in overleg met de Kwaliteitsverpleegkundigen, EVV en EAV besproken welke onderwerpen geschikt zouden zijn en met welke prioriteit. Omdat er op dit moment veel gebeurt m.b.t. 'Huis van Morgen', is besloten om nog geen planning te maken. In maart 2025 wordt dit opnieuw besproken.

Hier gaan we mee aan de slag

De uitkomst van de audit vernevel- en inhalator apparaat wordt meegenomen in het Kwaliteitsthema Medicatieveiligheid.

Zicht op kwaliteit - Klachten & incidenten

Klachten - Cliënten

Dit is er bereikt

In 2024 hebben 20 cliënten of de eerste contactpersoon contact opgenomen met de klachtenfunctionaris. Hiervan was er in negen gevallen sprake van onvrede en in 11 gevallen sprake van een klacht. In 2023 is in totaal 40 keer contact opgenomen met de klachtenfunctionaris. Uit de cijfers en de terugkoppeling van managers blijkt dat cliënten en hun naaste vaker hun onvrede of klacht direct op de werkvloer bespreken. Een overzicht van de aantallen per locatie is te vinden in bijlage 3.

De onderwerpen waarvoor contact is opgenomen met de klachtenfunctionaris was divers van aard. Zo is bejegening reden geweest voor onvrede, maar ook onzorgvuldig handelen door een uitzendkracht en onduidelijkheid over het proces van overlijden. Verder zijn er meldingen geweest over zoekgeraakte kleding, schoonmaak, maaltijden en deurbel. Het merendeel van de klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld door de clustermanager door middel van een gesprek of een schriftelijke reactie.

Het klachtenreglement is het afgelopen jaar herzien en opnieuw vastgesteld in het MT.

Dit verdient nog aandacht

Verschillende cliënten of contactpersonen hebben aangegeven dat de contactgegevens van de klachtenfunctionaris lastig te vinden zijn op de website.

Hier gaan we mee aan de slag

De pagina op de website over de klachtafhandeling wordt opnieuw bekeken om de vindbaarheid te verbeteren. Dit wordt in samenwerking met de afdeling Communicatie opgepakt.

Klachten - Medewerkers

Zinzia is aangesloten bij Facit voor de externe klachtencommissie. Een externe vertrouwenspersoon is al enkele jaren voor Zinzia beschikbaar via bureau Bezemer & Schubad.

Zinzia heeft vier interne vertrouwenspersonen aangesteld. Zij hebben allemaal de opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd en zijn op één na allemaal gecertificeerd. De vierde is bezig met het afronden van de certificering. De vertrouwenspersonen hebben structureel overleg met de preventiemedewerker en de bedrijfsarts. In het afgelopen jaar zijn ze bij verschillende teams langs geweest om te vertellen over hun rol en waarmee een medewerker bij hun terecht kan. Onderling hebben ze iedere twee weken overleg en intervisie.

Dit is er bereikt

In dit tertiaal zijn er vier meldingen gedaan bij de interne vertrouwenspersoon. Drie maal betrof het een medewerker die zich niet gehoord voelde door zijn of haar leidinggevende. De vierde betrof een leidinggevende die zich geïntimideerd voelde door een medewerker. De vertrouwenspersoon heeft

bij alle meldingen verschillende gesprekken gevoerd. Dit was in alle gevallen voldoende en de meldingen zijn afgerond.

In totaal zijn er in 2024 22 meldingen gedaan bij de interne vertrouwenspersoon. Dat is ongeveer gelijk aan 2023 (18 meldingen). Er is dit tertiaal door twee medewerkers contacten gezocht met de externe vertrouwenspersoon. In beide gevallen had de medewerker last van bejegening en de werksfeer. Beide klachten zijn afgerond. Er zijn dit tertiaal geen formele klachten ingediend.

Dit verdient nog aandacht

Er worden niet veel meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen, al lijkt het aantal meldingen wel stabiel. Het is lastig te achterhalen hoe dit komt, mogelijk is voor medewerkers nog niet duidelijk genoeg wie het zijn en met welke vragen zij bij de vertrouwenspersonen terecht kunnen.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 gaan we extra aandacht besteden aan de rol van vertrouwenspersoon, op ZiZo en via teamoverleggen.

Incidenten - Cliënten

Veilig Incident Melden (VIM)

Dit is er bereikt

De analyserapporten van de VIM zijn in 2024 verder geoptimaliseerd zodat de getoonde informatie beter gebruikt kan worden. In het totaal zijn er Zinzia breed 2561 VIM meldingen gedaan, waarvan 1167 medicatie-incidenten. Over de tertialen heen is het aantal meldingen ongeveer gelijk. Een vergelijking met eerdere jaren is niet mogelijk, omdat er een ander systeem gebruikt wordt.

De Kwaliteitsverpleegkundigen bespreken maandelijks de analyses van de VIM met de Clustermanager van de woningen en instrueren zo nodig medewerkers in het aanmaken van een VIM.

Dit verdient nog aandacht

Het onderwerp medicatie vraagt nog aandacht. Kwaliteitsverpleegkundigen signaleren dat de opiatenregistratie niet goed wordt opgevolgd. Hierdoor ontstaan fouten in de registratie. Verder zien de Kwaliteitsverpleegkundigen dat medicatiekarren nog altijd niet op slot gaan en wordt er in de karren veel rommel opgeborgen naast de medicatie (scheermesjes, batterijen etc.). Deze uitkomsten zijn doorgegeven aan de leden van het kwaliteitsthema medicatieveiligheid. Ook alle kwaliteitsverpleegkundigen besteden op hun woningen aandacht aan medicatieveiligheid en kijken met regelmaat de medicatiekarren na. Op één van de woningen is een scholing over medicatieveiligheid gegeven, maar het aantal medicatie-incidenten is hierna niet verminderd.

In 2024 heeft de werkgroep VIM wat personele wisselingen gehad, waardoor zeker in het begin van 2024 de vergaderingen niet altijd door zijn gegaan. In 2025 hopen we met een vaste groep verder te gaan.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 wordt door de Kwaliteitsverpleegkundigen ieder tertiaal een terugkoppeling gegeven van de opvallende meldingen. Verder gaan we met Bedrijfskundige Ondersteuning & Administraties onderzoeken in hoeverre we zelf analyses en overzichten kunnen maken met de informatie uit het dossier.

PRISMA-analyses

Dit is er bereikt

In 2024 is het PRISMA light formulier aangepast, zodat laagdrempeliger een PRISMA light onderzoek uitgevoerd kan worden. Er zijn in totaal 25 PRISMA light analyses uitgevoerd naar aanleiding van incidenten.

Bij geen van de incidenten is sprake geweest van een calamiteit. De incidenten waren divers van aard, zoals hieronder een aantal voorbeelden:

- een client is gevallen doordat de deursluis dicht ging;
- een client heeft medicatie van een andere client gekregen vanwege persoonsverwisseling;
- een cliënt heeft langwerkende in plaats van kortwerkende insuline gekregen;
- een client is vermist geweest.

De leerpunten uit de PRISMA-analyses zijn opgepakt binnen de teams of via de Commissie Verbetervoorstellen (zie hieronder).

Dit verdient nog aandacht

Opvolging van verbeteracties op de afdelingen. Clustermanagers zijn verantwoordelijk voor de opvolging van de verbeteracties op de woningen, maar niet altijd is bekend of deze ook echt opgevolgd en geborgd zijn. In 2025 gaan de kwaliteitsverpleegkundigen dit gerichter volgen.

Hier gaan we mee aan de slag

In juni is een Commissie Verbetervoorstellen gestart omdat er behoefte is om de organisatiebrede verbetervoorstellen uit PRISMA analyses te volgen en te bespreken.

Wanneer een incident aanleiding geeft tot een PRISMA (light) onderzoek komen hier vaak verbetervoorstellen uit. Wanneer dit verbetervoorstellen zijn die de locatie overstijgen, zet de commissie verbetervoorstellen hierop acties uit en volgt deze. Persoonsgebonden acties, denk aan functioneren medewerker, contact met naasten van client betrokken bij het incident, voet de betrokken manager uit- eventueel in afstemming met de kwaliteitsverpleegkundige. De commissie komt vierwekelijks bij elkaar.

Deelnemers commissie:

- Bestuurder / Manager Zorg & Behandeling
- Manager Services

- Clustermanager(s)
- Adviseur Kwaliteit & Innovatie
- Vakgroepcoördinator kwaliteitsverpleegkundigen

De afdeling Kwaliteit & Innovatie zorgt voor de inbreng van de actiepunten wanneer er een PRISMA (light) is afgerond. De commissie zet de actiepunten uit en volgt de voortgang. De commissie verzorgt ook een terugkoppeling naar de uitvoerder van het PRISMA (light) via de vakgroepcoördinator van de kwaliteitsverpleegkundigen. Zo borgen we het verbeterproces.

Incidenten - Medewerkers

Melding Incident Medewerker (MIM) worden digitaal verwerkt via Insite. Uit de tabel in bijlage 3 wordt zichtbaar dat het voornamelijk gaat over incidenten (een ongeval zonder letsel waarbij risico's van persoonlijk letsel aanwezig was).

Dit is er bereikt

Het aantal meldingen zit dit tertiaal weer op hetzelfde niveau als het vorige tertiaal, behalve bij Rumah Kita waar een duidelijke daling zichtbaar is. Halverwege het jaar hebben leidinggevende extra aandacht besteed aan het belang van melden. Dit heeft duidelijk effect gehad. Waarom er bij Rumah Kita nu weer sprake is van een daling wordt nog onderzocht.

In het afgelopen jaar zijn er in totaal 127 meldingen gedaan, waarvan drie ernstige arbeidsongevallen waar mogelijk sprake is van ernstig letsel. Eén van die ongevallen is gemeld bij de arbeidsinspectie. Mogelijk wordt er nog een tweede gemeld, dit hangt af van het herstel van de medewerker. Een cijfermatig overzicht van de meldingen is te vinden in bijlage 3.

Dit verdient nog aandacht

Gelukkig zijn er erg weinig meldingen waarbij een medewerker schade heeft ondervonden. Omdat dit zo weinig gebeurt zijn er alleen mondelinge afspraken over hoe om te gaan met het wel of niet vergoeden van eventuele schade.

Hier gaan we mee aan de slag

Het maken van afspraken en deze verwerken in een werkproces m.b.t. schade-afhandeling met MIM.

Reflectie

Commissie Wet zorg en dwang

Dit is er bereikt

Gedurende 2024 stijgt de totale inzet van onvrijwillige zorg. Deze is met name zichtbaar op de locatie ONO. Daar is een toename van de inzet van onvrijwillige zorg op de afdeling voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP). Ook kan de stijging komen doordat artsen en psychologen meer aandacht besteden aan (mogelijke) onvrijwillige zorg waardoor het onderwerp meer bekendheid krijgt. Hierdoor kan het aantal registraties van onvrijwillige zorg stijgen.

Ondanks de stijging laten de cijfers ook zien dat het stappenplan goed wordt gebruikt. Het stappenplan is er op gericht om bij elke nieuwe stap opnieuw te zoeken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg. Uit de cijfers blijkt dat bij veruit de meeste inzet van onvrijwillige zorg, dit in stap 1 is. Bij enkele cliënten zijn stap 2, 3, 4 of 5 noodzakelijk. In bijlage 3 is een cijfermatig overzicht te vinden van de ingezette onvrijwillige zorg.

Dit verdient nog aandacht

In 2024 besteedde de werkgroep Wzd aandacht aan het updaten van alle documenten rondom de wet en de aanvulling hierop vanuit de bestuurlijke afspraken Wzd. Waaronder het meer betrekken van de (client)vertegenwoordiger in de besluitvorming. De documenten zijn eind 2024 bijna allemaal herzien.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 brengen we de Wzd opnieuw onder de aandacht van de zorgmedewerkers, onder andere door het volgen van een scholing. Daarnaast krijgt het thema 'vrijheid' ook aandacht. De verwachting is dat dit een positief effect heeft op de inzet van onvrijwillige zorg omdat zorgmedewerkers hier bewuster van zijn.

Ethische commissie

Dit is er bereikt

Er is in het najaar een bijeenkomst geweest om de ethische commissie op te richten. Over de onderliggende visie, het doel en de werkwijze van de commissie was nog veel onduidelijkheid. Een kleine afvaardiging heeft zich daarom eerst verder verdiept in het hoe en waarom van een ethische commissie. Duidelijk werd dat er twee mogelijkheden zijn: een pragmatisch gedreven ethische commissie (bijvoorbeeld bevorderen moreel beraad) of een idealistisch gedreven ethische commissie (bijvoorbeeld zijn organisatiekeuze 'het goede?'). Om duidelijk te krijgen wat 'de organisatie' hierin verwacht van de commissie is er een dialoog geweest met de Directeur Zorg & Behandeling en de Raad van Bestuur. Het was een goed gesprek waarin over de verschillende opties is gesproken en zijn mogelijkheden verkent. Er is afgesproken om op een later moment weer bijeen te komen.

Dit verdient nog aandacht

Er moet nog een keuze gemaakt worden het wel of niet oprichten van een ethische commissie.

Hier gaan we mee aan de slag

We hebben afgesproken om het gesprek te laten bezinken en er op een later moment op terug te komen.

Wetenschapscommissie

De commissie is in 2024 van start gegaan met een nieuw ontwikkelplan waarin de samenstelling veranderd is. Er wordt nu gewerkt met een commissie, een klankbordgroep en consultatie voor WMO-plichtig onderzoek. Een belangrijk speerpunt is om te starten met estafette-onderzoek met MBO- en HBO- afstudeerders, zodat er doorlopend vanuit Zinzia onderzoek plaatsvindt

Dit is er bereikt

Zinzia neemt deel aan een aantal wetenschappelijke onderzoeken:

- SPREAD+ (UKON): onderzoek naar impact goede relatie tussen bewoner en naasten of medewerkers
- MySupport (LUMC): onderzoek naar proactieve zorgplanning bij mensen met dementie
- ADAPT: onderzoek naar de inzet van psychofarmaca bij probleemgedrag.
- Leren van data in verpleeghuizen (NIVEL): onderzoek naar behandeling en uitkomsten van SO's.

Dit verdient nog aandacht

Het opzetten van estafette onderzoek verloopt nog moeizaam. Verschillende opleidingen vragen om stageplekken, maar het lukt lang niet altijd om een stagiaire te vinden voor afstudeeronderzoek. Inmiddels is de afdeling 'Leren & Ontwikkelen' onderdeel van de wetenschapscommissie en wordt deze ontwikkeling steviger ingezet.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 gaat een nieuwe beleidsperiode in voor het UKON. Zinzia heeft ervoor gekozen om aan te sluiten bij het thema 'Omgaan met probleemgedrag'.

AVG commissie

Dit is er bereikt

Afgelopen jaar is er één datalek geweest. Deze is gemeld bij Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Bij dit incident kon een grote groep medewerkers alle personeelsdossiers inzien. Het datalek is ontstaan doordat rechten die bedoeld waren voor één persoon aan een hele groep zijn toegekend. Na het ontdekken hiervan zijn de autorisaties direct aangepast. Alle medewerkers zijn op de hoogte gesteld van het datalek.

Er zijn verschillende documenten opgeleverd of aangepast: toestemmingsverklaring opvragen medische gegevens, werkwijze datalekken. Er is een template voor het afnemen van een DPIA (data protection impact assesment) ontwikkeld.

In T3 wordt de bedienpost van de nacht ook tijdens de dag ingericht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een uitgebreid zorgalarmeringssysteem, waar ook gebruik gemaakt wordt van systematisch cameratoezicht. Omdat het gaat om het structureel verwerken van een grote hoeveelheid persoonsgegevens, is een DPIA afgenomen (ook verplichting vanuit AVG). Hieruit komt dat de beheersmaatregelen die nodig zijn om de risico's af te dekken door Zinzia genomen zijn of op korte termijn genomen worden.

Dit verdient nog aandacht

Het uitvoeren van de DPIA is voor het eerst gedaan. In het uitvoeringsproces kan nog beter, het opstellen van de verbetermaatregelen liep nog niet goed.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 wordt de bewustwordingscampagne in een actuele versie herhaald. Het doel is om medewerkers bewust te maken van het omgaan met privacygevoelige gegevens.

Escalatielog - analyse

Vanuit de zorgvisie integrale levenskwaliteit (persoonlijk welbevinden) is het belangrijk dat Zinzia veilige zorg levert. Veilige zorg heeft niet allen betrekking op de fysieke zorg die geleverd wordt, maar ook om het veilig omgaan met de elektronische gegevensverwerkingen van onze bewoners. Binnen Zinzia maken we gebruik van ONS en YSIS voor de verwerkingen van de bewoners en voor de medische- en zorginhoudelijke dossiervoering. Door middel van autorisatie is vastgelegd welke medewerker welke dossiers mag inzien. Gaat een medewerker invallen op een andere afdeling of locatie, is er sprake van een noodsituatie, komt een uitzendkracht werken of moet zorgbemiddeling een nieuwe bewoner invoeren, dan moet deze medewerker escaleren om toegang te krijgen tot andere dossiers. De medewerker moet hiervoor een reden opgeven (vijf vastgestelde redenen en een optie 'open').

Het escalatielog wordt maandelijks geanalyseerd door de Adviseur Kwaliteit & Innovatie en de Senior Functioneel Applicatiebeheerder. Hierbij wordt in kaart gebracht hoe vaak er geëscaleerd wordt en worden bijzonderheden opgenomen in de analyse en zo nodig wordt hier direct actie op ondernomen. Uit de analyse van dat het aantal escalaties per tertiaal ongeveer gelijk blijft (2000 keer). Een aantal medewerkers is benaderd met de vraag van de reden voor het escaleren op cliëntniveau. Daarnaast is er ook uitleg gegeven, bij wie nodig, dat er niet op heel Zinzia geëscaleerd moet worden maar op locatieniveau.

Het aantal redenen om te escaleren is verminderd naar vijf en tekstueel iets aangepast. Een analyse van het resultaat hiervan moet nog plaatsvinden.

Kwaliteitsgesprekken

In januari 2024 zijn de Senior Adviseurs Kwaliteit & Innovatie gestart met een proef met kwaliteitsgesprekken met vier Clustermanagers, de aan hen verbonden Kwaliteitsverpleegkundigen en EVV-ers, verspreid over de locaties. Het doel van de proef was om beschikbare kwaliteitsinformatie te

gebruiken om te leren en te ontwikkelen binnen de teams. De Senior Adviseurs Kwaliteit & Innovatie leidden de gesprekken, waarbij het kwaliteitsinformatie in een Excel document de leidraad vormde in de bespreking. Elk gesprek duurde één uur. Voorafgaand aan het gesprek bereidden de deelnemers zich voor.

Op 28 mei is met de deelnemers de proef geëvalueerd. Alle deelnemers zijn positief over de gesprekken. De kwaliteitsgesprekken ervaren zij als mooie en waardevolle gesprekken waarbij voor iedereen trends zichtbaar worden. De gesprekken leidden tot nieuwe afspraken en concrete acties om te volgen. Ook geeft het Excel overzicht inzicht in wat er allemaal al gedaan is.

Dit is er bereikt

Clustermanagers zien het Excel document als input voor de eigen ontwikkelagenda/jaarplan. Het is een meerwaarde dat zowel de Kwaliteitsverpleegkundige als de EVV'er aansluit. In de evaluatie geven de EVV-ers en Kwaliteitsverpleegkundigen aan dat het aansluiten bij de kwaliteitsgesprekken hen een stimulans geeft om met thema's op de werkvloer aan de slag te gaan (o.a. mondzorg en medicatieveiligheid). Anderzijds komt tijdens de evaluatie aan bod dat het kwaliteitsgesprek zelf niet altijd nodig was om acties in gang te zetten. Soms liepen deze al en was het kwaliteitsgesprek het moment dat dit met elkaar gedeeld kon worden.

Het is als prettig ervaren dat de senior adviseurs kwaliteit het voorzitterschap op zich namen. Hierdoor kon de clustermanager zelf ook deelnemer zijn in het gesprek. Wel is iedereen het er over eens dat alle deelnemers eigenaar moeten zijn en zelf verantwoordelijk zijn om het Excel document vooraf in te vullen. Dit Excel document geeft Clustermanager een overzicht van wat er al wel gedaan is en is door één clustermanager gebruikt om in de teams een terugkoppeling te geven.

Dit verdient nog aandacht

Doordat er maar één EVV'er/ zorgmedewerker uit het team deelnam aan de gesprekken, bleef de betrokkenheid van de teams beperkt. Daarom sluiten in 2025 minimaal twee teamleden aan bij het gesprek.

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 vervolgen we de kwaliteitsgesprekken die in 2024 zijn gestart. Daarbij sluiten we waar mogelijk aan bij de professionele cirkel, zodat er geen aparte bijeenkomsten hoeven te worden gepland. Het maakt ook de betrokkenheid van artsen, psychologen en andere disciplines makkelijker. Ook starten er vier nieuwe kwaliteitsgesprekken met managers die hiervoor hun belangstelling hebben aangegeven.



Randvoorwaarden & Ondersteunende structuur

Handboek

Dit is er bereikt

In 2024 heeft het Handboek op intranet een nieuwe structuur gekregen (tegels). De opzet is gebaseerd op de verschillende organisatieonderdelen. Daarnaast is er een onderdeel Zorg & Behandeling, zodat zorgmedewerkers snel kunnen doorklikken naar informatie die zij nodig hebben. Alle 'tegels' zijn verder ontwikkeld met een betere structuur op basis van thema's. Het merendeel van de afdelingen heeft hun tegels goed gevuld met (beleids)stukken. Kwaliteit & Innovatie ondersteunt de verschillende afdelingen met het inrichten van de tegels en de structuur. Hierdoor wordt het handboek georganiseerd en efficiënter in gebruik.

Om het beheer van de documenten te vergemakkelijken is een systeem ontwikkeld waarbij de afdeling Kwaliteit & Innovatie automatisch een seintje krijgt wanneer een document verlopen is. Dit is in Sharepoint gebouwd en sinds begin dit jaar operationeel.

Dit verdient nog aandacht

Met de leverancier van het intranet (A&M impact) is onderzocht op welke manier documenten het meest efficiënt op Zizo geplaatst en beheerd kunnen worden. De uitwerking hiervan vindt plaats in 2025

Hier gaan we mee aan de slag

In 2025 gaan we verder met het efficiënt inrichten en beheren van het Handboek.

Bijlage 1: Verhalen van medewerkers, vrijwilligers en cliënten

Vijf vragen aan woonzorgbegeleider Anja van Eldik

In de rubriek '5 vragen aan' komen medewerkers uit de hele organisatie aan het woord. Of iemand nu aan het bed staat of achter het bureau werkt, en of iemand nu een jaar bij Zinzia werkt of al 25 jaar. Binnen Zinzia dragen álle medewerkers bij aan een leven met KLEUR voor onze bewoners. Aan de hand van vijf wisselende vragen die gekoppeld zijn aan de kernwaarden, leer je de medewerkers beter kennen.

Lees hier het enthousiaste verhaal van woonzorgbegeleider Anja van Eldik op De Lingehof.

- Naam: Anja van Eldik (60)
- Woonplaats: Haalderen
- Levenssituatie: Trotse moeder van Sam (24)
- Functie: Woonzorgbegeleider De Lingehof
- In dienst sinds: 1 januari 2020
- Hobby's: Uiteten, lezen, fietsen, leuke dingen doen met Sam, familie en vriendinnen

KENNIS & KANS

Hoe kwam je voor het eerst in aanraking met de ouderenzorg?

"Na 35 jaar in de detailhandel en een paar jaar in de horeca was ik toe aan iets heel anders. De vrouw van mijn neef werkte bij Zinzia, locatie De Lingehof, en vertelde dat ze daar woonzorgbegeleiders zochten. 'Is dat niet iets voor jou?' vroeg ze. Ik had nog nooit met mensen met dementie gewerkt, maar gastvrijheid en nabijheid passen goed bij mij. En dat komt goed van pas bij de functie van woonzorgbegeleider. Dus ik dacht, waarom niet? Ik werd aangenomen en begon op 1 januari 2020. Vanaf het eerste moment voelde ik me welkom. Ik kon alles vragen aan collega's, niets was te veel. Ik vind het geweldig! Ik werk met liefde en passie, het klopt gewoon" zegt Anja enthousiast.

LIEFDEVOL

Hoe ga jij om met de verschillende behoeften van de bewoners?

"Nabijheid, aandacht en respectvolle omgang, dat is wat mensen nodig hebben. De bewoners zijn vaak in de huiskamer, waardoor we veel contact hebben. Ik pas me zoveel mogelijk aan aan hun behoeften. Deze zomer was er veel sport op tv, maar niet iedereen houdt daarvan. Dus wisselden we het af met bijvoorbeeld André Rieu. Een ander voorbeeld waar we 'maatwerk' leverden: een man in het hospice wilde graag bij zijn vrouw op Lingestraat 2 zijn in zijn laatste periode. Hij kwam hier wonen en bloeide helemaal op. Het is fijn dat we dat kunnen bieden. We betrekken ook de familie graag meer bij de zorg. Ze zijn altijd welkom voor een kop koffie of een spelletje. We doen het als team!"

EERLIJK

Werken in de zorg is zwaar werk. Hoe zorg jij goed voor jezelf?

"Werken in de zorg is inderdaad zwaar. Ik werk 20 uur per week, maar ben de hele dag bezig. Toch is



het goed te doen en je krijgt er veel voor terug. Als woonzorgbegeleider zorg ik ervoor dat de bewoners zich prettig voelen. Ik geef ze aandacht en nabijheid, en zorg dat ze op tijd hun eten en drinken krijgen. Als ik dan een lach op hun gezicht zie, doet dat mij ook goed.”

UNIEK

Hoe zouden bewoners jou omschrijven?

“Ik hoor vaak: ‘blij dat jij er bent, dat geeft leven in de brouwerij’. Ik ben erg geduldig, heb altijd een luisterend oor, maak een grapje waar dat kan en troost waar nodig. Dat krijg ik ook regelmatig terug van de bewoners.”

RESULTAAT

Wanneer ga jij met een goed/voldaan gevoel naar huis na een werkdag?

“Als de lampen in de huiskamer om 13.30 uur uitgaan, iedereen een fijne ochtend heeft gehad, en ik de bewoners moe maar voldaan een dutje zie doen. Dat we alles weer gefikst hebben ondanks de hectiek, dat geeft een voldaan gevoel.”

Met trots vertellen over je werk bij Zinzia

Elk jaar zijn we op allerlei beurzen en markten te vinden om bezoekers alles te vertellen over wonen, werken, stage lopen en vrijwilligerswerk bij Zinzia. Dit zijn dé momenten waarop we laten zien wie we zijn en wat we doen.

Collega's in actie op markten in de regio

Collega's van onder andere Werving & Selectie, Leren & Ontwikkelen, Mens & Werk, Communicatie en de Coördinatoren Vrijwilligers maken bezoekers enthousiast over wonen, werken, stage lopen en vrijwilligerswerk bij Zinzia. We staan bijvoorbeeld op Renkum Bomvol, de Vlegelmarkt in Bennekom, de Molenmarkt in Wageningen en op The Annual introduction Days (AID, ook wel de introductiedagen van de universiteit in Wageningen). Zo krijgt Zinzia meer naamsbekendheid in de regio.

Collega's Sebastiaan en Marloes vertellen

Sebastiaan (Adviseur Werving & Selectie, rechts op de foto): "We staan op veel verschillende markten en komen daardoor met verschillende mensen in contact. Het is leuk om hen enthousiast te maken over Zinzia. Op de AID markt van de universiteit in Wageningen hadden wij de drukst bezochte kraam. We hebben de contactgegevens van 33 potentiële vrijwilligers en één medewerker gekregen. Deze medewerker gaat deze maand zelfs al in dienst!"

Marloes (rechts van het midden op de foto) heeft een bijbaan als afdelingsassistent bij Zinzia en staat ook regelmatig op markten en beurzen. "Dat ik een leuke bijbaan heb gevonden bij Zinzia wil ik graag delen met anderen. Ik wil anderen laten zien dat je naast je studie ook iets voor de samenleving kan doen. Hopelijk inspireert dit hen."





15 jaar Zinzia – Een interview met medewerker Karin Berkeljon

Zinzia bestaat 15 jaar! In dit interview deelt Karin haar verhalen uit haar lange loopbaan bij Zinzia.

Hoe is jouw loopbaan bij Zinzia verlopen tot nu toe?

"In 1986 begon ik op De Rijnhof als weekend- en vakantiehulp. Dit was toen een bejaardencentrum dat later door Oranje Nassau's Oord werd overgenomen. In 1989 werd mij gevraagd of ik de opleiding tot ziekenverzorgende wilde doen, wat mij erg leuk leek. Eerst ging ik aan de slag als aspirant leerling, waarna ik in 1990 met de opleiding begon. Na twee jaar gewerkt te hebben op de afdelingen werd ik uiteindelijk cliëntondersteuner."

"In 2003 ben ik overgestapt naar de dagbehandeling. Dat was echt de beste keuze ooit voor mij. Ik geniet nog elke dag van mijn werk daar", zegt Karin stralend. Vorig jaar heeft Karin haar diploma tot persoonlijk begeleider behaald. "Dit heeft mij meer verdieping en de mogelijkheid tot overkoepelend denken gebracht. Ik kijk nu naar het grotere plaatje van wat een bewoner nodig heeft."

Wat vind je het mooiste aan je werk?

"De omgang met de mensen. Ik probeer altijd te kijken naar wat ze nog kunnen en hoe we ervoor kunnen zorgen dat ze zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Hen daarbij helpen is waar ik energie van krijg."

Heb je speciale herinneringen uit je tijd hier?

"Als leerling ging ik met een collega en twee bewoners naar de markt in Wageningen. Eén van de bewoners raakte in de war en riep ineens: "Ik word ontvoerd!". Gelukkig hebben we haar goed kunnen opvangen en naar Oranje Nassau's Oord kunnen brengen. Dit maakte veel indruk."

Zinzia bestaat nu 15 jaar. Hoe heb jij de organisatie zien veranderen?

"De doelgroep is veranderd en daardoor de organisatie. Cliënten zijn mondiger geworden en verkeren fysiek in een minder goede toestand dan jaren geleden. Vroeger ging het meer over wat wij als zorgverleners dachten dat goed was. Nu luisteren we veel beter naar wat de mensen zelf willen en nodig hebben. Ook maken we steeds meer gebruik van technologie. Dat is interessant maar ook spannend."

Wat hoop je voor de toekomst van Zinzia?

"Ik hoop dat we de persoonlijke aandacht voor de bewoners en cliënten kunnen vasthouden. Dat is zo belangrijk, ook voor medewerkers. We werken hier allemaal voor hetzelfde doel en dat doet iedereen vanuit zijn eigen vakgebied. Ik hoop dat we oog houden voor elkaar."

Afscheid van Gijsje, vrijwilliger Historisch Archief

Gedurende een lange periode is Gijsje Janssen verbonden geweest aan Oranje Nassau's Oord. Van 1967 tot haar pensioen werkte ze hier als medisch secretaresse. Daarna werd ze met haar man Ed actief voor het Historisch Archief van Oranje Nassau's Oord en Zinzia. Voor Gijsje was het nu tijd om afscheid te nemen. Dat heeft ze in haar stijl in kleine kring gedaan.

Op de foto zie je Gijsje bij de 'kussenkast' uit de 17e eeuw. Deze is te bewonderen op de tweede verdieping van het hoofdgebouw van Oranje Nassau's Oord. Gijsje heeft ervoor gezorgd dat de kast mooi is ingericht, met onder andere servies dat door koningin Emma en koning Willem III is gebruikt. Ook maakte zij de patiëntenboeken toegankelijk voor bijvoorbeeld familieleden, zodat ze gegevens kunnen opzoeken over de TBC-patienten die vroeger bij Oranje Nassau's Oord verbleven.

We bedanken Gijsje hartelijk voor haar inzet om het archief toegankelijk en zichtbaar te houden. We wensen haar gezondheid en energie om te genieten van haar eigen historische thuis in Hemmen.

Het Historisch Archief

Op de website van Zinzia is meer te lezen over de historie en de activiteiten van de vrijwilligers van het Historisch Archief, [klik daarvoor hier](#).



Vrijwilliger bij Zinzia | Aafke Kooper

Samen koken, bewoners naar de kerkdienst brengen, een kastje opknappen, een spelletje spelen, lachen, praten en vooral luisteren. De vrijwilligers bij Zinzia zijn onmisbaar. Zij bezorgen de bewoners en de medewerkers een glimlach op het gezicht. Wie zijn ze? En waarom zetten zij zich in als vrijwilliger? In deze editie vertellen we het verhaal van Aafke Kooper.

Aafke Kooper (58) groeide op in Arnhem, in een gezin van tien kinderen. Als jongste van de familie heeft ze geleerd om haar eigen weg te vinden. Na de MAVO zocht ze naar haar plek en volgde verschillende opleidingen, maar vond pas echt haar roeping toen ze op haar twintigste vrijwilligerswerk ging doen in Finland. Hier werkte ze met mensen met lichamelijke en geestelijke beperkingen, wat een diepe indruk op haar maakte. Het was haar eerste echte kennismaking met de zorg en het gaf haar veel voldoening.

Na haar terugkeer in Nederland begon Aafke aan een lange carrière in de hotellerie, waar ze 30 jaar lang met veel toewijding werkte. Toch bleef de wens om iets voor anderen te betekenen altijd aanwezig. Daarom is ze begonnen met vrijwilligerswerk op de Linge-hof in Bemmelen. Inmiddels is Aafke nu 18 jaar een vertrouwd gezicht bij De Linge-hof, waar ze met dezelfde toewijding als in haar vroegere werk elke dag klaarstaat voor de bewoners.

Kleine gebaren maken een groot verschil

Aafke's dagen bij De Linge-hof zijn nooit hetzelfde. "Ik speel spelletjes, wandel met bewoners, drink samen koffie en maak een praatje," vertelt ze. Ze vindt het fijn om intensief contact te hebben met een paar bewoners, vooral op de afdeling Psychogeriatric (PG), waar ze al snel een band met mensen opbouwt. "Op de afdeling PG voelen de bewoners vaak direct aan dat ik er echt voor hen ben. Het zijn juist de kleine momenten, zoals samen een mandala maken of rustig naast iemand zitten, die het werk zo waardevol maken," zegt Aafke. Dit soort eenvoudige, persoonlijke contacten zijn niet alleen belangrijk voor de bewoners, maar geven Aafke zelf ook veel voldoening.

Een bijzondere motivatie door een verlies

De reden dat Aafke vrijwilligerswerk ging doen, is te herleiden tot een belangrijk moment in haar leven: het verlies van een goede vriendin die leed aan het syndroom van Korsakov. "We waren twintig jaar lang heel close, en toen ze overleed, bleef ik achter met een leegte. Ik wilde daarna iets doen dat echt bij me paste, iets waar ik van betekenis kon zijn," legt ze uit. Dat gevoel vond ze terug in haar werk bij De Linge-hof, waar ze anderen kan geven wat ze zelf soms heeft gemist in haar leven.

De kracht van een luisterend oor

In de afgelopen 18 jaar heeft Aafke als vrijwilliger bij Zinzia talloze mooie momenten meegemaakt. Eén van die momenten herinnert ze zich nog heel goed. "Ik zag een vrouw die ik nog niet zo goed kende, verdrietig in de gang zitten. Ik probeerde contact te maken, maar dat ging niet meteen. Toch bleef ik bij haar zitten, rustig en zonder te pushen. Uiteindelijk pakte ze mijn hand en zo hebben we anderhalf uur gezeten," vertelt Aafke. Dit soort momenten, waarin bewoners zich begrepen en gezien voelen, laten haar zien hoe belangrijk haar werk is. "Het zijn geen grote dingen, maar juist



deze kleine gebaren maken een groot verschil,” zegt ze met een glimlach.

De uitdaging om grenzen te bewaken

Toch kent het vrijwilligerswerk ook zijn uitdagingen. Aafke geeft eerlijk toe dat ze soms moeite heeft om haar grenzen te bewaken. “Bewoners willen vaak dat ik langer blijf, en dat vind ik lastig, want ik wil er graag voor iedereen zijn,” vertelt ze. Maar door de jaren heen heeft ze geleerd om voor zichzelf op te komen en op tijd te stoppen. “Ik weet nu dat ik er alleen voor anderen kan zijn als ik goed voor mezelf zorg.”

Respect staat altijd centraal

In alles wat Aafke doet, staan respect en vriendelijkheid voorop. “Ik behandel iedereen zoals ik zelf behandeld wil worden. Dat is voor mij heel belangrijk,” benadrukt ze. Dit respect is de kern van haar manier van werken. Het is een boodschap die ze graag aan anderen wil meegeven: “Geef nooit op, wees altijd jezelf, en behandel anderen met het respect dat ze verdienen.”



15 jaar Zinzia! Ga je mee terug in de tijd?

Dit jaar bestaat Zinzia 15 jaar! Een bijzondere mijlpaal. Wist je dat Zinzia is ontstaan als een fusie tussen verschillende zorgorganisaties? We gaan terug in de tijd, naar het allereerste begin. Lees je mee?

Het begin – Oranje Nassau's Oord

De geschiedenis van Zinzia begint in 1898, in Wageningen. Daar was de koninklijke residentie van koningin-moeder Emma: Oranje Nassau's Oord. In dat jaar besluit zij dat haar residentie een sanatorium voor longpatiënten wordt. In de jaren '70 wordt het sanatorium omgevormd tot een verpleeghuis.

De Rijnhof

Eind jaren '80 sluit De Rijnhof zich aan bij stichting Oranje Nassau's Oord. De Rijnhof was ooit een hotel in het centrum van Renkum. Na de oorlog werd het een verpleeghuis.

De Lingehof

Later, in 1998, neemt stichting Oranje Nassau's Oord het initiatief voor de bouw van locatie De Lingehof in Bemmelen.

Rumah Kita

In 1958 werd Rumah Kita in Wageningen opgericht als 'Stichting Dennenrust', naar de toenmalige locatie Dennenrust. Vanaf het begin bedoeld voor ouderen uit voormalig Nederlands-Indië. Inmiddels is Rumah Kita een landelijk expertisecentrum voor cultuurgebonden zorg, gericht op Indische en Molukse mensen.

Kennis en kracht bundelen

Oranje Nassau's Oord, De Rijnhof en De Lingehof, samenwerkend als 'Stichting Oranje Nassau's Oord', besloten samen met Rumah Kita hun kennis en kracht te bundelen. Zo ontstond in 2009 Zinzia Zorggroep. Op 1 juli 2009 werd de nieuwe Zinzia vlag gehesen om de nieuwe naam te onthullen.

En die naam?

Waar komt de naam Zinzia vandaan? We hebben er een aantal oude nieuwsbrieven van Stichting Oranje Nassau's Oord op nageslagen. Hieruit blijkt dat het toenmalige bestuur op zoek was naar een naam die 'sprankelt, energie geeft en leven en vrolijkheid uitstraalt.' Samen met medewerkers en vertegenwoordigers van de cliëntenraden is uiteindelijk gekozen voor Zinzia. Een naam die wat ons betreft zeker voldoet aan de eisen van het toenmalige bestuur!

Laten we samen blijven werken aan een mooie toekomst voor Zinzia, waarin we met elkaar kleur geven aan de zorg!



Bijlage 2: Voortgang kwaliteitsplan 2024

De nummering in het overzicht komt overeen met de nummering in het kwaliteitsplan. Een groen vinkje betekent dat het punt is afgerond voor dat jaar.

3.1 We zijn gastvrij, nabij en open Gastvrijheid en nabijheid zijn nauw met elkaar verbonden en vormen de basishouding in ons streven naar integrale levenskwaliteit. Samen met openheid vormen ze onze grondhouding. Deze grondhouding wordt in 2021 geïmplementeerd. Samen met het verder uitbreiden van het concept gastvrijheid geeft dit een stevige basis voor Zinzia in de komende jaren. De implementatie van de grondhouding loopt parallel aan de hernieuwde implementatie van de missie, visie, kernwaarden en zorgvisie. Speciaal voor de grondhouding wordt een leerlijn ingericht die iedere nieuwe medewerker tijdens zijn introductieperiode volgt. Natuurlijk is deze leerlijn ook voor medewerkers die al in dienst van Zinzia zijn. De grondhouding heeft effect op de kernwaarden 'Liefdevol' en 'Uniek'. De medewerker kan beter aansluiten bij de ander en de cliënt merkt dat hij gezien wordt als uniek persoon.		
Onderwerp	Voortgang	
Grondhouding implementeren d.m.v. leerlijnen - afdeling leren & ontwikkelen	Implementatie met teams is afgerond, leerlijnen zijn nog in ontwikkeling	
3.2 We faciliteren de dagelijkse kwaliteit van leven De vergrijzing dwingt ons om snel te anticiperen op de snel toenemende omvang en groeiende complexiteit van de zorgvraag, of dit nu thuis of in het verpleeghuis is. De zwaardere zorgvraag en toename van 'onbegrepen gedrag' wordt door teams ook als stevig en soms als ronduit zwaar ervaren. Een arts noemt het "de werkelijkheid van de grote problematiek". Hoe zorgen we de komende jaren dat we voldoende toegerust zijn op onze taak en competente medewerkers hebben om deze dagelijkse uitdaging het hoofd te bieden? En hoe borgen we de kwaliteit van zorg?		
Onderwerp	Voortgang	
Kwaliteit en vakgroepen	Implementatie SOEP rapportage afgerond VIM inzichtelijk via rapport management info (BI-tool)-afgeribd Nazorg op alle afdelingen – pilot op hospice afgerond – plan voor uitrol in ontwikkeling	✓

Clientervaringen	Kwaliteitsgesprekken op de afdeling – pilot afgerond – verder uitrol in 2025	✓
Laatste levensfase	Palliatief zorgconsulenten, rol en werkwijze is duidelijk.	✓
3.3 We hebben oog en aandacht voor elkaar De uitdaging voor de komende jaren kunnen we alleen aangaan met betrokken medewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers. In de veranderende ouderenzorg spelen zij een sleutelrol. Zinzia erkent medewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers hierin en dat betekent dat zij (steeds beter) gefaciliteerd worden om 'goed werk' te leveren dat aansluit bij dat wat ertoe doet voor de ouderen én voor henzelf. Continu leren en verbeteren zijn daarbij cruciaal. Reflectie begint met interactie, een gesprek, het stellen van vragen en een open houding. Ongeacht wie we voor ons hebben willen we op en over elkaar (professioneel) kunnen reflecteren, vragen kunnen stellen over het werk dat we doen, waardering uitspreken en elkaar durven aanspreken op (on)bekwaam handelen van eenieder.		
Onderwerp	Voortgang	
Aantrekkelijk werkgeverschap	Providerboog uitbreiden – interventie platform is beschikbaar voor leidinggevend en M&W	✓
Leren en verbeteren in de praktijk	Kwaliteitsgesprekken op de afdeling – pilot afgerond – verder uitrol in 2025	✓
Ruimte en aandacht voor informele ondersteuning	Is onderdeel van Huis van Morgen – pilot op woningen gestart – loopt in 2025 verder onder HvM	✓
Woongesprekken	Loopt, zijn en worden ingepland	✓
3.4 We halen de buitenwereld binnen Relaties, bestaand of nieuw, zijn heel belangrijk voor ouderen. Onze opdracht vervullen we dan ook altijd met anderen, waarbij we inzetten op integratie van verschillende generaties in het dagelijks leven. Initiatieven als 'Binnenstebuiten', 'Wens zoekt jou' en 'Klankkleur' dragen hier al aan bij. De komende jaren zoeken we nadrukkelijk verder de samenwerking met senioren, vrijwilligers, studenten, welzijnsorganisaties en anderen.		

Door te kijken wat er mogelijk is, kansen te benutten en samen invulling te geven aan de behoeftes van kwetsbare ouderen en proberen we ook hierin te verbeteren. In onze positionering richten we ons nadrukkelijk op zorginhoudelijk ondernemerschap. We zijn scherp op wat er buiten gebeurt en waar wij nodig zijn en waarde kunnen toevoegen. Wij ontzorgen anderen door voorzieningen te bieden voor kwetsbare ouderen met een zorgvraag die anderen niet kunnen oplossen.

Onderwerp	Voortgang	
Open over wie we zijn	Website – lancering 21 mei 2024 - afgerond	✓

3.5 We benutten technologie

Het is bekend dat het antwoord op toekomstige vraagstukken in de zorg voor een steeds belangrijker deel gevonden moet worden in de totstandkoming, toepassing en gebruik van '(zorg)technologie', *robotisering en domotica*'. Wij zien dit als een waardevol speerpunt dat in het ondersteuningsaanbod op maat binnen onze locaties een steeds prominentere plek krijgt. Dit is in het belang van zowel het leveren van goede zorg-, en dienstverlening aan onze klanten als in het hedendaags en goed faciliteren van onze medewerkers. We kiezen er op dit moment voor om niet op alle vlakken koploper te zijn om het afbreukrisico van nieuwe technologie zo klein mogelijk te houden. Ervaring heeft ons geleerd dat de zorgpraktijk niet altijd de beloofde meerwaarde ervaart van technologische innovaties. De energie en tijd die met deze keuze vrijkomt steken we in implementatie van bewezen technologie. We blijven ambitieus, maar gaan niet voor het etiket koploper.

Onderwerp	Voortgang	
Ervaring opdoen – Huis van Morgen	Pilot woningen techniek gestart – loopt in 2025 verder onder HvM	✓

3.6 We gaan voor duurzame en gezonde bedrijfsvoering

Integraal betekent ook dat we vanuit *ziel én zakelijkheid* invulling geven aan ons werk. Ieder vanuit zijn eigen rol. Zinzia bestaat uit medewerkers en bewoners, maar is als geheel een organisatie die binnen de zorgsector, in de samenleving én als werkgever aan haar maatschappelijke opdracht werkt. Door bedrijfsprocessen slim in te richten kunnen we het maximale uit iedere euro halen om zo de beste zorg en ondersteuning te bieden

aan kwetsbare ouderen. *Samen zijn we verantwoordelijk voor het resultaat.* Onze gebouwen, producten en bedrijfsvoering moeten duurzaam, dat wil zeggen toekomstbestendig zijn.

Onderwerp	Voortgang	
Services	Driestroom – assistent medewerkers Wisseling schoonmaak – afgerond Warme dranken – beleid is afgerond, implementatie volgt	✓
Groei	Emmapleinen – bestemmingsplan wijziging afgerond, start voorbereidingen onderhoud Hospice De Linge	✓
Gebouwen	Emmapleinen – eind 2024 is Vilente vertrokken – groot onderhoud is voorbereid – uitvoering Q1 2025	✓
Gezonde bedrijfsvoering	BI-tool – bedbezetting gereed – BI-tool wordt verder ontwikkeld in 2025	✓

Bijlage 3: cijfermatige overzichten

Decubitus & wondzorg Percentage (aantal) cliënten met decubitus categorie 2 en hoger						
	2022 (sep)	2022 (nov)	2023 (juni)	2023 (nov)	2024 (apr)	2024 (nov)
DLH	3,4% (5)	1,9% (3)	1,7% (2)	1,8% (2)	- (0)	0,9%(1)
ONO	6% (13)	4% (10)	2,8% (5)	- (0)	- (0)	3,3% (6)
DRH	8,6% (3)	2% (1)	5,3% (2)	10,3% (4)	8,6% (3)	2,7% (1)
RK	2,6% (4)	1% (2)	1,8% (3)	3% (5)	1,8% (3)	1,8% (3)

Toelichting categorieën

1: Rode plek op de huid

3: Wond in meerdere huidlagen

2: Oppervlakkige wond of blaar

4: Diepe wond in meerder huidlagen tot op bot, pees of gewricht

Onvrijwillige zorg 2024 (Vorm)	Locaties											
	ONO			DLH			RK			DRH		
periode	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
Aanbrengen van beperkingen	1	2		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Beperken van bewegingsvrijheid	8	13	15	1	1	3	6	6	7	-	-	-
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	9	15	18	2	-	-	2	2	2	-	-	-
Insluiten in een afzonderingsruimte	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Onderzoek aan kleding of lichaam	2	1	1	-	0	-	-	-	-	-	-	-
Totaal inzet locatie	20	32	37	3	1	3	8	8	9	--	-	-

Toelichting: De definitie van 'vormen' komt overeen met de definitie die de IGJ hanteert

ZorgkaartNederland

	Waarderingscijfer gemiddeld (aantal metingen)				
	Totaal 2023	Tertiaal 1 2024	Tertiaal 2 2024	Tertiaal 3 2024	Totaal 2024
ONO	7,6 (42)	8,2 (18)	7,8 (29)	-	8,0 (47)
ONO GRZ	7,9 (22)	8,1 (24)	7,8 (26)	7,7 (14)	7,9 (64)
DLH	8,0 (13)	8,0 (11)	7,4 (11)	-	7,7 (22)
DLH GRZ	8,1 (23)	8,4 (9)	8,2 (23)	8,1 (19)	8,2 (53)
Hospice de Goudvlinder	9,6 (1)	9,7 (1)	10 (1)	-	9,8 (2)
RK	8,4 (31)	-	8,2 (10)	-	8,4 (25)
Hospice de Zijdevlinder	-	-	9,5 (2)	9,7 (1)	9,6 (3)
DRH	6,7 (10)	-	-	7,5 (8)	7,5 (8)
Zinzia	7,9 (142)		8,0 (102)	8,3 (42)	8,4 (224)

Vragenlijsten Zinzia – QDNA

	Waarderingscijfer gemiddeld (aantal metingen)				
	Totaal 2023	Tertiaal 1 2024	Tertiaal 2 2024	Tertiaal 3 2024	Totaal 2024
ONO	7,5 (64)	-	7,7 (37)	-	7,7 (37)
GRZ ONO	7,4 (64)	7,8 (52)	7,8 (34)	7,4 (27)	7,7 (113)
DLH	7,6 (34)	-	7,5 (21)	-	7,2 (21)
GRZ DLH	8,0 (47)	7,9 (21)	8,2 (27)	8 (28)	8 (76)
Hospice de Goudvlinder	-	-	-	8,8 (14)	8,8 (14)
RK	8,0 (53)	-	7,6 (23)	7,6 (23)	7,6 (23)
Hospice de Zijdevlinder	-	-		-	-
DRH	7,5 (24)	-	-	7,4 (27)	7,4 (27)

Toelichting:

- Het zorgkantoor eist minimaal 40 reviews op ZKN per twee jaar voor de hele organisatie.
- Interviews zijn in april uitgevoerd door Market Response, nog geen gegevens ontvangen.
- In mei worden voor heel Zinzia clientervaringen opgehaald door vrijwilligers en via de mail.
- ZKN cijfers zijn doorgestuurd waarderingen vanuit QDNA en daarnaast losse waarderingen (zijn niet uit elkaar te halen).

Klachten cliënten 2024						
Locatie	Onvrede			Klacht		
Tertiaal	T1	T2	T3	T1	T2	T3
ONO	4	-	2	2	2	-
ONO GRZ	1	-	-	-	-	1
DLH	1	-	1	2	1	1
DLH GRZ	-	-	-	-	-	-
DLH Hospice	-	-	-	-	1	-
RK	-	-	-	-	-	-
RK Hospice	-	-	-	-	-	-
DRH	-	-	-	-	1	-
Onbekend	-	-	-	-	-	-
Totaal	6	-	3	4	5	2

Klachten medewerkers 2024	Locaties											
	DLH			ONO/DRH			RK			Zinzia		
Tertiaal	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
Soort:												
Verbale agressie	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Fysieke agressie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intimidatie	-	-	-	5	1	-	-	-	-	5	1	2
Discriminatie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pesten	-	-	-	6	-	-	1	-	-	7	-	-
Anders	1	-	-	5	2	-	-	-	-	6	2	1
Categorie:												
Privé	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cliënten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Familie of bezoek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Collega of team	-	-	-	9	1	-	1	-	-	10	1	2
Leidinggevende	1	-	-	8	2	-	-	-	-	9	2	1
Fysieke omgeving	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal aantal klachten per tertiaal	1	-	-	17	3	-	1	-	-	19	3	3

Aantal VIM per locatie en soort 2024

	ONO			DLH			RK			DRH			Zinzia Totaal
<i>Periode</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	2024
Vallen	117	95	76	52	54	58	72	43	55	25	16	18	681
Agressie	73	77	51	28	29	37	16	24	13	1	4	1	354
Medicatie	138	123	130	115	121	142	83	93	76	33	69	44	1167
Overig	59	45	48	33	46	57	14	9	13	9	21	5	359
Totaal	387	335	305	228	250	294	185	69	157	68	110	68	2561

MIM 2024 <i>(Vorm)</i>	Locaties											
	DLH			ONO/DRH			RK			Zinzia		
<i>periode</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>
Onveilige situatie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incident medewerker	1	8	8	3	31	9	9	19	4	13	58	21
Pleisterongeval	1	-	1	-	-	1	-	2	-	1	3	2
Ernstig arbeidsongeval	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	1
Meldingsplichtig arbeidsongeval	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-

Bijlage 4: voorbeeld clientervaringen

Clëntervaringen resultaten

April/mei 2024

Bij Zinzia vinden we het belangrijk om aandacht te hebben voor wat er goed gaat én om aandacht te hebben voor waar we kunnen verbeteren. Ervaringen van onze bewoners/cliënten gaan we daarom structureler ophalen. Door te vragen wat bewoners/cliënten vinden van onze zorg, krijgen we namelijk mooie inzichten in wat er goed gaat en wat er eventueel beter kan.



Positieve punten

"Het geduld en de vriendelijkheid van de medewerkers."

"Openheid en toegankelijkheid."

"De zorg en individuele aandacht voor de bewoners. Er wordt heel goed gekeken naar wie wat nodig heeft. Er wordt tijd gemaakt om een praatje te maken en wat lekkers te brengen. Er wordt tegemoet gekomen aan individuele wensen t.a.v. moment van opstaan, ontbijten ed. De aandacht voor muziek, welzijn, knutselen, afleiding, gezelligheid. Het Warm Welkom is geweldig!"

"De vaste verzorgers zijn oké, voor zover die aanwezig zijn."

"Over de aandacht en hoe respectvol de medewerkers zorg geven aan mijn ouders."

Verbeterpunten

Niet de zorgverlening, maar een toilet samen met de buurman is erg onprettig."

"Sommige vaste krachten hebben weinig tijd. Maken klus af en gaan weer; Vaak wisseling van verplegers, en nieuwen moeten weer alles opnieuw leren."

"Het personeelstekort wordt opgevangen met invalkrachten en die weten nog niet alles."

"Wordt soms wat laat bediend met o.a. opstaan, maar de kwaliteit is goed; Verpleging is vaak erg druk."

Resultaat (n=5)

Afspraken 7,8

Verpleging 7,4

Medewerkers 7,8

Kwaliteit van Leven 6,8

Luisteren 8,0

Accommodatie 8,6



We faciliteren
dagelijkse kwaliteit
van leven