



Kwaliteitsplan 2020

Voor een leven met kleur

30-10-2019

DE SPECIALIST VOOR KWETSBAAR OUDEREN

Rumah Kita



De Rijnhof



De Lingehof



Oranje Nassau's Oord

Inhoud

Inleiding	blz. 4
1. Profiel van de zorgorganisatie - Wie zijn wij?	blz. 5
1.1 Missie.....	blz. 5
1.2 Visie	blz. 5
1.3 Kernwaarden	blz. 5
1.4 Doelgroepen en mogelijkheden	blz. 6
1.5 Kwaliteit.....	blz. 6
1.6 Locaties.....	blz. 7
2. Medewerkers - Profiel personeelssamenstelling	blz. 9
3. De plannen van Zinzia	blz. 10
3.1 Cliëntperspectief - Samen wonen en leven.....	blz. 11
3.1.1 Meer tijd en aandacht voor de bewoner	blz. 11
3.1.2 Ontwikkeling vakgroep vaktherapie en bewegingsagogiek.....	blz. 11
3.1.3 Palliatieve zorgconsulenten	blz. 12
3.1.4 Rijke dagelijkse routine	blz. 12
3.1.5 Triage optimaliseren.....	blz. 12
3.1.6 Methodisch werken	blz. 13
3.1.7 Eten en drinken voor kwetsbare ouderen	blz. 13
3.1.8 Afdeling observatie & diagnostiek	blz. 13
3.2 Medewerkerperspectief - Voldoende, gemotiveerde en deskundige medewerkers	blz. 14
3.2.1 Leren en verbeteren van kwaliteit	blz. 14
3.2.2 Teamoverleg	blz. 14
3.2.3 Vrijwilligers.....	blz. 14
3.2.4 Vakgroepen versterken	blz. 15
3.2.5 Voldoende en gemotiveerde medewerkers.....	blz. 15
3.2.6 Preventie & ARBO.....	blz. 15
3.2.7 Capaciteitsplanning	blz. 15
3.2.8 Deskundigheidsbevordering	blz. 16
3.2.9 Functiegebouw	blz. 16
3.3 Bedrijfsvoering - Om het leven en werken makkelijker te maken	blz. 16
3.3.1 Ontzorgen van de zorg	blz. 16
3.3.2 Shared service desk.....	blz. 16
3.3.3 ICT	blz. 17
3.3.4 Domotica	blz. 17
3.3.5 Beleven & ervaren plek (experience room).....	blz. 17

3.4	Gebouwen en terreinen - Een fijn huis om in te wonen en werken	blz. 17
3.4.1	<i>Nieuwbouw</i>	blz. 17
3.4.2	<i>Landgoed Oranje Nassau's Oord</i>	blz. 17
3.5	Strategie en organisatie - Zonder leiderschap en innovatie geen toekomst	blz. 18
3.5.1	<i>Strategie 2020 - 2025</i>	blz. 18
3.5.2	<i>Begrotingssystematiek en sturingsmodel</i>	blz. 18
3.5.3	<i>Innovatie - heupairbag</i>	blz. 18
4	Verbeterplannen per locatie	blz. 19
4.1	Oranje Nassau's Oord	blz. 19
4.2	De Rijnhof	blz. 20
4.3	De Lingehof	blz. 20
4.4	Rumah Kita	blz. 21
4.5	Ambulant Geriatrisch Team	blz. 22
 Bijlagen		
	Bijlage 1: Profiel organisatie en doelgroepen	blz. 23
	Bijlage 2: Profiel personeelssamenstelling	blz. 26

Inleiding

Voor Zinzia was 2019 een jaar met veel veranderingen. Door het beschikbaar komen van de kwaliteitsgelden ontstond er ruimte om meer medewerkers in te zetten en te zorgen voor meer deskundigheidsbevordering. Daarnaast is het gelukt om hen op verschillende manieren te ontzorgen en te faciliteren om meer tijd en aandacht te besteden aan bewoners. In de aansturing van de teams is geïnvesteerd, onder andere het aantal leidinggevenden is uitgebreid zodat de teams meer nabijheid en beschikbaarheid ervaren van hun leidinggevenden. Na een periode van veranderingen is nu een periode van op-, en uitbouw aangebroken.

De missie, visie en kernwaarden vormen een solide uitgangspunt van waaruit gewerkt wordt aan de doelen. De externe ontwikkelingen, waaronder de vraag naar meer verpleeghuiszorg én de mogelijkheden van groei in plaats van behoud, geven Zinzia nieuwe en meer mogelijkheden om ambities te verwezenlijken. In 2019 wordt een aanzet gedaan tot het hernieuwen van de strategie. Begin 2020 is dit afgerond en wordt er gestart met het laden van de bedoeling. Vanaf dat moment krijgt de vernieuwde strategie concreet vorm en staat het creëren van de noodzakelijke randvoorwaarden boven aan de agenda. Het is een overgangsjaar waarin een belangrijk thema het verder ontwikkelen van de teams en clusters is. Nabijheid staat hierbij voorop. Het werven en behouden van medewerkers is cruciaal om alle plannen uit te voeren. Speerpunten in de komende jaren zijn teamontwikkeling, ontwikkeling van medewerkers en continu leren, waarbij steeds aandacht is voor de toename van de complexiteit van de zorgvraag.

Continu leren staat bij Zinzia voorop. Het doorlopen van de gehele PDCA-cyclus (continue verbetercyclus) wordt versterkt door te gaan werken met een projectorganisatie. Betere aansturing en samenwerking bij verbeteren en vernieuwen wordt daardoor mogelijk. Er ontstaat meer inzicht in en overzicht en betrokkenheid bij projecten, zowel voor het management als voor de medewerkers in het primair proces en de staf. Tijdig bijsturen, nieuwe ideeën opdoen en/of goede voorbeelden ontdekken en uitwerken wordt makkelijker. Het resultaat is dat we kortcyclisch verbeteren en implementeren. We streven daarbij naar verbeteringen en resultaten die voor medewerkers en cliënten merkbaar en toepasbaar zijn in de praktijk.

Dit document volgt grofweg de voorgestelde inhoud van het kwaliteitsplan zoals dat in het kwaliteitskader staat. In hoofdstuk 3 zijn de thema's uit het kwaliteitskader terug te vinden. Ze zijn volgens de indeling die binnen Zinzia gebruikelijk is ingedeeld. In het laatste hoofdstuk worden de locatie-verbeterplannen toegelicht. Hierin staan de plannen die exclusief voor die locatie gelden en de uitwerking van de organisatiebreed ingezette plannen.

Nb. 1: Zowel de term cliënt, bewoner als zorgvrager wordt gebruikt om een oudere aan te duiden die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening van Zinzia.

Nb. 2: Organisatorisch is de Rijnhof een somatische afdeling van Oranje Nassau's Oord (ONO). Dit betekent dat wanneer er gesproken wordt over plannen of formatie uitbreiding per locatie, de Rijnhof als afdeling van ONO meegenomen wordt en niet als aparte locatie is geteld.

1 Profiel van de organisatie - Wie zijn wij?

1.1 Missie

De missie van Zinzia is het bieden van (of zorgen voor zoveel mogelijk behouden van) integrale levenskwaliteit aan kwetsbare ouderen. Daarbij staan het bieden en creëren van zingeving en een rijke dagelijkse routine voorop. Zinzia heeft het streven om waarde toe te voegen aan het leven van de oudere. Dat doen we niet alleen, maar samen met de oudere en zijn omgeving. Kwaliteit komt immers tot stand in de relatie tussen de verschillende betrokkenen in de gouden driehoek (cliënt, mantelzorger, medewerker/vrijwilliger).

Zinzia is er voor alle kwetsbare ouderen die onze deskundigheid nodig hebben. Vaak gaat het om ouderen in hun laatste levensfase, maar we hebben ook kennis in huis voor ouderen die tijdelijk bij ons wonen en komen revalideren. In alle gevallen is er sprake van een complexe en meervoudige problematiek die vraagt om een multidisciplinaire en goed geregisseerde inzet van medewerkers. Waar iemand ook woont, iedereen heeft zijn eigen wensen, waarden, gewoontes, mogelijkheden en daar stemmen wij onze begeleiding op af.

1.2 Visie

Centraal in de visie van Zinzia staat mensgerichtheid. Dat wil zeggen dat wij achter de ouderen vooral de (individuele) mensen zien. We blijven zien hoe mensen in elkaar zitten en zoeken naar zingeving voor iedereen. Ieder mens heeft zijn eigen kwetsbaarheid, zon- en schaduwkanten, niemand is foutloos of volmaakt en iedereen heeft zijn eigen bijzonderheden en dromen. Vanuit dat perspectief willen wij de omstandigheden creëren waar de mens, en niet het systeem, het middelpunt van ons handelen vormt.

Integrale levenskwaliteit betekent voor Zinzia dat er niet alleen gestreefd wordt naar goede zorg, maar dat de gehele oudere gezien wordt en er zoveel mogelijk voorzien wordt in datgene wat iets bijdraagt aan het behoud van de kwaliteit van leven van vandaag en morgen. Met alles wat wij doen streven we naar het toevoegen van zingeving, het bieden van een rijke dagelijkse routine en het toevoegen van waarde aan het leven van de oudere. Daarbij zijn aangepast wonen, zorg, begeleiding en behandeling (tijdelijk) noodzakelijk.

1.3 Kernwaarden Zinzia

- K Kennis (blijven leren)
- L Liefdevol (present)
- E Eerlijk (gedragsregels)
- U Uniek (onderscheidend)
- R Resultaat (P&C)

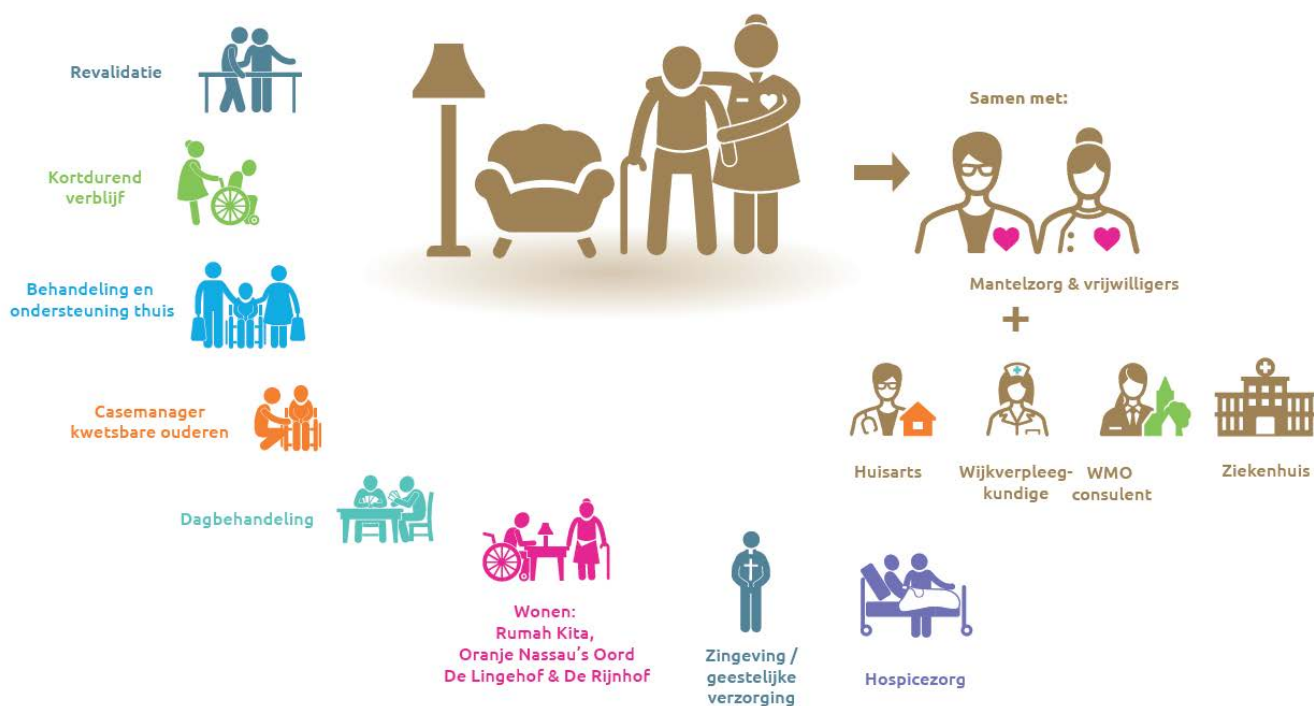
In samenhang geven ze voor ons een bijzondere betekenis aan het woord KLEUR. In onze positionering, uitdagingen en dagelijks handelen komen deze kernwaarden tot uitdrukking. Zinzia wil 'kleurrijk' zijn en 'kleur' toevoegen aan de levenskwaliteit van haar klanten.

1.4 Doelgroepen en mogelijkheden

De mogelijkheden die Zinzia in huis heeft zijn hieronder weergegeven, maar we laten ons niet tegenhouden door de muren van de locaties. In de regio's Lingewaard, Overbetuwe, Wageningen en Renkum komen wij ook bij de ouderen thuis. Dit doen we in samenwerking met andere ketenpartners, onder andere de huisartsen. In de thuissituatie bieden wij behandeling en ondersteuning door psycholoog, specialist ouderengeneeskunde, diverse paramedici en de casemanager kwetsbare ouderen. Daarnaast is het mogelijk voor ouderen die thuis wonen om de dagbehandeling of dagopvang te bezoeken of op locaties te komen voor een (para)medische behandeling.



Specialist voor kwetsbare ouderen



Afbeelding 1: Portfolio Zinzia

In bijlage 1 is een overzicht te vinden met meer details over de doelgroepen, leeftijdsverdeling, type zorgverlening, ZZP verdeling en omzet per doelgroep.

1.5 Kwaliteit

Kwaliteit is mensenwerk, het komt voor een groot en belangrijk deel tot stand tussen mensen, tussen cliënt en medewerker. Elke situatie is uniek en vraagt van de medewerker zijn handelen aan te passen aan dat wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Zo doende ontstaat goede, liefdevolle en afgestemde zorg. Soms is hierin mogelijk sprake van spanning tussen handelen gebaseerd op professionele standaarden en de specifieke vraag

van de cliënt op dat moment. Het belangrijkste is om hierover met elkaar in gesprek te zijn en steeds te zoeken naar wat het best passend is en een bijdrage levert aan het welbevinden van de cliënt. Op deze dilemma's is nooit een eenduidig antwoord. Reflectie met elkaar, inclusief de cliënt, is daarom cruciaal.

Een mooie manier om deze visie op kwaliteit weer te geven is een sterrenhemel (zie afbeelding 2). Zo veelvormig als een sterrenhemel, dat is kwaliteit. Het laat zich niet goed samenvatten in rijtjes en getallen, dat levert een vervormd beeld van de werkelijkheid op. Daarom bevat het kwaliteitssysteem van Zinzia zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderdelen en is reflectie een belangrijk onderdeel daarvan. Het gaat immers over tellen én vertellen. Want als we alleen tellen blijft er niet veel over van een sterrenhemel.



Afbeelding 2: sterrenhemel en sterrenhemel geteld

1.6 Locaties

Zinzia werkt vanuit vier locaties. Verpleeghuis Oranje Nassau's Oord staat in Wageningen op een prachtig en uitgestrekt landgoed. Koningin-moeder Emma besloot in 1898 dat haar residentie een sanatorium moest worden. Nu biedt Oranje Nassau's Oord in Wageningen een permanent dan wel tijdelijk thuis aan 181 ouderen. Er zijn op dit moment afdelingen voor verschillende doelgroepen: psychogeriatric, gerontopsychiatrie, somatiek en revalidatie. Daarnaast is er een dagcentrum.

Verpleeghuis de Rijnhof staat midden in het centrum van Renkum. Vanuit de recreatiezaal kijkt u uit op de winkelstraat. Op deze levendige plek stond vroeger Hotel Rijnzicht, een bruisende ontmoetingsplek. Eind jaren '80 is de Rijnhof hier gebouwd. De Rijnhof biedt plaats aan 40 ouderen met somatische problemen en beginnende psychogeriatrische problematiek.

Verpleeghuis de Lingehof ligt in het hart van het Betuwse dorp Bemmelen. In een sfeervolle dorpse omgeving, een gebied met fruitbomen, uiterwaarden en Park Lingezee. In het gebouw is op dit moment plaats voor 143 mensen. De Lingehof heeft verschillende afdelingen voor psychogeriatric, enkele afdelingen waar ouderen met somatische problemen wonen en een kleine afdeling met hospicezorg. Daarnaast beschikt de Lingehof over een revalidatieafdeling en een dagbehandeling. Er is ook een dagcentrum voor ouderen die thuis wonen en overdag naar de Lingehof komen voor dagbesteding of behandeling.



Verpleeghuis Rumah Kita in de stad Wageningen is speciaal opgezet voor Indische en Molukse ouderen. Het bijzondere karakter van dit huis is terug te vinden in het eten, de feestdagen, de toko, de jaarlijkse Pasar Malam, maar ook de taal, de gewoontes en de aankleding. 160 Indische en Molukse ouderen uit heel Nederland vinden er een prettig thuis. Er zijn afdelingen met groepswoningen en afdelingen met appartementen. Er wordt zowel psychogeriatrische, somatische als gerontopsychiatrische zorg geleverd.

2 Medewerkers (profiel personeelssamenstelling)

De vaak omvangrijke en complexe zorgvraag staat voorop bij de samenstelling van het personeel, ongeacht waar de cliënt woont. Om hieraan te voldoen zijn goed ontwikkelde medewerkers noodzakelijk die zich binden en blijven verbinden aan Zinzia. Mantelzorgers en vrijwilligers vormen samen met zorgmedewerkers de basis voor kwaliteit van leven van de cliënt. Nabijheid is een belangrijk uitgangspunt en behoefte, niet alleen voor cliënten, maar ook voor medewerkers. Voor hen is de manager nabij, bereikbaar en beschikbaar ter ondersteuning, facilitering en feedback. De managers faciliteren en ondersteunen medewerkers in het proces naar (mede)verantwoordelijkheid en zelfstandig werken, zodat medewerkers de goede dingen kunnen en blijven doen teneinde de kwaliteit van leven voor cliënten zoveel mogelijk te behouden dan wel te verbeteren.

Maatschappelijke ontwikkelingen en de daaruit voortkomende ontwikkelingen in de zorg maken het gewenst en noodzakelijk dat Zinzia de komende jaren veel energie en aandacht besteedt aan het creëren en uitbouwen van de juiste randvoorwaarden voor haar medewerkers. Gekwalificeerde medewerkers vragen om een gedegen, ondersteunend en innovatief HR-beleid en bijbehorende faciliteiten. Zinzia investeert daarnaast de komende jaren steeds meer in het behouden én boeien van haar medewerkers, maar ook het werven en opleiden van nieuwe medewerkers, zij-instromers, leerlingen en stagiaires.

Een dialogische grondhouding is steeds het uitgangspunt voor alle medewerkers van Zinzia. Continu op zoek naar het gesprek, de stimulerende dialoog met elkaar, met de cliënten en mantelzorgers. Maar ook in het contact tussen medewerkers onderling uit alle geledingen van de organisatie of buiten de organisatie is de dialogische grondhouding steeds het uitgangspunt. Het gaat hierom dat alle betrokkenen elkaar beter leren kennen en met elkaar blijven leren en verbeteren ten einde kwaliteit van leven mogelijk en/of beter te maken.

Onder 'medewerkerperspectief', hoofdstuk 3.2, zijn meer uitgewerkte plannen voor 2020 te vinden op het gebied van de ontwikkeling van medewerkers.

In totaal werken er ongeveer 1150 medewerkers (inclusief stagiaires en personeel niet in loondienst / PNIL) bij Zinzia en zijn er ongeveer 550 vrijwilligers actief. In bijlage 2 is een overzicht te vinden met meer details over de personeelssamenstelling.

3 De plannen van Zinzia

In dit hoofdstuk staan de plannen van Zinzia voor het komende jaar. Deze plannen moeten het leven van de cliënten faciliteren en ondersteunen bij het mogelijk maken van integrale levenskwaliteit.

Onze werkprocessen en systemen, die de liefdevolle en goede zorg faciliteren, structureren we op basis van vijf kritische prestatiegebieden die hieronder zichtbaar zijn. De acht thema's uit het kwaliteitskader zijn daarin opgenomen, zodat één samenhangend geheel ontstaat. Deze indeling is op hoofdlijnen gemaakt en niet limitatief. Aan de hand van deze prestatiegebieden is binnen Zinzia de planning- & controlcyclus ingericht. De uitwerking van plannen in dit kwaliteitsplan is geordend volgens de prestatiegebieden van Zinzia.

Cliëntperspectief - Persoongerichte zorg- & ondersteuning, Wonen & welzijn, Veiligheid

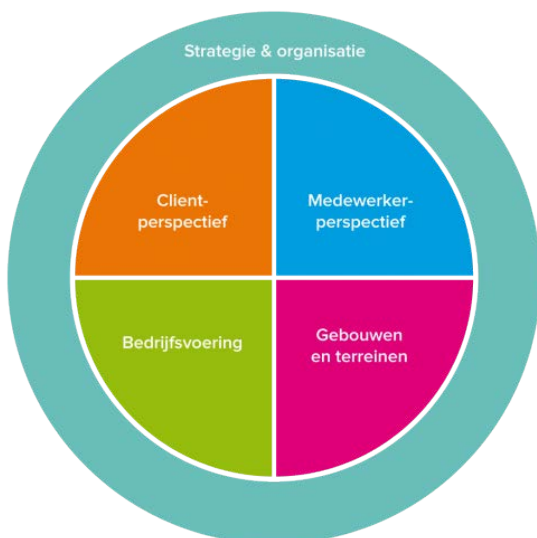
Medewerkerperspectief - Leren & verbeteren van kwaliteit, Personeelssamenstelling

Bedrijfsvoering - Gebruik van hulpbronnen, Gebruik van informatie

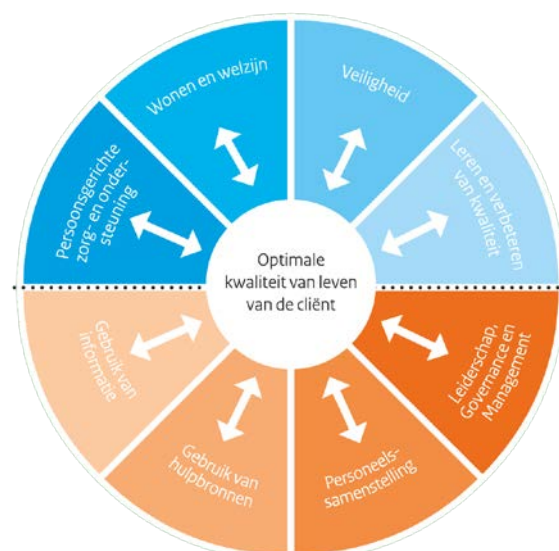
Gebouwen & terreinen - Gebruik van hulpbronnen, Gebruik van informatie

Strategie & organisatie - Leiderschap, governance & management

We zijn ons bewust van de beperkingen van systemen en van het feit dat deze steeds slechts ondersteunend zijn aan de bedoeling. Systeem en bedoeling zijn twee kanten van dezelfde medaille, het één kan niet zonder het ander.



Prestatiegebieden en systeem Zinzia



Thema's Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Cliëntperspectief - samen wonen en leven

In deze paragraaf staan de plannen die direct invloed hebben op de integrale kwaliteit van leven van de cliënten. Vaak gaat het om plannen die gericht zijn op de begeleiding en/of behandeling van een individuele cliënt. Soms betreft het een plan dat gericht is op de omgeving van die cliënt. Waar het om gaat is dat de plannen bijdragen aan een fijne manier van (samen) wonen en leven.

3.1.1 *Meer tijd en aandacht voor de bewoners*

Het aantal medewerkers in het zorgteam zal ook dit jaar toenemen. Dit geeft meer ruimte op de afdelingen om kwalitatief aandacht te besteden aan de bewoners en nog beter aan te sluiten bij hun vraag. Ook behandelaren krijgen in 2020 meer tijd en aandacht voor de zorgvragers. Het aantal behandelaren (paramedici) wordt verhoogd met 9,94 FTE. Hierdoor ontstaat meer ruimte om persoonsgerichte behandeling uit te voeren. Daar waar nodig kunnen behandelingen samen met zorgmedewerkers worden uitgevoerd. Het kan dan bijvoorbeeld gaan over het uitvoeren van PDL-handelingen (Passieve Dagelijkse Levensverrichtingen) door een zorgmedewerker samen met een fysiotherapeut. Meer inzetten van behandelaren levert niet alleen meer aandacht op voor de zorgvrager, maar geeft ook een kwaliteitsimpuls aan het werk van zorgmedewerkers omdat zij door middel van werkplekleren geschoold worden.

Met de toename van de zorgzwaarte is in de afgelopen jaren de complexiteit van die zorgvraag ook toegenomen, met name op het gebied van (psychiatrisch) gedrag. Daarvoor heeft Zinzia deskundigheid in dienst die voor de hele organisatie bewoners en teams ondersteunt met bepaalde handelingsvragen. Werkplekleren (ter plaatse ondersteunen bij bijzonder complex gedrag) is daarbij het uitgangspunt. Ook de opvang van medewerkers na incidenten heeft aandacht binnen Zinzia. Deze manier van werken is erg succesvol en maakt het onder andere mogelijk om het aantal afdelingen intensieve zorg en gedrag uit te breiden. Om bewoners en teams nog meer van dienst te kunnen zijn wordt de formatie uitgebreid met HBO-V'ers die ervaring hebben met complex gedrag. Dit betekent een uitbreiding van 1,35 FTE.

De woonzorgbegeleider (WZB) speelt een steeds belangrijkere rol bij Zinzia. De WZB maakt kwaliteitsmomenten van het eten en drinken in de woning door er speciale aandacht aan te besteden en er een gezellig moment van te maken. Daarnaast zorgt de WZB samen met het integrale zorgteam voor een huiselijke en frisse omgeving, waarbij hygiëne, veiligheid, nabijheid en gezondheid voorop staan. Ook een aantal lichte huishoudelijke werkzaamheden horen tot het takenpakket, zoals boodschappen inruimen, schone kleding en linnengoed opruimen, enz. Natuurlijk doet de WZB dat niet alleen, hij of zij is namelijk een belangrijk onderdeel van het integrale zorgteam en wordt ondersteund door culinaire/facilitaire coaches en een organisatie die de werkzaamheden faciliteert (zie ook paragraaf 3.1.7 en 3.3.1). De functie van WZB wordt uitgebreid met 19,92 FTE op niveau 1.

3.1.2 *Ontwikkeling vakgroep vaktherapie en bewegingsagogiek*

In de afgelopen jaren heeft Zinzia veel ervaring opgedaan met zowel beweegstimulering als de inzet van muziek (Klankkleur) bij kwetsbare ouderen. Zeker wanneer er sprake is van meerdere ziektebeelden en een toename van de ziektelast is het steeds moeilijker om er voor te zorgen dat zorgvragers zich comfortabel voelen. Veel gezien

gedrag is onrust en/of agressie, maar ook de tegenhanger (lees; apathie) komt veel voor bij ouderen in het verpleeghuis. Beiden zijn uitingen van het feit dat iemand zich niet comfortabel voelt. Zowel bewegen als muziek heeft hier een gunstige invloed op. Om het effect te versterken wordt er een vakgroep 'vaktherapie & bewegingsagogiek' opgericht die zich specialiseert in het laten toenemen van het welbevinden van zorgvragers door het inzetten van muziek en bewegen. De formatie van muziektherapie en muziekcoaches wordt daarom verhoogd met 0,11 FTE en de formatie van bewegingsagogen wordt daarom verhoogd met 2,34 FTE.

3.1.3 Palliatieve zorgconsulenten

Palliatieve zorg beperkt zich niet tot de hospiceafdeling op de Linge-hof. Op alle locaties vindt op dagelijkse basis zorg plaats in de laatste levensfase. Om deze zorg aan alle zorgvragers te verbeteren zal in 2020 en verder gewerkt worden aan het verspreiden van de expertise van de hospiceafdeling over heel Zinzia. Daarom worden er zes palliatieve zorgconsulenten opgeleid en ingezet om zorgvragers en hun naasten in hun laatste levensfase te begeleiden. Het gaat om een uitbreiding van in totaal 1,5 FTE op niveau 3/4. Er is voor gekozen om meerdere personen per locatie deze rol uit te laten voeren. Per locatie is er tweemaal 0,2 FTE (voor de Rijnhof eenmaal 0,1 FTE) beschikbaar. Eén van deze personen krijgt 0,1 FTE extra om zorg te dragen voor de coördinatie van deze rol voor de hele organisatie. Door onder andere de invoering van een zorgpad komt er meer structurele aandacht voor de stervensfase. Het inzetten van een ZZP 10 is daar onderdeel van en maakt het mogelijk om meer medewerkers in te zetten in de laatste fase van het leven. Zo wordt de laatste fase een waardevolle(re) fase voor de zorgvrager en zijn naasten.

3.1.4 Rijke dagelijkse routine

Om beter aan te sluiten bij de behoefte van de kwetsbare oudere is het noodzakelijk om het welzijnsaanbod te herijken en te komen tot een rijke dagelijkse routine. Een combinatie van welzijnsaanbod op de eigen woning met een activiteiten-aanbod buiten de woning (waarbij de bewoner 'uit gaat') geeft de mogelijkheid tot een gevarieerd programma. Welzijnsmedewerkers (c.q. activiteitenbegeleiders) zijn onderdeel van het integrale zorgteam (waarbij organisatorisch twee integrale zorgteams worden geclusterd; deze worden in de organisatie vervolgens 'clusterteam' genoemd), waarbij ze op dagelijkse basis vanuit hun rol waarde toevoegen aan het leven van de cliënt. Daarbij hebben zij in de dagelijkse praktijk een rol in het coachen van hun collega-zorgmedewerkers op het gebied van welzijn en welbevinden. Naast het werken binnen hun eigen cluster zijn deze welzijnsmedewerkers (c.q. activiteitenbegeleiders) ook deels actief om extra uitgaansaanbod te creëren en aan te bieden voor de verschillende doelgroepen van de locatie. Dit zodat ook op locatieniveau toegevoegde waarde middels extra activiteiten ontstaat. Verder wordt er een welzijnscoördinator (c.q. activiteitencoördinator) per locatie benoemd om overstijgende locatieactiviteiten (en de betreffende welzijnsmedewerkers die in de uitvoering daarvan een belangrijke rol spelen) te coördineren. Dit betekent een uitbreiding van 0,2 FTE welzijnscoördinator per locatie, één van deze medewerkers krijgt 0,1 FTE extra voor de coördinatie van de vakgroep. In totaal betekent dit een uitbreiding van 0,7 FTE agogische medewerkers en/of activiteitenbegeleiders.

3.1.5 Triage optimaliseren

Er wordt een impuls gegeven aan de triage, zowel binnen de teams als daarbuiten. Nu wordt er soms te veel of te vroeg een beroep gedaan op bijvoorbeeld de arts, waardoor het risico van overbelasting ontstaat en onnodige

inzet van deze discipline. Volgend jaar wordt er meer beroep gedaan op de aanwezige kennis en kunde van de verpleegkundigen in de teams. De triage van verpleegkundigen buiten de teams (de 'EAV-dienst') wordt anders georganiseerd. In het rooster worden zij doordeweeks in de avonden en in de weekenden ook overdag boventallig ingeroosterd. Dit betekent een uitbreiding van 7,56 FTE op niveau 4. Dit moet leiden tot het op de juiste momenten en inhoud opschalen als het gaat om medische en zorginhoudelijke zaken.

Daarnaast wordt de bereikbaarheidsdienst van de artsen in de avond-, nacht- en weekenden extern ingekocht en georganiseerd. Dit geeft een kwaliteitsimpuls aan de cliëntenzorg omdat de artsen van Zinzia daardoor meer tijd kunnen besteden aan 'hun eigen' patiënten en de bewoners zoveel mogelijk te maken hebben met steeds dezelfde arts. Dit betekent een uitbreiding van de kosten van €72.000,- voor PNIL.

3.1.6 *Methodisch werken*

In 2020 wordt een kwaliteitsimpuls gegeven aan het methodisch werken. Het tot stand komen van het zorgleefplan en het gebruik van het ECD en EPD wordt verbeterd door gemaakte afspraken en het gebruik te evalueren. Het doel is om de eigen regie van de cliënt te versterken en te komen tot nog meer persoonsgerichte zorg. De kwaliteitsverpleegkundigen (zie ook paragraaf 3.2.1) die gekoppeld zijn aan het cluster spelen een belangrijke rol om samen met de clustermanager de EVV'ers te begeleiden bij het maken van het zorgleefplan en het multidisciplinaire proces. Het aantal FTE voor kwaliteitsverpleegkundigen (niveau 5) wordt uitgebreid met 1,33 FTE en niveau 3 wordt uitgebreid met 5,38 FTE om de EVV'ers de ruimte te geven hun rol goed vorm en inhoud te geven.

3.1.7 *Eten en drinken voor kwetsbare ouderen*

Fijne maaltijdmomenten kunnen een bijdrage leveren aan de rijke dagelijkse routine en welbevinden van ouderen in het verpleeghuis. Gezonde en smakvolle voeding draagt bij aan een goede voedingstoestand en het behoud van spierkracht en kan ondervoeding helpen voorkomen of tegengaan. In 2018 is in samenwerking met de Wageningen Universiteit een onderzoek gestart naar het optimaliseren van de persoonlijke maaltijdbeleving van ouderen. Dit project loopt in 2020 door. In 2019 is een zogenaamde culinaire/ facilitaire coach gestart om medewerkers in de clusters te begeleiden bij alles wat met eten en drinken te maken heeft. Medewerkers en cliënten zijn tevreden, daarom wordt deze formatie met 3,6 FTE uitgebreid.

Goede mondzorg is een voorwaarde om te kunnen genieten van eten en drinken. Daarom organiseert Zinzia in samenwerking met Omnios goede mondzorg op iedere locatie.

3.1.8 *Afdeling intensieve zorg en gedrag*

Zinzia heeft de nodige ervaring met onbegrepen gedrag bij psychogeriatric en gerontopsychiatrie. Met deze kennis en ervaring is in 2019 op Oranje Nassau's Oord gestart met een afdeling waar zorgvragers terecht kunnen met een zeer specifieke begeleidingsbehoefte. De afdeling is in staat om de noodzakelijke behandeling en begeleiding helder te krijgen en een vaak instabiele situatie te stabiliseren. Het doel is deze groep ouderen een prettige en veilige woonomgeving te bieden. Hiervoor is het nodig om, in vergelijking met andere woningen, de hele dag één medewerker extra in te zetten. Op de Linge-hof wordt gestart met een zelfde afdeling. Dit vraagt

samen om een extra inzet van 7,88 FTE (niveau 3). In 2020 wordt ook onderzocht of een dergelijke afdeling op Rumah Kita meerwaarde heeft.

3.2 Medewerkerperspectief - voldoende, gemotiveerde en deskundige medewerkers

Zonder professionele en betrokken medewerkers is het niet mogelijk om goede en liefdevolle zorg aan cliënten te leveren. De plannen die hieronder genoemd worden, zijn allemaal gericht op de medewerkers om zijn of haar werk aangenamer te maken, te leren en de zorg verder te verbeteren.

3.2.1 *Leren en verbeteren van kwaliteit*

In 2020 wordt de organisatie van kwaliteit binnen alle lagen van Zinzia verder vormgegeven. Er moet een systeem ontstaan dat uitgaat van integraliteit waarbij kwaliteit een verantwoordelijkheid is van iedereen en dat het doorlopen van de leercirkel (PDCA) ondersteunt.

Om continu leren en verbeteren te borgen is een structuur van expertiseteams en verpleegkundigen opgezet. In 2020 wordt deze structuur aangepast aan de ontwikkeling van afdelingen naar integrale zorgteams (en twee integrale zorgteams tot clusterteams). Kwaliteitsthema's worden opnieuw gedefinieerd (bijvoorbeeld wondzorg, palliatieve zorg, hygiëne & infectiepreventie) en kwaliteitsverpleegkundigen (niveau 5) of andere ter zake deskundige medewerkers krijgen dit thema onder hun hoede als specialisatie. Zij worden op dat thema organisatiebreed ingezet, naast hun werkzaamheden gekoppeld aan de clusters. De kwaliteitsverpleegkundigen zijn aanjager, coach en vakinhoudelijk inspirator. De afdeling kwaliteit & innovatie ondersteunt hen bij de kwaliteitsthema's.

De afdeling kwaliteit & innovatie gaat in gesprek met en ondersteunt de clustermanager betreffende kwaliteit aan de hand van een verbeterlogboek en naar aanleiding van kwaliteitsthema's, incidenten en/of klachten. Daarnaast ook aan de hand van een kwaliteitsoverzicht met zorginhoudelijke metingen en cliëntervaringen. Samen komen we tot reflectie en continu leren en/of verbeteren.

3.2.2 *Teamoverleg*

Het teamoverleg is voor medewerkers een belangrijke plek om samen te reflecteren en te werken aan continu verbeteren. Met de komst van meer clustermanagers, waardoor deze meer nabijheid aan teams en/of teamleden kunnen bieden, is het voeren van teamoverleg beter mogelijk. De overleggen worden structureel ingepland en uitgevoerd, eenmaal per 14 dagen. In het overleg is ruimte om met elkaar te praten over kwaliteitsonderwerpen, klachten, incidenten, omgang met zorgvragers, samenwerking, enz.

3.2.3 *Vrijwilligers*

Om de ambitie van een rijke daginvulling waar te maken is aanvullende inzet van vrijwilligers, buurtbewoners en verwanten onontbeerlijk. Daarom wordt de formatie van de vrijwilligerscoördinatoren uitgebreid tot 0,8 FTE per locatie. In totaal is dat een uitbreiding van 1,4 FTE voor de hele organisatie. Samen met aandachtshouders in teams en coördinatoren voor welzijn zorgen de vrijwilligerscoördinatoren voor werving van nieuwe vrijwilligers,

introductie, inwerken, bieden van informatie, scholing en het behouden van huidige vrijwilligers. HR-service helpt om de werkprocessen rondom werving en aanstelling van vrijwilligers te optimaliseren.

3.2.4 Vakgroepen versterken

In 2019 is de gehele behandeldienst van Zinzia onder één leidinggevende komen te vallen. Dit geeft eenheid in aansturing zodat beter ingespeeld wordt op de behoefte van de cliënten. Om de inhoudelijke kwaliteit van de vakgroepen te versterken wordt in 2020 per vakgroep een (vakgroep)coördinator aangesteld. Hij of zij krijgt de opdracht om de kwaliteit en samenwerking van de betreffende vakgroep te verbeteren. Daarnaast is binnen de medische vakgroep de weg naar functiedifferentiatie ingeslagen. De taakherschikking om naast specialisten ouderengeneeskunde te werken met basisartsen, physician assistants en verpleegkundig specialisten is al langer onderweg en zal in 2020 in visie en beleid worden vastgelegd.

3.2.5 Voldoende en gemotiveerde medewerkers

Voor de werving van medewerkers wordt gebruik gemaakt van recruitment en gerichte arbeidsmarktcommunicatie. Er is sprake van doorlopende werving met het oog op capaciteitsuitbreiding en opvang van verloop. Er is een recruiter tijdelijk ingehuurd om onder andere de (pro-)actieve, doorlopende zichtbaarheid als werkgever neer te zetten. Wanneer medewerkers geworven zijn zorgt een professioneel inwerkprogramma voor een warm welkom en zachte landing. Er is een introductiebijeenkomst en de nieuwe medewerker werkt een periode boventallig. Medewerkers zullen zich echt welkom voelen. Het sollicitatieproces wordt verder geoptimaliseerd door de invoering van digitale selfservice door / voor sollicitanten. Daarnaast wordt geïnvesteerd in de ontwikkeling van een shared service desk (zie ook paragraaf 3.3.2); hier kunnen medewerkers terecht met al hun vragen met betrekking tot facilitaire en HR zaken.

3.2.6 Preventie & ARBO

Per locatie is er een BHV-commissie en is één van de clustermanagers aandachtshouder voor de locatie. Onder ander ontruimingsoefeningen en het opleiden van voldoende BHV'ers per locatie zijn werkzaamheden van de commissie. Vanaf 2020 zullen doorlopende risico-inventarisaties en evaluaties (RIE's) worden opgestart, doel is om deze zoveel mogelijk digitaal te kunnen volgen in een modulair systeem dat past bij de dynamische behoefte van de locatie. In de RIE zal specifiek aandacht gegeven worden aan werkdruk en psychosociale werkbelasting. De overstijgende regie met betrekking tot RIE en BHV ligt in handen van de preventiemedewerker, dit in samenwerking met het expertiseteam ARBO & preventie en HR-advies.

3.2.7 Capaciteitsplanning

Per september 2019 is een nieuwe start gemaakt met een clustermanager als voorlopige leidinggevende voor de roostermakers. Er is ook een koppeling gemaakt naar de manager HR voor wat betreft het onderwerp capaciteitsplanning. Omdat dit cruciaal is voor zowel instroom, behoud, duurzame inzet, beïnvloeding verzuim als voor de financiën, is capaciteitsplanning een groot en belangrijk onderwerp in 2020. Het is een professionaliseringstraject waar we projectmatig professionele vakinhoudelijke ondersteuning op inzetten (projectmanager en senior planner), dit betekent een inzet van 2 FTE. Daarnaast wordt het roosterhandboek Zinzia in 2020 vernieuwd.

3.2.8 Deskundigheidsbevordering

Uitgangspunt bij Zinzia is om (aanstaande) medewerkers aan te spreken op hun talenten en hen te laten groeien door verschillende vormen van deskundigheidsbevordering. Een goed leer- en werkklimaat is voorwaardelijk om nieuwe medewerkers te laten (zij-) instromen en behouden en ook om de huidige medewerkers te behouden en door te kunnen laten groeien. Er wordt geïnvesteerd in opleiden van leerlingen en het creëren van een leerrijke werkomgeving. Werkplekleren neemt bij dit alles een centrale plaats in, e-learning en een digitale leeromgeving ondersteunen daarbij. Een learningmanagementsysteem (LMS) past bij deze ambities en helpt om op individueel, team en clusterniveau inzicht te krijgen in competenties, vaardigheden en kennis. De uren van de werkbegeleiders worden uitgebreid. Zij zijn het die in de teams medewerkers begeleiden bij het werkplekleren, dit is een uitbreiding van 1,2 FTE per locatie, op niveau 3. In 2020 krijgt het opleidingsplan verder vorm met behulp van formatie voor een opleidingsadviseur / opleidingscoördinator / praktijkopleider (2,4 FTE).

3.2.9 Functiegebouw

Een belangrijke opgave in dit jaar is het op orde krijgen van het functiegebouw. Doordat er al geruime tijd geen onderhoud is gepleegd, is vernieuwing noodzakelijk. De functiebeschrijvingen zijn niet actueel, niet compleet en / of gevalideerd. Wanneer de inventarisatie van het huidige functiehuis helder is zal samen met FWG-advies een consistentie-onderzoek worden uitgevoerd. Vervolgens zullen we de functiebeschrijvingen van Zinzia vertalen naar functies, afgestemd op het strategisch personeelsplan en vanuit de ambities van Zinzia.

3.3 Bedrijfsvoering - Om leven en werken makkelijker te maken

De bedrijfsvoering heeft maar één doel en dat is het leven van de cliënten aangenamer te maken en medewerkers te faciliteren en ondersteunen. Dit kan op vele manieren; door het beschikbaar stellen van informatie, door middel van het creëren van een prettige werkplek, door te zorgen dat de juiste materialen en/of randvoorwaarden aanwezig zijn en door zoveel mogelijk medewerkers te 'ontzorgen'.

3.3.1 Ontzorgen van de zorg

Een ontwikkeling die het afgelopen jaar onder andere is ingezet is het ontzorgen van de zorg. Dit proces wordt voortgezet. Vanuit de facilitaire dienst worden verschillende ontwikkelingen doorgezet zoals bijvoorbeeld het bevoorraden op de woning, vereenvoudigen van verschillende bestelsystemen en logistieke routes. Dit moet leiden tot meer tijd en ruimte voor zorgmedewerkers om aandacht te besteden aan bewoners. Daarnaast wordt de functie van woonzorgbegeleider uitgebreid. Deze functionaris zorgt op de woning in de huiskamer voor kwaliteit in het dagelijks leven van de bewoner, een nette en huiselijke sfeer met extra aandacht voor de maaltijdmomenten (zie paragraaf 3.1.1). De woonzorgbegeleider maakt in 2020 onderdeel uit van het integrale zorgteam

3.3.2 Shared service desk

Binnen Zinzia is hospitality een begrip dat concreet vorm heeft gekregen in het Warm Welkom. Deze denkwijze wordt in het komend jaar als een olievlek verder verspreid over de organisatie. Hospitality moet zich echter niet beperken tot het Warm Welkom maar als vanzelf binnen de hele organisatie en speciaal het primair proces vorm krijgen. Dit onder andere door de inzet van de culinaire/ facilitaire coach. Maar ook in de shared service desk

wordt deze beweging concreet gemaakt. Hier kunnen medewerkers terecht met al hun vragen op het gebied van facilitair, hospitality en HR. Het doel is om snel op verstoringen in te kunnen spelen en het werk voor medewerkers leuker en gemakkelijker te maken.

3.3.3 ICT

De infrastructuur, hardware en software wordt verbeterd in de hele organisatie. Dit zodat medewerkers beter voorzien worden in hun behoefte. Daarnaast worden nieuwe digitale werkplekken gecreëerd op basis van werknemersprofielen en opleidingen / trainingen (on the job) en laagdrempelige ondersteuning vanuit de shared service desk. Kortom de ICT wordt verder gepersonaliseerd en geoptimaliseerd.

3.3.4 Domotica

Smartsensoring is in het afgelopen jaar op verschillende plekken in de organisatie uitgebreid geprobeerd. In 2020 wordt deze vorm van domotica over de gehele organisatie uitgerold. Voor medewerkers geeft het meer gemak en minder verstoringen in het dagelijkse werk, voor bewoners geeft het meer privacy en minder verstoring door monitoring op afstand.

3.3.5 Beleven & ervaren plek (experience room)

In de nieuwbouw op ONO is bij de multifunctionele ruimte een experience room gebouwd. Deze ruimte neemt bewoners en/of verwanten, maar ook vrijwilligers en medewerkers mee naar een andere wereld. De plek kan ook gebruikt worden door medewerkers en opleidingsinstituten om te ervaren hoe het is om oud te zijn. Daarnaast is de ruimte te gebruiken om kennis te maken en te beleven wat zorgtechnologie kan toevoegen aan het leven van onze cliënten. De ervaringen zullen zich verspreiden als een olievlek en werken als een satelliet voor 'thuis in het verpleeghuis'.

3.4 Gebouwen & terreinen - Een fijn huis om in te wonen en werken

Een gebouw is meer dan vastgoed, voor een cliënt is het een huis om in te wonen of een plek om behandeld te worden. Voor medewerkers is het een werkplek waar ze vaak veel tijd doorbrengen.

3.4.1 Nieuwbouw

De nieuwbouw op het terrein van Oranje Nassau's Oord is eind 2019 gereed. Aan het begin van 2020 zullen de nieuwe gebouwen in gebruik genomen worden. Het oude gebouw blijft voorlopig staan, in het licht van de ontwikkeling van de zorgvraag wordt bekeken hoe dit gebouw daarbij ingezet kan worden.

3.4.2 Landgoed Oranje Nassau's Oord

Naast de regionale ontwikkelingen waarbij het landgoed betrokken is, zoals die van het beekdal, wordt in de komende periode nadrukkelijk gekeken wat de toegevoegde waarde van het landgoed kan zijn voor de bewoners van het verpleeghuis, bijvoorbeeld het beter toegankelijk maken van wandelpaden voor mensen in een rolstoel.

3.5 Strategie & organisatie - Zonder leiderschap en innovatie geen toekomst

Stilstand is achteruitgang. Daarom is het noodzakelijk om te blijven innoveren en niet vergeten te kijken wat er uit de omgeving op ons af komt om er op tijd op te kunnen anticiperen en samenwerking onze doelen te behalen. Dat gaat een stuk gemakkelijker als van te voren over de koers is nagedacht en er ook voor de komende jaren een duidelijk strategie is.

3.5.1 Strategie 2020-2025

In 2019 is een start gemaakt met het hernieuwen van de bestaande strategie en het ontwikkelen van een zorgvisie. Het is niet zo dat Zinzia ineens iets heel anders gaat doen, de rode draad blijft hetzelfde. Vernieuwing van de strategie is noodzakelijk nu de wereld om ons heen verandert. Er is meer geld en ruimte beschikbaar voor langdurige zorg, de zorgvraag is complexer geworden en naar verwachting stijgt het aantal cliënten dat een intramurale oplossing nodig heeft. Met elkaar opnieuw de bakens bepalen voor de komende jaren, daar gaat het om.

3.5.2 Begrotingssystematiek en sturingsmodel

Bij de wijziging in aansturing van teams, nu in clusters door clustermanagers, kan het begrotingssysteem niet achterblijven. Om effectief te sturen wordt de begroting aangepast aan de nieuwe structuur, zodanig dat clustermanagers beter inzicht krijgen in hun clusters en meer en beter kunnen 'sturen'.

3.5.3 Innovatie - heupairbag

Jaarlijks breken ruim 25.000 ouderen in Nederland hun heup. Eén op de drie mensen overlijdt binnen een jaar na de heupfractuur en de helft wordt nooit meer zo mobiel als voorheen. Ook bij Zinzia komt het voor dat bewoners hun heup breken na een val. Het is niet te voorkomen en past binnen de visie van Zinzia om bewoners zoveel mogelijk vrijheid te geven en bijvoorbeeld geen fixatie toe te passen. Natuurlijk willen we de ernstige gevolgen en bijbehorend leed van het vallen zoveel mogelijk beperken. Daarom worden er per locatie tien heupairbags aangeschaft om als proef in te zetten. In de loop van het jaar wordt bekeken hoe en bij welke bewoners de heupairbag met het meeste rendement in te zetten is.

4 De locaties

Op de locaties werken integrale teams rondom de bewoner op de woningen. Een integraal team houdt in dat er op een woning een vast team werkt dat bestaat uit zorgmedewerkers, agogische medewerkers en ondersteunend personeel. Daarnaast zijn er medewerkers die aan de woning verbonden zijn op clusterniveau, zoals behandelaren en kwaliteitsverpleegkundigen. Hieronder staan per locatie de plannen die er op de locaties uitgevoerd worden in 2020 en verder. In de overzichten per locatie staat het overgrote deel van de behandelaren, maar ook een deel van de niveau 5 medewerkers (o.a. kwaliteitsverpleegkundigen) voor een groot deel alleen op de locatie Oranje Nassau's Oord. Dit komt omdat zij deze locatie als basis hebben, maar de behandelaren werken evenredig verdeeld over de locaties.

4.1 Oranje Nassau's Oord

Eind 2019 is de nieuwbouw op Oranje Nassau's Oord gereed. De cliënten zullen begin 2020 verhuizen naar de twee nieuwe gebouwen. Groepswonen krijgt dan vorm in woningen met negen bewoners. Op iedere woning is een vast team van medewerkers dat bestaat uit zowel zorgmedewerkers als medewerkers met een agogische achtergrond. De woonzorgbegeleider (niveau 1) biedt continuïteit, nabijheid en huiselijkheid in de huiskamer en is onderdeel van het integrale zorgteam.

In de nieuwbouw wordt de langdurige zorg geconcentreerd, de woningen zijn geschikt voor negen bewoners. In het booggebouw wonen mensen met psychogeriatrische problematiek, in het cirkelgebouw zijn woningen voor mensen met psychogeriatrische problematiek, niet aangeboren hersenletsel, geronto psychiatrische problemen en somatische problematiek. De nieuwbouw betekent een uitbreiding van 180 naar 211 plaatsen. Om tegemoet te komen aan de toenemende zorgvraag blijft het oude gebouw in gebruik. In eerste instantie zijn er twee woongroepen op het Emmaplein. Het gaat om de afdeling voor intensieve zorg en gedrag en er wordt een afdeling voor PG-observatie (cliënten met een RM of IBS) geopend.

In het schema hieronder zijn de exacte aantallen FTE's opgenomen m.b.t. Wlz-zorg.

Locatie	Niveau	FTE's B'19	FTE's B'20	Δ B'20 - B'19
ONO	1	17,64	21,22	3,58
	2	13,81	13,81	-
	3	51,20	58,22	7,02
	4	26,88	30,10	3,22
	5	1,22	4,89	3,67
	6	0,69	0,69	-
	Behandelaar	7,11	17,77	10,66
	Ov. zorgpersoneel	1,70	2,50	0,80
	Leerlingen	5,97	5,97	-
Totaal ONO		126,22	155,17	28,95

Op de hofjes wordt de kortdurende zorg geconcentreerd, zowel respijtzorg, herstellzorg als revalidatie. Expertise, kennis en ervaring kunnen zo op dagelijkse basis makkelijker ingezet en uitgewisseld worden.

Oranje Nassau's Oord beschikt ook over een dagbehandeling voor somatisch en psychogeriatrische zorgvragen. De dagbehandeling biedt een belangrijke functie voor zorgvragers die thuis willen blijven wonen, maar aan thuiszorg en begeleiding thuis niet voldoende hebben. Het clusterteam van de dagbehandeling bestaat uit medewerkers niveau 3 en 4. Daar waar nodig kan een beroep gedaan worden op het behandelteam van Zinzia.

4.2 De Rijnhof

Organisatorisch is deze locatie een somatische afdeling van Oranje Nassau's Oord. In de afgelopen jaren is er een duidelijk toename van complexiteit van de doelgroep zichtbaar. Er is steeds vaker sprake van cognitieve problemen waardoor er meer behoefte is aan begeleiding en structuur. Daarom is er in het team een verschuiving van niveau 2 naar meer niveau 3 en 4 noodzakelijk. Deze wijziging is in 2019 ingezet en zal in de komende jaren verder doorgevoerd worden. In het schema hieronder zijn de exacte aantallen FTE's opgenomen.

Locatie	Niveau	FTE's B'19	FTE's B'20	Δ B'20 - B'19
DRH	1	4,92	5,70	0,78
	2	2,30	2,30	-
	3	12,18	12,59	0,41
	4	7,48	7,68	0,20
	5	0,91	0,91	-
	Leerlingen	2,01	2,01	-
Totaal DRH		29,80	31,19	1,39

4.3 De Lingehof

Op de psychogeriatrische en somatische afdelingen voor langdurige zorg van de Lingehof is in 2019 het werken volgens groepsgericht wonen ingevoerd. Er is een vast integraal team van cliëntondersteuners (niveau 3/4) en helpenden (niveau 2) waaraan sociaal pedagogische hulpverleners (niveau 5) zijn toegevoegd. In de huiskamer zorgen woonzorgbegeleiders voor continuïteit, nabijheid en huiselijkheid. In 2020 zal het activiteiten aanbod aangepast worden zodat het een rijke dagelijkse routine oplevert.

Binnen de somatische afdeling neemt de palliatief terminale zorg een aparte plaats in. Er zijn vier bedden voor gereserveerd. In het clusterteam werken verpleegkundigen nauw samen met veel vrijwilligers. In 2019 is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een multidisciplinair zorgprogramma. In 2020 wordt deze geïmplementeerd en zal de afdeling als expertisecentrum binnen Zinzia functioneren. De expertise en ervaring die deze afdeling heeft zal actief met de andere afdelingen en locaties binnen Zinzia gedeeld worden, onder andere door de inzet van palliatief zorgconsulenten. In het schema hieronder zijn de exacte aantallen FTE's opgenomen met betrekking tot Wlz-zorg.

Locatie	Niveau	FTE's B'19	FTE's B'20	Δ B'20 - B'19
DLH	1	11,25	13,95	2,70
	2	20,97	20,97	-
	3	34,70	41,26	6,56
	4	20,70	23,82	3,12
	5	2,57	3,25	0,68
	6	0,66	0,66	-
	Behandelaar	-	-	-
	Ov. zorgpersoneel	-	0,80	0,80
	Leerlingen	5,22	5,22	-
Totaal DLH		96,07	109,93	13,86

Op de GRZ zijn de afdeling en het integrale team gericht op het bieden van een therapeutisch klimaat om zo snel mogelijk te herstellen en weer naar huis terug te keren. Daarom is bijvoorbeeld één van de huiskamers ingericht als oefenruimte. Dit was mogelijk omdat de behoefte aan een gezamenlijke huiskamer voor de patiënten van deze afdeling klein is. De kern van het vaste team wordt hier gevormd door de cliëntondersteuners (niveau 3/4), verpleegkundigen (niveau 4/5) en verzorgenden (niveau 3).

De Linge-hof beschikt ook over een dagbehandeling voor somatisch en psychogeriatrische zorgvragen. De dagbehandeling biedt een belangrijke functie voor zorgvragers die thuis willen blijven wonen, maar aan thuiszorg en begeleiding thuis niet voldoende hebben. Het clusterteam van de dagbehandeling bestaat uit medewerkers niveau 1, 3 en 4. Daar waar nodig kan een beroep gedaan worden op het behandelteam van Zinzia.

4.4 Rumah Kita

Op Rumah Kita wordt zorg geboden aan Indische en Molukse ouderen. De speciaal op deze doelgroep afgestemde c.q. cultuurgebonden zorgverlening wordt ondersteund en vormgegeven door o.a. scholing van het personeel, de inzet van extra welzijnsmedewerkers (c.q. activiteitenbegeleiders) en door de inzet van een psycholoog. De scholing van het personeel en de vrijwilligers zorgt voor een betere kwaliteit en klantgerichtheid van de langdurige zorg aan Indische en Molukse ouderen. Zorgmedewerkers en vrijwilligers maken kennis met de Indische en Molukse cultuur en geschiedenis om zo meer inzicht te krijgen in de relatie tussen het verleden en het hedendaagse gedrag van de ouderen in de context van behandeling en zorgverlening. In de scholing komen diverse onderwerpen aan bod waaronder de geschiedenis, communicatie en bejegening, complementaire zorg en traumaverwerking. Waar nodig wordt ook ingezet op taalscholing, omdat het belangrijk is dat goed gecommuniceerd kan worden met ouderen die in een steeds verder vorderend proces van dementie regelmatig terugvallen in hun moedertaal.

Op de Lotus afdelingen wonen ouderen in hun eigen appartement en kunnen gebruik maken van een gezamenlijke huiskamer. De woonzorgbegeleider (niveau 1) zorgt voor continuïteit en nabijheid in de huiskamer. Ook deze afdelingen hebben een vast team van medewerkers niveau 3 en 4. Specifiek voor de afdeling Lotus 4

voor gerontopsychiatrie wordt het vaste team verder aangevuld met medewerkers niveau 4/5 met specifieke kennis van gedrag en psychiatrie.

Op de afdeling groepswonen hebben de dementerende ouderen een eigen slaapkamer en delen zij een huiskamer. Hier wordt het vaste team gevormd door cliëntondersteuners (niveau 3/4), verzorgenden (niveau 3) en helpenden (niveau 2). In het schema hieronder zijn de exacte aantallen met betrekking tot de Wlz-zorg opgenomen. De woonzorgbegeleider (niveau 1) zorgt voor continuïteit en nabijheid in de huiskamer.

Locatie	Niveau	FTE's B'19	FTE's B'20	Δ B'20 - B'19
RK	1	6,35	9,53	3,18
	2	20,53	20,53	-
	3	68,08	70,95	2,87
	4	17,06	20,18	3,12
	5	3,77	4,44	0,67
	Behandelaar	-	-	-
	Ov. zorgpersoneel	-	0,80	0,80
	Leerlingen	3,80	3,80	-
Totaal RK		119,59	130,23	10,64

Rumah Kita beschikt over een dagopvang in Barneveld. Het clusterteam van de dagopvang bestaat uit medewerkers niveau 3/4 en vrijwilligers.

4.5 Ambulant Geriatrisch Team

Hoewel het Ambulant Geriatrisch Team geen locatie is, is het toch belangrijk om deze niet ongenoemd te laten. Nu kwetsbare ouderen steeds langer thuis blijven wonen, neemt de complexe zorgvraag voor thuiswonende toe. Zinzia heeft de beschikbare kennis in huis om ouderen en hun omgeving te ondersteunen. Dit gebeurt vanuit het Ambulant Geriatrisch Team (AGT). Het AGT behandelt de mensen thuis. Dit kan gaan om een fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeut of andere paramedicus die gespecialiseerd is in de geriatrische zorgvrager. Daarnaast kan bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog of casemanager ingezet worden. Een belangrijke meerwaarde van het AGT ten opzichte van de fysiotherapeut uit de wijk is de multidisciplinaire kennis en ervaring die de medewerkers in het AGT hebben. Alle disciplines die in het verpleeghuis beschikbaar zijn, zijn via het AGT ook beschikbaar voor ouderen die thuis wonen. De behandeling en begeleiding wordt altijd in nauwe samenwerking met de huisarts en eventueel thuiszorg gegeven.

Bijlage 1: Profiel organisatie en doelgroepen (Peildatum 30-06-2019)

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdsverdeling		ZZP verdeling	
PG	275	€ 10.879.439	< 55	0		
			55-59	1		
			60-64	4	3	0
			65-69	6	4	1
			70-74	14	5	235
			75-79	29	6	5
			80-84	67	7	30
			85-89	71	8	2
			90-94	62	9b	16
			95 e.o.	21	10	14
SOM	231	€ 8.619.167	< 55	1		
			55-59	1		
			60-64	5	3	0
			65-69	10	4	43
			70-74	13	5	37
			75-79	25	6	130
			80-84	36	7	18
			85-89	63	8	4
			90-94	46	9b	7
			95 e.o.	31	10	11
GRZ	233	€ 2.809.809	< 55	2	n.v.t.	
			55-59	2		
			60-64	9		
			65-69	19		
			70-74	28		
			75-79	49		
			80-84	55		
			85-89	42		
			90-94	22		
			95 e.o.	5		

Herstelzorg	31	€ 227.646	< 55	0	n.v.t.
			55-59	0	
			60-64	3	
			65-69	0	
			70-74	1	
			75-79	7	
			80-84	3	
			85-89	8	
			90-94	5	
			95 e.o.	4	
PTZ	16	€ 123.681	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	0	
			65-69	0	
			70-74	2	
			75-79	3	
			80-84	3	
			85-89	5	
			90-94	1	
			95 e.o.	1	
AGT	200	€ 199.754	< 55	2	n.v.t.
			55-59	0	
			60-64	9	
			65-69	5	
			70-74	14	
			75-79	32	
			80-84	42	
			85-89	38	
			90-94	41	
			95 e.o.	17	

DAG	94	€ 192.722	< 55	0	n.v.t.
			55-59	5	
			60-64	3	
			65-69	6	
			70-74	12	
			75-79	21	
			80-84	14	
			85-89	18	
			90-94	11	
			95 e.o.	4	

Bijlage 2: Profiel personeelsamenstelling (peildatum 30-06-2019)

Op de volgende pagina's vindt u informatie over het aantal medewerkers (naar functie en niveau), leerlingen, vrijwilligers. In drie tabellen staat de cijfermatige weergave van de personeelsbestand/ personeelssamenstelling van Zinzia Zorggroep.

Omdat cijfers nooit het hele verhaal vertellen staat hieronder de context weergegeven zodat het beeld compleet is.

- Het aantal vrijwilligers is in personen weergegeven en niet in het FTE-overzicht meegenomen. Vrijwilligers hebben immers geen contractuele verplichting om een vast aantal uren per week werkzaam te zijn. Daarnaast zijn niet alle vrijwilligers iedere week actief; er zijn ook vrijwilligers die helpen bij activiteiten die niet structureel zijn, maar een meer eenmalig karakter hebben.
- De inzet van de bos- en plantsoendienst geeft een ietwat vertekend beeld. Dit komt doordat de locatie Oranje Nassau's Oord niet alleen bestaat uit een verpleeghuis maar er ook een landgoed in eigendom is. De omvang van deze dienst is om die reden groot. Het is daarom goed om te weten dat deze dienst niet alleen wordt ingezet voor de groenvoorziening van de vier verpleeghuislocaties maar ook voor de exploitatie van het landgoed.
- Het ratio personele kosten versus opbrengsten 2019 is berekend op basis van de begroting. Het gaat om de totale personele kosten ten opzichte van het totale wettelijk budget. Hierin zijn naast de Wlz ook de Zvw en WMO meegenomen. Ratio personeelskosten versus wettelijk budget = 72%.

Aantal vrijwilligers per locatie:

Locatie	Aantal
De Lingehef	129
De Rijnhof	26
Oranje Nassau's Oord	197
Rumah Kita	193
Alle locaties	1
Eindtotaal	546

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerlingen	Eind totaal
1e medewerker Bos- en Tuindienst									1,00		1,00
Adviseur Kwaliteit en Innovatie									0,89		0,89
Algemeen medewerker									6,61		6,61
Applicatiebeheerder ERP									0,89		0,89
Basisarts							4,56				4,56
Bewegingsagoog					1,56						1,56
Business Controller									1,00		1,00
Business Controller/medewerker BI									1,00		1,00
Casemanager Dementie								1,44			1,44
Chef Kok									1,00		1,00
Cliëntadviseur								2,11			2,11
Coördinator Gastvrijheid									0,89		0,89
Diëtist							2,22				2,22
Doktersassistent								0,89			0,89
Ergotherapeut							4,39				4,39
EVV'er			60,28								60,28
Fysiotherapeut							11,28				11,28
Geestelijk Verzorger								1,61			1,61
GZ-psycholoog							1,56				1,56
Helpende		36,65									36,65
Helpende Plus		10,18									10,18
Hoofd Bos- en Plantsoenendienst									1,00		1,00
Hoofd Regie & IBT									1,00		1,00

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerlingen	Eind totaal
HR Adviseur									1,78		1,78
Intercedent									2,56		2,56
Junior medewerker Financiële Administratie									0,44		0,44
Kaderarts							3,44				3,44
Kapper									1,14		1,14
Keukenmedewerker									0,78		0,78
Kok 1									3,00		3,00
Kok 2									1,44		1,44
Leerling Helpende										11,67	11,67
Leerling Verpleegkundige										7,11	7,11
Leerling Verzorgende 1e praktijkleerjaar										2,28	2,28
Leerling Verzorgende 2e praktijkleerjaar										6,11	6,11
Leerling Verzorgende 3e praktijkleerjaar										5,33	5,33
Leerling VZ/MZ										0,78	0,78
Logopedist							2,74				2,74
Maatschappelijk Werker								2,73			2,73
Managementassistent MT									2,00		2,00
Manager Bedrijfsvoering									1,00		1,00
Medewerker Applicatiebeheer Cliëntaansluiting									0,75		0,75
Medewerker Backoffice Servicedesk									2,44		2,44
Medewerker Bos- en Plantsoenendienst									1,67		1,67
Medewerker Cliëntadministratie									2,05		2,05
Medewerker Communicatie									0,89		0,89
Medewerker Financiële Administratie									1,72		1,72

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerlingen	Eind totaal
Medewerker Hospitality									16,15		16,15
Medewerker HR Service									3,44		3,44
Medewerker Keuken en Catering									2,38		2,38
Medewerker MBVO							0,58				0,58
Medewerker Service en Onderhoud									4,00		4,00
Medewerker Servicedesk									1,65		1,65
Medewerker Welzijn				22,98							22,98
Medisch Secretaresse									1,00		1,00
Muziektherapeut							0,61				0,61
Oefentherapeut							0,67				0,67
Physician Assistent i.o.							0,89				0,89
Planner cliëntenzorg GRZ								0,89			0,89
Praktijkopleider									2,00		2,00
Projectmedewerker Facilitair									0,89		0,89
Psycholoog							3,78				3,78
Raad van Bestuur									1,11		1,11
Roostermaker									1,33		1,33
Salarisadministrateur									1,67		1,67
Secretaresse Raad van Bestuur									0,89		0,89
Senior adviseur Kwaliteit en Innovatie									0,89		0,89
Senior Clustermanager									8,89		8,89
Senior Clustermanager Expertisecentrum									1,00		1,00
Senior Controller									1,00		1,00
Senior IBT									1,00		1,00

De Linge
De Rijn

Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2020

Namens de RvT wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

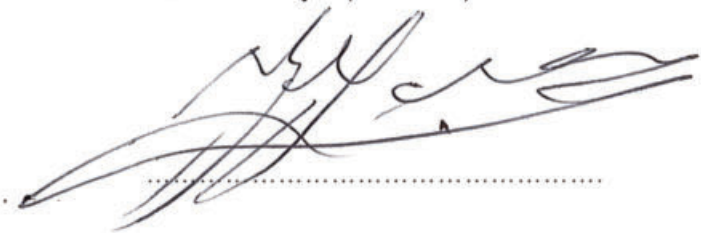
Dhr. J. Nijhuis (voorzitter)

Dhr. L. Nieuwenhoff (vice voorzitter)

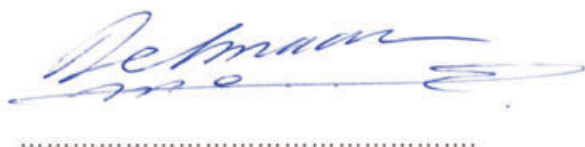
Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2020

Namens de CCR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. J.J. Lentjes (voorzitter)



Dhr. M. Delmaar (vice voorzitter)



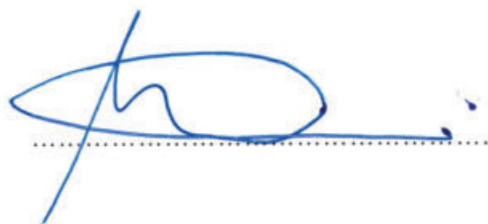
Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2020

Namens de OR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. M. Eijkhout (voorzitter)



Dhr. M. Willemsen (vice voorzitter)



Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2020

Namens de PAR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Mw. B. Gerritsen



Mw. A. Clappers

