

Kwaliteitsplan 2021

Voor een leven met kleur

28-10-20

Inhoud

Inleiding	blz. 3
1. Profiel van de zorgorganisatie - Wie zijn wij?	blz. 4
1.1 Missie.....	blz. 4
1.2 Visie	blz. 4
1.3 Kernwaarden	blz. 4
1.4 Doelgroepen en mogelijkheden.....	blz. 5
1.5 Kwaliteit.....	blz. 6
1.6 Locaties.....	blz. 8
2. Medewerkers - Profiel personeelssamenstelling	blz. 10
3. De plannen van Zinzia	blz. 11
3.1 We zijn gastvrij, nabij en open.....	blz. 11
3.2 We faciliteren de dagelijkse kwaliteit van leven	blz. 12
3.3 We hebben oog en aandacht voor elkaar	blz. 14
3.4 We halen de buitenwereld binnen	blz. 15
3.5 We benutten technologie.....	blz. 16
3.6 We gaan voor duurzame en gezonde bedrijfsvoering.....	blz. 17
4 De locaties	blz. 18
4.1 Oranje Nassau's Oord.....	blz. 18
4.2 De Rijnhof.....	blz. 19
4.3 De Linge Hof	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. 25

Inleiding

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar. Vol goede moed begonnen we met de uitvoering van de plannen die beschreven stonden in het kwaliteitsjaarplan. Helaas werd in de eerste maanden snel duidelijk dat door de uitbraak van COVID-19 het jaar anders zou gaan verlopen. Desondanks zijn er toch veel initiatieven uitgevoerd, helaas is dit niet met alle plannen gelukt. In dit kwaliteitsjaarplan staan daarom plannen die er vorig jaar ook in stonden en waarmee we al gestart zijn, maar nog niet afgerond zijn of plannen die uitgesteld zijn. Het verloop van de pandemie kan van invloed zijn op de uitvoering van de plannen in 2021, het is nu niet voorspelbaar welk effect dit precies zal hebben.

De missie, visie, kernwaarden en zorgvisie vormen een solide uitgangspunt van waaruit gewerkt wordt. Afgelopen jaar zijn ze verder verfijnd en afgestemd op wat de binnen- en de buitenwereld van ons vraagt. De vernieuwde missie, visie, kernwaarden, zorgvisie, grondhouding en de strategie zullen in 2021 en verder geïmplementeerd worden. Zo gaan we samen op weg om onze dromen waar te maken. Om dit te doen zijn wij ervan overtuigd dat continu leren en verbeteren noodzakelijk is. Het doorlopen van de gehele PDCA-cyclus (continue verbetercyclus) heeft het afgelopen jaar concreet vorm gekregen in de projectorganisatie en de continue communicatie cyclus binnen de organisatie. Deze pragmatische aanpak levert resultaten op die voor cliënten en medewerkers tastbaar, merkbaar en toepasbaar zijn in de praktijk.

Dit document anticipeert op de nog vast te stellen strategie 2021-2024. Waarbij de strategie het meerjarenplan is en het kwaliteitsplan het plan voor het komende jaar. De plannen die erin staan borduren voort op kwaliteitsplannen van 2019 en 2020, ze zijn een logisch vervolg van de al eerder ingeslagen weg. Ook financieel gezien zijn deze plannen een voortzetting en uitbouw van de plannen van eerdere jaren.

Een deel van de plannen die in dit document staan worden gefinancierd uit de kwaliteitsgelden. In de bijlage en in hoofdstuk 4 staat welke FTE inzet uit de kwaliteitsmiddelen betaald worden. Alle overige plannen zijn verwerkt in de reguliere begroting. Omdat de kwaliteitsgelden in de praktijk niet losstaan van de begroting en onderdeel zijn van de normale bedrijfsvoering, zijn in dit document alle plannen opgenomen voor het komende jaar.

Nb. 1: Zowel de term cliënt, oudere, als bewoner wordt gebruikt om een oudere aan te duiden die gebruik maakt van de zorg- en dienstverlening van Zinzia. De term die op dat moment het meest passend is, wordt gebruikt.

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.

Nb. 3: Waar gesproken wordt over informele zorg, wordt bedoelt alles wat door verwanten, mantelzorgers, vrijwilligers of anderen onbezoldigd wordt uitgevoerd.

1 Profiel van de organisatie - Wie zijn wij?

1.1 Onze missie - *specialist voor kwetsbare ouderen*

Zinzia is er voor alle kwetsbare ouderen die onze deskundigheid in ondersteuning en aandacht nodig hebben. Daarbij is altijd sprake van een complexe, meervoudige en persoonlijke zorgvraag die multidisciplinaire, kwalitatief goed geregisseerde en gecoördineerde inzet van kennis, kunde en middelen verlangt. Die bieden we op één van de Zinzia locaties of waar mogelijk thuis.

1.2 Onze visie - *een leven met kleur*

Iedereen wil graag een leven met kleur, daarvan zijn wij overtuigd. Dat betekent dat eigenheid, levensgeluk en een rijke dagelijkse routine ons uitgangspunt is. Daarom gaan we uit van de eigenheid van mensen: zijn gewoontes, bijzonderheden, behoeften, dromen, enz. Daarbij vormt de (individuele) mens en niet de systeemwereld het uitgangs-, en middelpunt van ons handelen. Een betekenisvol leven waarin dagelijkse geluksmomenten en de bijzondere relaties tussen mensen cruciaal zijn. Dat vraagt om een voortdurende afstemming en samenwerking tussen de oudere, de naaste(n), de medewerker en de vrijwilliger. We realiseren ons daarbij dat in die samenwerking niet iedereen gelijk is, maar wel gelijkwaardig. In dat intensieve samenspel binnen de 'gouden driehoek' ontstaat een leven met kleur.

1.3 Kernwaarden - *KLEUR*

Hoe we onze missie en visie tot uitdrukking brengen komt voort uit ons zijn, denken en handelen. Al vele jaren doen we dat vanuit de overtuiging dat we mensen *een leven met kleur* willen bieden. Dat inspireert ons en laat ons de ruimte om aan te sluiten bij wat mensen willen en vragen. Ongeacht of het nu een oudere, medewerker, leerling, vrijwilliger of andere betrokkene is.

KLEUR streven we na voor iedereen. Mensen zijn verschillend en de behoeften zijn divers, maar we zien het in de basis vanuit de onderstaande kernwaarden. Deze kernwaarden gebruiken we waar mogelijk ook om resultaten zichtbaar te maken.

<i>Kennis & Kans:</i>	te blijven leren en kansen te benutten
<i>Liefdevol:</i>	nabij te zijn door vanuit je hart aan te sluiten bij de ander
<i>Eerlijk:</i>	oprechte aandacht en open over wat je kunt bieden
<i>Uniek:</i>	een ieder voelt zich gezien als uniek persoon en respecteert elkaar
<i>Resultaat:</i>	gericht zijn op een positieve opbrengst en een gezonde bedrijfsvoering

1.4 Zorgvisie - *integrale levenskwaliteit*

Integrale levenskwaliteit gaat er vanuit dat alles met elkaar verbonden is. Een mens is een geheel, lichaam en geest zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en er is sprake van bewustzijn. Een mens bestaat niet in zijn eentje maar is verbonden met anderen, de medemens is van levensbelang. Kwaliteit van leven is dus ook niet te vatten in één product, dienst of activiteit. Het is de optelsom die voor iedereen anders is. Daarbij is niet alleen aandacht

voor concrete zaken, maar ook voor zingeving, welbevinden en intimiteit. We zien de mens als geheel en onlosmakelijk verbonden met zijn omgeving.

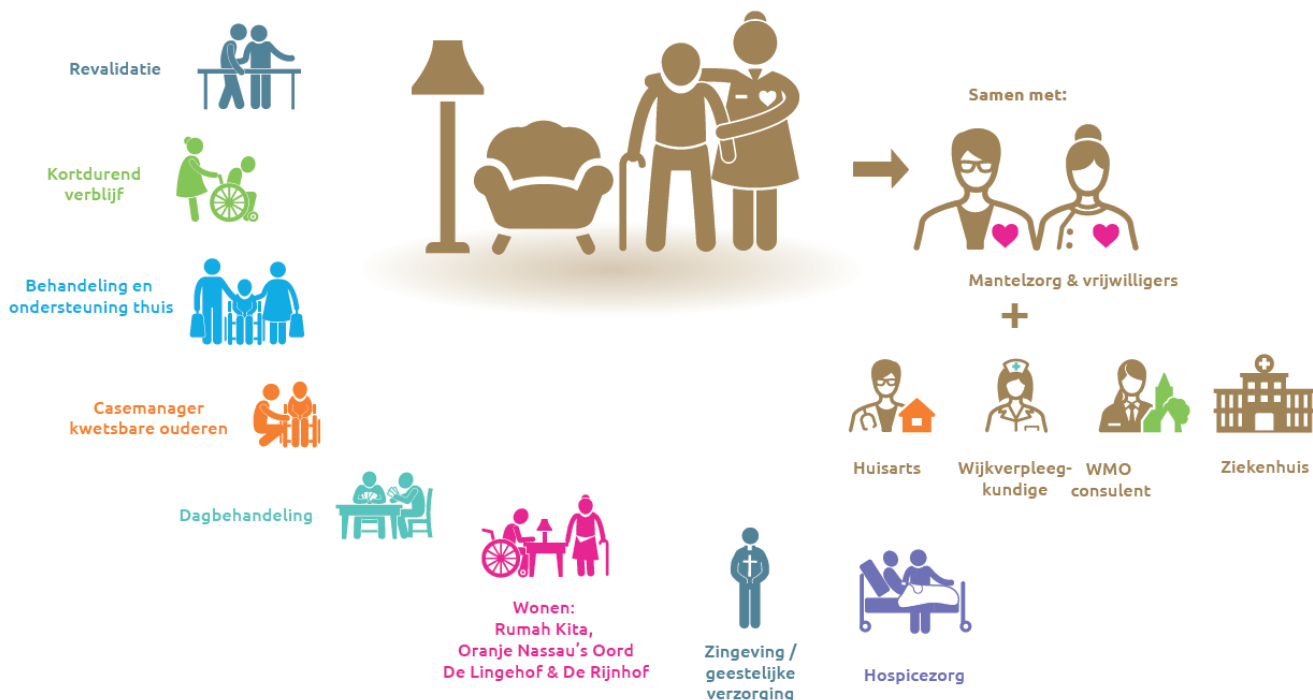
Onze begeleiding, ondersteuning, behandeling en zorg moet leiden tot (zoveel mogelijk) integrale levenskwaliteit. Eten en drinken gaat bijvoorbeeld niet alleen over het binnen krijgen van voldoende voedingsstoffen. Eten en drinken gaat ook over een beleevingsmoment. Het gezelschap, de smaak, geur en de ambiance zijn net zo belangrijk en misschien wel belangrijker. De ander leren kennen en aansluiten op wat hij of zij op dat moment nodig heeft, daar draait het om. De afstemming op de persoonlijke behoefte van mensen is daarbij het uitgangspunt. Het gaat om toevoegen van (zoveel mogelijk) levensgeluk.

Waar je ook woont, iedereen heeft eigen wensen, waarden en gewoontes. Juist door dat te zien kunnen we bijdragen door waar mogelijk iets waardevols toe te voegen of te behouden wat ertoe doet, maar ook door achteruitgang te vertragen waar mogelijk. Voor onze medewerkers betekent dat: goed kijken en luisteren, verstandig handelen, praktische wijsheid en aansluiten bij dat wat deze mens nodig heeft. Regels, richtlijnen en protocollen geven hierbij een kader. Oprechte aandacht en erkenning vormen de basisbehoefte voor mensen. Vanuit die *houding* kunnen we bijdragen aan gezondheid, welbevinden en geluk, binnen de mogelijkheden die we gezamenlijk hebben. We laten ons hiertoe sterk inspireren door het gedachtegoed van presentie en gastvrijheid.

1.5 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 het dagcentrum 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, ZBP-verdeling en omzet per doelgroep.

1.6 Kwaliteit

Kwaliteit is mensenwerk. Het komt voor een groot en belangrijk deel tot stand tussen mensen, tussen cliënt, zijn omgeving 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 en zijn verwanten, 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 periodieke 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.

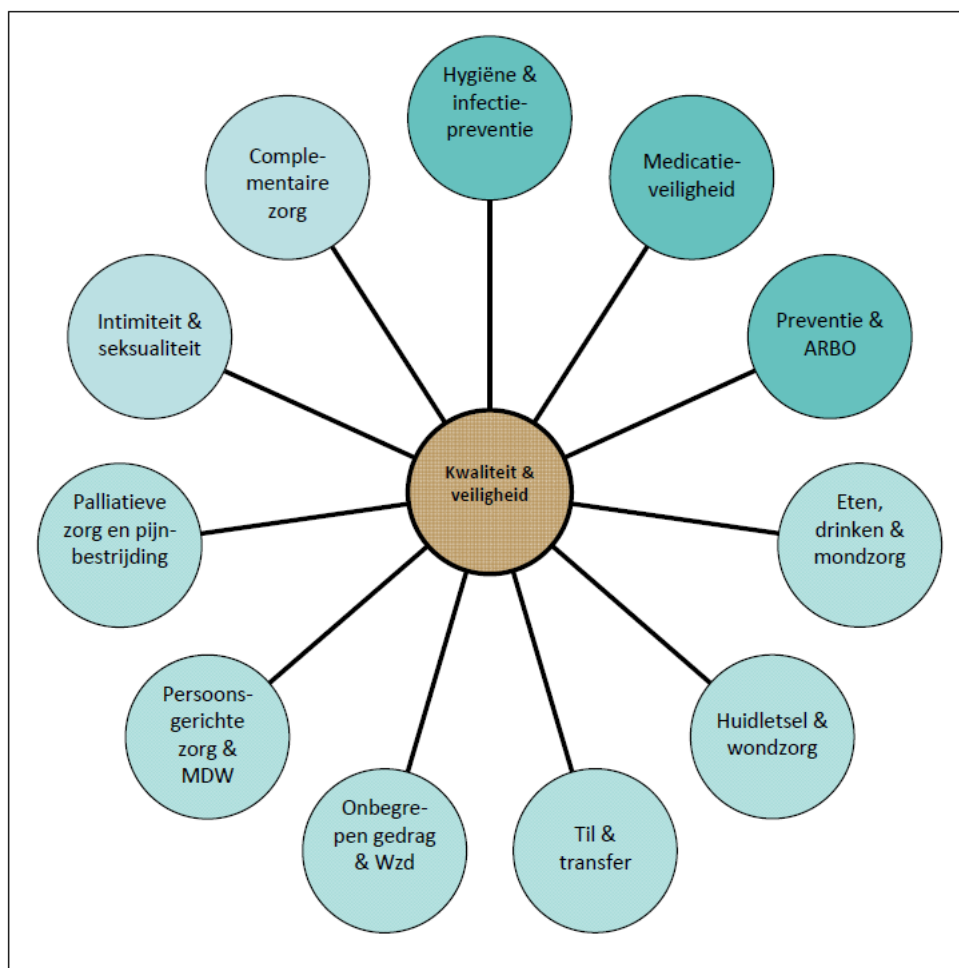


Afbeelding 2: sterrenhemel en sterrenhemel geteld

Zinzia heeft een kwaliteitssysteem gebouwd dat aansluit bij bovenstaande visie. Het bestaat uit vier onderdelen: (1) ontwikkeling, (2) zicht op kwaliteit, (3) klachten & incidenten en (4) leren & verbeteren. De onderdelen van het systeem leveren een bijdrage aan het handelen van de professionals en het systeem faciliteert hen bij het ontwikkelen en volgen van actuele professionele standaarden. Het geeft hen en de organisatie inzicht in de resultaten van het handelen en als er toch iets niet goed is gegaan, helpt het om in gezamenlijkheid te reflecteren en te leren. Of het nu gaat om de externe audit of een incident op een woning, voor een medewerker werkt dit als een spiegel en geeft gelegenheid tot reflectie. Een rijke dagelijkse routine en het welbevinden van de cliënt staan daarbij voorop, dat is altijd het uitgangs- en middelpunt van ons handelen.

Er wordt binnen Zinzia gewerkt met elf kwaliteitsthema's. Door een selectie van de thema's en een praktisch gerichte werkwijze, ontstaat er overzicht en mogelijkheid tot borging van de kwaliteitsthema's. De selectie is gemaakt op basis van de missie en visie van Zinzia, wettelijke verplichtingen, het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en praktijkervaringen binnen de organisatie. In afbeelding 3 is een visueel overzicht weergegeven van de thema's.

Voor elk thema is een functionaris in de organisatie aangewezen als specialist. Voor de zorginhoudelijke thema's is dat een kwaliteitsverpleegkundige en voor het thema preventie & ARBO is dat de preventiemedewerker. Deze specialisatie houdt in dat de medewerker op de hoogte blijft van de nieuwste ontwikkelingen op dat thema en in de organisatie zorg draagt voor implementatie, borging en evaluatie (audit). Natuurlijk hoeft de specialist het werk niet alleen te doen. Wanneer het nodig is, wordt er gewerkt met een expertiseteam. Aan de hand van een jaarplan wordt bepaald of er dat jaar een expertiseteam noodzakelijk is en wat de samenstelling moet zijn.



Afbeelding 3: kwaliteitsthema's Zinzia Zorggroep

1.7 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 229 ouderen. Er zijn op dit moment afdelingen voor verschillende doelgroepen: psychogeriatrie, gerontopsychiatrie, somatiek en revalidatie. Daarnaast is er een dagcentrum. In 2020 is de mooie nieuwbouw in gebruik genomen.

Verpleeghuis de Rijnhof staat midden in het centrum van Renkum. Vanuit de recreatiezaal kijkt de bewoner 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 Lingehef ligt in het hart van het Betuwse dorp Bemmelen. In een sfeervolle dorpse omgeving, een gebied met fruitbomen, uiterwaarden en Park Lingehef. In het gebouw is op dit moment plaats voor 143 mensen. De Lingehef heeft verschillende afdelingen voor psychogeriatric, enkele afdelingen waar ouderen met somatische problemen wonen en een kleine afdeling met hospicezorg. Daarnaast beschikt de Lingehef over een revalidatieafdeling en een dagbehandeling. Er is ook een dagcentrum voor ouderen die thuis wonen en overdag naar de Lingehef 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 psychogeriatric, somatische als gerontopsychiatric zorg geleverd.

2 Medewerkers (profiel personeelssamenstelling)

Een groeiende groep ouder wordende Nederlanders wil goede en persoonsgerichte ondersteuning ontvangen. Hierdoor is er ook een groeiende vraag naar goed geschoolde medewerkers. Dit terwijl er sprake is van krapte op de arbeidsmarkt, dit wordt de zorgkloof genoemd. In deze omgeving wil Zinzia zich als goed werkgever opstellen. Zonder goede en voldoende medewerkers, leidinggevers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers kunnen we onze ambities niet waarmaken. Continu leren en verbeteren staat voorop, dit maken wij concreet door werkplekleren en onder andere investeren in praktijkopleiding. Mensen een stimulerende, goed georganiseerde, veilige werk- en leeromgeving bieden met ruimte voor reflectie en ontwikkeling noemen wij goed werkgeverschap.

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 integrale levenskwaliteit van 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.

Gastvrij, nabij en open, dat zijn de onderdelen van de grondhouding. Deze grondhouding vormt 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 deze 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 paragraaf 3.3 zijn meer uitgewerkte plannen voor 2021 te vinden op het gebied van de ontwikkeling van medewerkers.

Op 30 juni 2020 werkten er in totaal ruim 1.000 medewerkers (ongeveer 32 stagiaires en 115 medewerkers niet in loondienst/ PNIL) bij Zinzia en zijn er ongeveer 500 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. Op basis van de missie, visie en zorgvisie is de strategie met een zestal speerpunten vastgesteld. We hebben onze plannen voor 2021 gestructureerd langs de zes speerpunten. Waar het plan een speerpunt het meeste raakt daaronder is het ingedeeld, maar meestal zal een plan op meerdere speerpunten effect hebben. Dat komt door integraliteit en samenhang van de strategie en jaarplan. Het zijn geen losse delen of plannen, alles hangt met elkaar samen. We hebben bewust gekozen om de plannen van Zinzia te structureren volgens onze strategie en de zes speerpunten en niet de structuur zoals die in het kwaliteitskader wordt voorgesteld. Het kwaliteitskader gebruiken wij als toetssteen om te kijken of we niets over het hoofd hebben gezien.

Naast de plannen die hieronder staan, is een belangrijke opdracht voor Zinzia dit jaar om de vernieuwde missie, visie, kernwaarden, zorgvisie en strategie in de organisatie onder de aandacht te brengen. Het doel is dat iedereen ermee bekend is, het zich eigen maakt en vanuit dezelfde visie werkt. Daarnaast helpt het om samenhang in de organisatie en de plannen te zien. Plannen, projecten en acties komen dan niet uit de lucht vallen, maar vormen een logisch geheel.

Projectorganisatie

Zinzia werkt sinds vorig jaar met een permanente en zogenaamde 'projectorganisatie'. Dit is een op specifieke wijze ingerichte projectstructuur waarin we de samenhang tussen verschillende projecten borgen en waarin projecten op een pragmatische en kort-cyclische manier worden opgepakt, uitgewerkt en ingevoerd in de organisatie. In de kern gaat het er hierbij om voortdurend kleine stapjes te nemen en niet eerst een uitgebreid plan te schrijven. Zo wordt in kleine stapjes en in lijn met de strategie naar een doel toegewerkt. Hierdoor gaat er minder tijd verloren met eerst plannen maken, zodat er meer ruimte is om al doende en in samenwerking te ontwikkelen en te implementeren.

Hieronder staat per paragraaf een speerpunt benoemd. De plannen worden per paragraaf ingeleid door een korte weergave van het speerpunt. Vervolgens staan er plannen genoemd waarmee we dit jaar aan de slag gaan. Per plan is aangegeven op welke kernwaarde deze het meeste effect heeft.

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.

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?

Kwaliteit

Sinds eind 2020 is de transitie van specialistisch verpleegkundige ouderenzorg (SVO) naar kwaliteitsverpleegkundige in volle gang. Dit betekent dat er meer ruimte is voor (ondersteuning van) kwaliteitsverbetering in het primair proces. Deze niveau 5 verpleegkundigen hebben allemaal een kwaliteitsthema waar ze organisatiebreed specialist en ambassadeur van zijn. Deze 10 zorginhoudelijke thema's (zie pagina 8) en het thema preventie & ARBO zijn een belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem. Per kwaliteitsthema kan een expertiseteam opgericht worden, al naar gelang de behoefte. De expertiseteams zijn altijd multidisciplinair samengesteld, dit in tegenstelling tot de vakgroepen die monodisciplinair ingericht zijn. De vakgroepen hebben als primaire opdracht om de professionaliteit van het beroep te vergroten. In 2021 zullen de werkwijze van de kwaliteitsthema's en expertiseteams verder vormgegeven worden door de kwaliteitsverpleegkundigen in samenwerking met de afdeling Kwaliteit & Innovatie. Overigens zijn in overeenstemming met de visie van Zinzia ten opzichte van 2020 drie nieuwe kwaliteitsthema's benoemd: (1) intimiteit & seksualiteit, (2) complementaire zorg en (3) palliatieve zorg & pijnbestrijding. Dit plan heeft vooral invloed op de kernwaarde 'Kennis & kans', de kennis van specifieke zorginhoudelijke thema's neemt toe en medewerkers worden beter ondersteund. Cliënten merken dat Zinzia kwalitatief goede zorg levert volgens de laatste inzichten van het vak.

Op basis van het normatief kader voor behandeling wordt het aantal behandelaren uitgebreid. Hierdoor is er meer ruimte voor coaching en werkpleklernen door behandelaren aan zorgmedewerkers. Om de kwaliteit van de geleverde behandeling verder te verbeteren is binnen het expertisecentrum afgelopen jaar een vakgroepcoördinator aangesteld per vakgroep. Dit geeft de mogelijkheid om structureel te werken aan kwaliteitsverbetering en de ingestelde cyclische communicatiestructuur ondersteund dit (zie ook paragraaf 'Al doende leren en verbeteren'). In 2021 wordt er een nieuwe vakgroep ingericht, namelijk vaktherapie. Hieronder valt muziektherapie, psychomotore therapie en beweegagogiek. Deze vakgroep wordt multidisciplinair ontwikkeld en moet leiden tot een stevige vakgroep die zich specialiseert in gedrag. Voor medewerkers heeft dit plan vooral effect op de kernwaarde 'Kennis & kans', de cliënt zal merken dat er beter wordt aangesloten op zijn of haar individuele vraag, dit past bij de kernwaarde 'Liefdevol'.

Op verschillende teams wordt al enkele jaren het driehoek overleg gehouden. Hierin zitten de clustermanager, de kwaliteitsverpleegkundige en de specialist ouderengeneeskunde. De ervaringen hiermee zijn erg positief. Het helpt om problemen waarmee het team worstelt helder te krijgen en te werken aan kwaliteitsverbeteringen. Vanaf volgend jaar wordt er een psycholoog aan het overleg toegevoegd en zal het vierhoek overleg bij alle zorgteams ingevoerd worden. Daar waar de situatie er om vraagt, wordt deze vierhoek aangevuld met een fysiotherapeut. Zij houden ongeveer twee keer per jaar per team een overleg waarin besproken wordt hoe het binnen het team lukt om goede zorg te leveren. Zij kijken onder andere naar methodisch werken, team functioneren, doorlopen van de PDCA-cyclus, enz. Het doel is om de kwaliteit van de geleverde zorg en behandeling te verbeteren. Ook dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. Medewerkers reflecteren en leren om samen te verbeteren. De cliënt merkt dat het team goed samenwerkt en problemen vlot worden opgepakt.

Naast de verbeteringen op organisatorisch niveau worden een drietal zorginhoudelijke projecten uitgevoerd in de projectorganisatie:

- Welzijn, welbevinden en een rijke dagelijkse routine
- Nachtzorg - 24Zinzia [twenty-four Zinzia]
- Verzorgend wassen

De bovenstaande plannen hebben effect op de kernwaarden 'Liefdevol' en 'Uniek', de projecten geven meer ruimte voor de individuele wensen van de cliënt en de medewerkers om daarbij aan te sluiten.

Eten & drinken in huiselijke sfeer

De woonzorgbegeleider werkt in de huiskamer op veel afdelingen en zorgt voor nabijheid en huiselijkheid. Om eten & drinken en huiselijke sfeer echt vorm te geven wordt in 2021 een intensief project gestart waarbij de werkzaamheden verder uitgewerkt worden passend bij de visie van Zinzia. Dit betekent dat er gekeken wordt naar de inrichting van processen en de verdeling van werkzaamheden binnen het integrale zorgteam waar woonzorgbegeleiders onderdeel van uit maken. Dit plan sluit vooral aan bij de kernwaarde 'Liefdevol'. De cliënt merkt dat de huiskamer een fijne plek is om te zijn en dat hij gezien wordt.

Laatste levensfase

Het traject dat moet leiden tot de inzet van palliatieve zorgconsulenten is vorig jaar ingezet. Door de COVID-19 pandemie is dit nog niet goed genoeg van de grond gekomen. De aandacht voor de laatste levensfase is inmiddels toegenomen, er wordt nu eerder en vaker ZZP 10 ingezet waardoor er meer ruimte is om waarde toe te voegen aan de laatste dagen van het leven. De inzet van palliatieve zorgconsulenten zal in 2021 gestalte krijgen. Er worden zes consulenten opgeleid, 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 tweemaal 0,2 FTE beschikbaar (voor de Rijnhof 0,1 FTE) Eén van deze personen krijgt 0,1 FTE extra om zorg te dragen voor de coördinatie van deze rol voor de hele organisatie. In samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige die dit thema onder haar hoede heeft, wordt het zorgpad ingevoerd en zal er daardoor meer structurele aandacht zijn voor de stervensfase. Er is sprake van meer kennisontwikkeling en die kennis komt structureel beschikbaar voor alle medewerkers van Zinzia. Dit plan heeft dus met name effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. De cliënt en zijn verwant zullen merken dat er meer ruimte is om de laatste levensfase adequaat vorm te geven.

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.

Goed werkgeverschap

Het ontwikkelen van een inwerkprogramma is in 2020 in de projectorganisatie gestart. In 2021 zal dit programma verder uitgebreid worden en in de teams geïmplementeerd. Zo ontstaat een compleet programma waarbij een nieuwe medewerker op een natuurlijke wijze opgenomen wordt in de Zinzia-gemeenschap. Het inwerkprogramma heeft invloed op de kernwaarde 'Uniek'. Cliënten merken dat medewerkers weten wat ze moeten doen en dat er minder discontinuïteit is binnen de teams.

Binnen het HR-beleid gaat dit jaar de ontwikkeling rondom werving en selectie, capaciteitsplanning en roosters door. Deze langlopende ontwikkelingen krijgen steeds meer vorm. Het doel is om uiteindelijk een zodanig werknemersbestand te hebben dat roosters zo optimaal mogelijk passen bij de actuele (zorg)vraag. Dit beleid heeft invloed op de kernwaarde 'Uniek'. De cliënten merken dat het rooster leidt tot meer rust op de afdeling en dat zij geholpen worden door zoveel mogelijk vaste en tevreden medewerkers.

Zinzia heeft relatief gezien veel oudere werknemers. We zien dat in deze leeftijdsgroep lichamelijke klachten vaker tot verzuim leiden. Onder andere dit gegeven maakt dat Zinzia inzet op een goed gezondheidsbeleid (preventie & ARBO), waarin duurzame inzetbaarheid een belangrijke plek inneemt. Ook het streven om in 2021 een rookvrije-instelling te zijn past in dit beleid. Het gezondheidsbeleid past bij de kernwaarde 'Eerlijk' en 'Uniek'. Zinzia is als werkgever open over wat zij kan bieden en medewerkers worden gezien in hun individuele behoefte. De cliënten merken dat medewerkers tevreden zijn en er minder verzuim is.

Al doende leren & verbeteren

Er is gestart met een communicatiestructuur, deze wordt in 2021 verder geïmplementeerd. Deze structuur maakt het makkelijker en sneller te leren en verbeteren tot op teamniveau. Iedere twee weken is er een managementteam overleg (MT) en een managersoverleg met leidinggevenden van de teams (MO). In ieder team is er een periodiek teamoverleg (TO). Daarnaast is er periodiek een overleg van de verschillende ondersteunende diensten. De leidinggevende van het expertisecentrum is lid van het MO en het expertisecentrum heeft maandelijks een expertisecentrum overleg (ECO), waar alle coördinatoren van de verschillende vakgroepen aanwezig zijn. Vervolgens heeft iedere vakgroep een eigen overleg (VO). Door deze ontwikkelde

communicatiestructuur is implementatie van nieuw beleid in de teams sneller te realiseren en het geeft ook de mogelijkheid om ervaringen van de teams mee te nemen in beleid dat ontwikkeld is.

Afgelopen jaar is flink geïnvesteerd in praktijkopleiding. Een belangrijke voorwaarde om medewerkers goed op te leiden is daarmee gerealiseerd. Nu komt er ruimte voor de adviseurs om zich te richten op het maken van een strategisch opleidingsplan en de leerlijnen. In dit plan staan dan alle basis- en vervolgopleidingen, verplicht en gewenst, en ook de scholingen die vanuit de kwaliteitsthema's aangeboden worden. De scholingen (leerlijnen) moeten een samenhangend geheel vormen. Ook komt er een extra opleidingsplaats voor een GZ-psycholoog. Alles rondom opleidingen raakt de kernwaarde 'Kennis & kans' het meeste. De cliënt merkt dat er goed opgeleide medewerkers zijn.

Ruimte en aandacht voor informele zorg

Afgelopen jaar zijn de vrijwilligerscoördinatoren gestart. Dit heeft geleid tot een structurele inzet van vrijwilligers het geeft voor vrijwilligers veel duidelijkheid bij wie ze met vragen terecht kunnen. In 2021 gaan de vrijwilligerscoördinatoren samen met de welzijnscoördinatoren een plan maken en invoeren rondom informele zorg, zodat dit een bijdrage levert aan een rijke dagelijkse routine. In de projectorganisatie is in 2020 een start gemaakt met het uitwerken van de rol van welzijnscoördinatoren. Er is geëxperimenteerd en gezocht naar de best passende manier om vanuit deze rol integrale levenskwaliteit toe te voegen aan het leven van de cliënten. Per locatie zal in 2021 ruimte zijn voor een welzijnscoördinator (0,7 FTE). Dit raakt de kernwaarde 'Eerlijk' en 'Liefdevol', er ontstaat meer ruimte voor oprechte aandacht voor cliënten en geeft openheid over wat vrijwilligers bij Zinzia kunnen verwachten. De cliënt merkt dat de vrijwilligers weten wat ze moeten doen en dat welbevinden voorop staat.

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.

Open over wie we zijn

Een goed functionerend klantbureau is noodzakelijk als we open willen zijn over wie we zijn. Goede informatievoorziening naar (toekomstige) klanten is essentieel. Om dit nog beter te kunnen doen is kritisch gekeken naar de personele samenstelling en de werkzaamheden die er uitgevoerd worden. Op basis hiervan is de keuze gemaakt om de cliëntadviseurs en medewerker klantbureau te concentreren bij het klantbureau en de casemanagers en maatschappelijk werkers organisatorisch in te delen bij het expertisecentrum. Hierdoor ontstaat

een frontoffice die zich helemaal richt op nieuwe cliënten. 'Eerlijk' is de kernwaarde waar dat plan het meest aan raakt. De cliënt merkt dat hij goed geholpen wordt en de juiste informatie krijgt.

Naast openheid naar (toekomstige) klanten is openheid naar toekomstige medewerkers heel belangrijk. Daarom is in 2020 gestart met het proces van werving, selectie en arbeidsmarktcommunicatie te professionaliseren en te verbeteren. Er is een recruitmentteam opgezet en dat zal in 2021 verder vorm krijgen als vast onderdeel van het HR-beleid van Zinzia. Met het nieuw in te richten 'serviceplein' ontstaat voor medewerkers één plek om al hun vragen te stellen aan een medewerker over HR, facilitair of een ander de ondersteunend gebied. Dit plan geeft medewerkers meer oprechte aandacht, faciliteert hen waar mogelijk en heeft dus effect op de kernwaarde 'Eerlijk'. De cliënt merkt dat er goede en gemotiveerde medewerkers een vast team vormen.

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.

Ervaring opdoen

Voor 2020 lag er een plan klaar om medewerkers te ondersteunen bij het werken met allerlei technologie. Door de COVID-19 pandemie heeft dit geen doorgang gevonden. In 2021 wordt dit opnieuw ingezet. Dit betekent dat enkele zorgteams meedoen moet een pilot (techadoptie) waarbij zij samen gaan zoeken naar manieren om technologie zo te implementeren dat het een logisch en ondersteunend onderdeel van het (zorg)werk is. Dit gaat ons helpen om in de toekomst optimaal gebruik te maken van nieuwe technieken. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. De cliënt merkt dat technologie wordt uitgetoetst en in de toekomst het werken met technologie onderdeel is van het normale dagelijkse werk en zorg.

Smartsensoring is met de oplevering van de nieuwbouw op de locatie Oranje Nassau's Oord onderdeel geworden van het dagelijks leven en werk van medewerkers en bewoners. Al snel bleek dat Smartsensoring complex is doordat het met veel verschillende 'systemen' samenhangt. Bijvoorbeeld het zorgdossier waarin het gebruik per bewoner beschreven staat. Ook de interpretatie en implementatie van de visie op onvrijwillige zorg bepaalt voor een deel de inzet van Smartsensoring. Om dit in goede banen te leiden en te zorgen dat deze technologie in de toekomst op andere locaties in te zetten is, is een stuurgroep opgezet met daaronder drie werkgroepen per onderdeel. Het doel is om 2021 een goed werkend en samenhangend systeem te hebben voor de locatie Oranje Nassau's Oord en het daarna op andere locaties in te zetten. Smartsensoring heeft effect op de kernwaarde

'Liefdevol'. Het geeft de cliënt maximale vrijheid binnen zijn mogelijkheden en de cliënt zal nabijheid ervaren daar waar het nodig is.

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.

Groei

Naar aanleiding van een toenemende vraag van de buitenwereld gaat Zinzia een afdeling openen met zogenaamde 'no-label bedden'. De vraag naar opvang van kwetsbare ouderen die nog thuis wonen en nog geen indicatie hebben omdat bijvoorbeeld nog niet duidelijk is wat hun behoefte precies is, neemt toe. Veelal komen zij in het ziekenhuis terecht waar ze niet op hun plek zijn en waardoor de problematiek soms toeneemt. Op deze nieuwe afdeling kunnen kwetsbare ouderen opgenomen worden waarbij na observatie een diagnose gesteld wordt en een passende indicatie aangevraagd. Het kan eventueel leiden tot een permanente opnameplek op de juiste plek, maar ook tot weer teruggaan naar huis met de juiste zorg en begeleiding. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Eerlijk' en 'Liefdevol'. De cliënt merkt dat hij bij ons terecht kan ondanks dat er nog geen diagnose of indicatie is, hij is bij ons welkom.

Gebouwen

Op het gebied van gebouwen staan in 2021 de verbouwingen op Rumah Kita, de Linge-hof en het Emmaplein op Oranje Nassau's Oord centraal. Door de verbouwing op drie locaties zal het aantal plaatsen voor met name intensieve PG-zorg toenemen. Dit noemen we uitbreiding door inbreiding. Eind 2021 moet dit gerealiseerd zijn. Daarnaast is het streven om op termijn geen gebruik meer te maken van aardgas en volledig CO2 neutrale organisatie te zijn. Dit plan past bij de kernwaarde 'Kennis & kans'. Zinzia maakt gebruik van de kansen die er zijn binnen de bestaande gebouwen. De cliënt zal merken dat de wachttijden korter zijn en er goed wordt aangesloten bij de zorgvraag.

Gezonde bedrijfsvoering

Een ontwikkeling die afgelopen jaar is ingezet en die volgend jaar door gaat is het verbeteren van inkooptrajecten zodat verspilling voorkomen wordt. Het geld dat op deze manier vrijkomt, kan dan uitgegeven worden aan het uitvoeren van zorg, begeleiding en behandeling en het waarmaken van onze visie en het streven naar integrale levenskwaliteit van al onze cliënten. Daarnaast geeft de verbeterde management info ons beter de gelegenheid om (financiële) ontwikkelingen te volgen en tijdig bij te sturen. De positieve opbrengst raakt de kernwaarde 'Resultaat'. De cliënt merkt dat er zorg, begeleiding en behandeling beschikbaar is en van goed niveau.

4 De locaties

Op de locaties werken teams rondom de bewoner op de woningen. Een aantal woningen samen vormen een cluster, per locatie is de grootte van de woning verschillend. Een clusterteam bestaat uit vaste medewerkers, zorgmedewerkers, agogisch medewerkers, woonzorgbegeleiders en ondersteunend personeel. Daarnaast is er een vaste kwaliteitsverpleegkundige verbonden aan een team en zijn vaste behandelaren beschikbaar per team.

4.1 Oranje Nassau's Oord

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 229 ouderen. Er zijn op dit moment afdelingen voor verschillende doelgroepen: psychogeriatric, gerontopsychiatrie, somatiek en revalidatie. Daarnaast is er een dagcentrum.

In januari 2020 zijn de bewoners verhuisd naar de nieuwbouw. In de nieuwbouw is de langdurige zorg geconcentreerd, de woning zijn geschikt voor negen bewoners. In het booggebouw wonen mensen met psychogeriatric problematiek, in het cirkelgebouw zijn woningen voor mensen met somatische problematiek, gerontopsychiatrie en niet aangeboren hersenletsel. Het oude gebouw, het Emmaplein, is in gebruik gebleven. Er is een afdeling voor intensieve zorg en gedrag ingericht. In 2021 zullen in dit gebouw meerdere afdelingen in gebruik worden genomen, onder ander voor de zogenaamde no-label bedden. In het schema hieronder zijn de, m.b.t. Wlz-zorg, exacte aantallen begrote FTE's 2021 opgenomen afgezet tegen de geprognoseerde FTE's 2020.

Locatie	Niveau	FTE's B'20	FTE's P'20	FTE's B'21	Vershil P'20 -/- B'21
ONO	1	21,22	15,94	15,98	0,04
	2	13,81	16,59	17,93	1,34
	3	58,22	79,25	80,29	1,04
	4	30,10	17,45	18,57	1,12
	5	4,89	8,07	12,45	4,38
	6	0,69	1,00	1,00	-
	Behandelaar	17,77	41,54	44,19	2,65
	Ov. zorgpersoneel	2,50	1,89	4,30	2,41
	Leerlingen	5,97	12,51	12,54	0,03
Totaal ONO		155,17	194,24	207,25	13,01

Na de verhuizing is op de Hofjes is de kortdurende zorg geconcentreerd, zowel respijtzorg, herstellzorg, als revalidatie. Expertise, kennis en ervaring zijn zo op dagelijkse basis inzetbaar en uitwisselbaar.

Oranje Nassau's oord beschikt ook over een dagcentrum voor somatische en psychogeriatric zorgvragen. Het dagcentrum biedt een belangrijke functie voor cliënten die thuis willen blijven maar aan thuiszorg en begeleiding

thuis niet voldoende hebben. Het team van het dagcentrum kan een beroep doen op het behandelteam van Zinzia.

4.2 De Rijnhof

Verpleeghuis de Rijnhof staat midden in het centrum van Renkum. Vanuit de recreatiezaal kijkt de bewoner 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.

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. De inzet van medewerkers niveau 3 en 4 is daarom steeds vaker noodzakelijk. In het schema hieronder zijn de exacte aantallen begrote FTE's 2021 opgenomen afgezet tegen de geprognosticeerde FTE's 2020.

Locatie	Niveau	FTE's B'20	FTE's P'20	FTE's B'21	Vershil P'20 -/- B'21
DRH	1	5,70	3,38	3,46	0,08
	2	2,30	3,67	3,76	0,09
	3	12,59	12,07	12,37	0,30
	4	7,68	4,07	4,17	0,10
	5	0,91	-	-	-
	6	-	-	-	-
	Behandelaar	-	-	-	-
	Ov. zorgpersoneel	-	-	-	-
	Leerlingen	2,01	3,28	3,36	0,08
Totaal DRH		31,19	26,47	27,12	0,65

4.3 De Linge-hof

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

Op psychogeriatric en somatische afdelingen voor langdurige zorg van de Linge-hof wordt groepsgericht wonen aangeboden. In de huiskamers zorgen woonzorgbegeleiders voor nabijheid en huiselijkheid. In de buitenwereld is de vraag naar intramurale plaatsen voor intensieve PG-zorg toegenomen. Daarom wordt de westvleugel van de Linge-hof in 2021 verbouwd. Ook zullen er verschillende woningen verhuizen zodat er een concentratie van somatische en revalidatiezorg aan de ene kant en een concentratie van PG-zorg aan de ander kant plaatsvindt. Dit maakt het makkelijker om expertise en kennis op dagelijkse basis te bundelen en te delen. In het schema hieronder zijn de exacte aantallen begrote FTE's 2021 opgenomen afgezet tegen de geprognosticeerde FTE's 2020.

Locatie	Niveau	FTE's B'20	FTE's P'20	FTE's B'21	Vershil P'20 -/- B'21
DLH	1	13,95	13,06	12,57	-0,49
	2	20,97	17,77	17,98	0,21
	3	41,26	40,71	40,85	0,14
	4	23,82	12,74	13,00	0,26
	5	3,25	-	-	-
	6	0,66	-	-	-
	Behandelaar	-	-	-	-
	Ov. zorgpersoneel	0,80	-	-	-
	Leerlingen	5,22	3,12	3,15	0,03
Totaal DLH		109,93	87,40	87,55	0,15

Bij de verbouwing zal de entree van het gebouw verplaatst worden en er een Warm Welkom ontstaan. Deze plek biedt iedere bewoner en bezoeker letterlijk een Warm Welkom waar hospitality voorop staat en een lekker kop koffie te vinden is.

De GRZ afdeling is gericht op het bieden van therapeutisch klimaat om zo snel mogelijk te herstellen en weer naar huis terug te keren. Daarnaast is er een dagcentrum op de Linge-hof voor somatische psychogeriatric zorgvragen. Het dagcentrum biedt een belangrijke functie voor cliënten die thuis willen blijven wonen, maar aan thuiszorg en begeleiding thuis niet voldoende hebben. Het team van het dagcentrum kan een beroep doen op het behandelteam van Zinzia.

4.4 Rumah Kita

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.

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 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. Op deze afdeling is een toename van cognitieve problemen zichtbaar. Het huidige woonaanbod met een appartement past niet meer bij de zorgvraag. Dit en de toename van de vraag naar intensieve PG plaatsen maakt dat de Lotus afdelingen verbouwd gaan worden. In plaats van één appartement ontstaan er dan twee zelfstandige kamers met gedeeld sanitair en per verdieping een extra huiskamer. In die huiskamer zorgt de woonzorgbegeleider voor continuïteit en nabijheid in de huiskamer. Deze afdelingen hebben een vast team van medewerkers. Specifiek voor de afdeling Lotus 4 voor gerontopsychiatrie wordt het vaste team verder aangevuld met medewerkers met specifieke kennis van gedrag en psychiatrie.

Op de afdeling groepswonen hebben de ouderen met psychogeriatrische problemen een eigen slaapkamer en delen zij een huiskamer. Hier wordt het vaste team gevormd door zorgmedewerkers. De woonzorgbegeleider zorgt voor nabijheid in de huiskamer. In het schema hieronder zijn de exacte aantallen begrote FTE's 2021 opgenomen afgezet tegen de geprognosticeerde FTE's 2020.

Locatie	Niveau	FTE's B'20	FTE's P'20	FTE's B'21	Vershil P'20 -/- B'21
RK	1	9,53	5,76	5,72	-0,04
	2	20,53	18,41	18,44	0,03
	3	70,95	58,10	58,29	0,19
	4	20,18	19,55	20,47	0,92
	5	4,44	-	-	-
	6	-	-	-	-
	Behandelaar	-	-	-	-
	Ov. zorgpersoneel	0,80	-	-	-
	Leerlingen	3,80	6,04	6,04	-
Totaal RK		130,23	107,86	108,96	1,10

4.5 Ambulant Geriatriisch Team

Hoewel het Ambulant Geriatriisch 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 kennis in huis om ouderen en hun omgeving te ondersteunen. Dit gebeurt vanuit het Ambulant Geriatriisch Team (AGT). Het AGT behandelt de mensen thuis. Dit kan gaan om een fysiotherapeut, logopedist, ergotherapeut of andere paramedicus die gespecialiseerd is in de geriatriische cliënt. 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.

In de Gelderse Vallei is grote behoefte aan begeleiding en behandeling in de thuissituatie. Zinzia heeft al jaren een ambulant geriatriisch team (AGT) dat hierin voorziet. In 2021 zal deze zorg vergoed gaan worden uit de zorgverzekeringswet. Een belangrijke uitdaging is om het bestaande succesvolle pakket dat het AGT biedt overeind te houden en gefinancierd te krijgen. Om het AGT voor nog meer ouderen toegankelijk te maken wordt in deze regio een ontwikkelplan gemaakt in samenwerking met huisartsen, andere VVT instellingen en Menzis.

Bijlage 1: Profiel organisatie en doelgroepen (Peildatum 30-6-2020)

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdverdeling		ZZP verdeling	
PG	325	€ 12.515.974	< 55	0		
			55-59	0		
			60-64	8	3	0
			65-69	7	4	0
			70-74	20	5	260
			75-79	36	6	10
			80-84	79	7	64
			85-89	78	8	3
			90-94	72	9b	7
			95 e.o.	25	10	14
SOM	223	€ 8.138.505	< 55	0		
			55-59	2		
			60-64	5	3	0
			65-69	8	4	33
			70-74	24	5	39
			75-79	20	6	141
			80-84	41	7	8
			85-89	61	8	8
			90-94	33	9b	2
			95 e.o.	29	10	16
GP	18	€ 940.000	< 55	0		
			55-59	0		
			60-64	0	3	0
			65-69	1	4	2
			70-74	4	5	1
			75-79	3	6	9
			80-84	8	7	7
			85-89	2	8	0
			90-94	0	9b	0
			95 e.o.	0	10	2
NAH/GP	5	€ 226.000	< 55	0		
			55-59	0		
			60-64	1	3	0
			65-69	1	4	0
			70-74	1	5	0
			75-79	0	6	4
			80-84	2	7	1
			85-89	0	8	0
			90-94	0	9b	0
			95 e.o.	0	10	1

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdverdeling		ZZP verdeling
GRZ	203	€ 2.609.888	< 55	3	n.v.t.
			55-59	3	
			60-64	4	
			65-69	8	
			70-74	23	
			75-79	44	
			80-84	38	
			85-89	41	
			90-94	31	
			95 e.o.	8	
Herstelzorg	50	€ 346.679	< 55	3	n.v.t.
			55-59	0	
			60-64	0	
			65-69	2	
			70-74	3	
			75-79	6	
			80-84	11	
			85-89	14	
			90-94	8	
			95 e.o.	3	
PTZ	18	€ 90.156	< 55	0	n.v.t.
			55-59	2	
			60-64	2	
			65-69	1	
			70-74	2	
			75-79	1	
			80-84	4	
			85-89	5	
			90-94	0	
			95 e.o.	1	
1ste lijns Paramed / SEB / GZSP	253	€ 158.524	< 55	1	n.v.t.
			55-59	4	
			60-64	2	
			65-69	9	
			70-74	17	
			75-79	47	
			80-84	54	
			85-89	61	
			90-94	40	
			95 e.o.	18	
DAG	102	€ 290.553	< 55	0	n.v.t.
			55-59	6	
			60-64	2	
			65-69	7	
			70-74	15	
			75-79	19	
			80-84	13	
			85-89	20	
			90-94	12	
			95 e.o.	8	

Bijlage 2: Profiel personeelsamenstelling (peildatum 30-06-2020)

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 2020 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 = 82%.

Aantal vrijwilligers per locatie:

Locatie	Aantal
De Lingehef	116
De Rijnhof	28
Oranje Nassau's Oord	167
Rumah Kita	190
Eindtotaal	501

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerling	Eindtotaal
1e medewerker Bos- en Tuindienst									1,00		1,00
Accountmanager									0,89		0,89
Ad Hoc Planner									1,44		1,44
Adviseur Kwaliteit en Innovatie									1,00		1,00
Algemeen medewerker									8,97		8,97
Ambtelijk Secretaris									0,56		0,56
Applicatiebeheerder Aysist									0,67		0,67
Applicatiebeheerder ERP									0,89		0,89
Basisarts							4,89				4,89
Bewegingsagoog					1,33						1,33
Business Controller									1,00		1,00
Business Controller/medewerker BI									1,00		1,00
Casemanager Dementie								1,67			1,67
Chef Kok									1,00		1,00
Cliëntadviseur								4,67			4,67
Communicatie									1,00		1,00
Coördinator Gastvrijheid									1,00		1,00
Coördinator Vrijwilligerswerk									2,00		2,00
Diëtist							2,67				2,67
Doktersassistent								1,56			1,56
Ergotherapeut							4,57				4,57
EVV'er			58,00								58,00
Financieel Medewerker									1,00		1,00
Fysiotherapeut							13,49				13,49
Geestelijk Verzorger								1,64			1,64

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerling	Eindtotaal
GRZ planner								0,89			0,89
GZ-psycholoog							1,56				1,56
Helpende		45,04									45,04
Helpende Plus		17,85									17,85
Hoofd Bos- en Plantsoenendienst									1,00		1,00
Hoofd Regie & IBT									1,00		1,00
HR Adviseur									2,78		2,78
Junior HR Adviseur									0,89		0,89
Junior Inkoper									1,00		1,00
Junior Recruiter									0,67		0,67
Kaderarts							3,22				3,22
Kapper									1,11		1,11
Keukenmedewerker									1,56		1,56
Kok 1									3,00		3,00
Kok 2									2,36		2,36
Kwaliteitsverpleegkundige					7,50						7,50
Leerling Helpende										3,06	3,06
Leerling Verpleegkundige										9,56	9,56
Leerling Verzorgende 1e leerjaar										3,67	3,67
Leerling Verzorgende 2e leerjaar										2,11	2,11
Leerling Verzorgende 3e leerjaar										2,00	2,00
Leerling VZ/MZ										1,61	1,61
Logopedist							2,63				2,63
Maatschappelijk Werker								3,64			3,64
Managementassistent MT									2,39		2,39

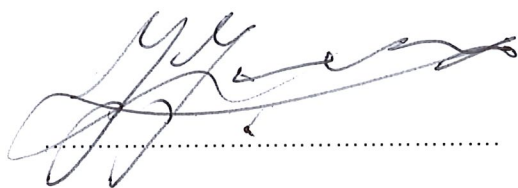
Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerling	Eindtotaal
Manager Bedrijfsvoering									1,00		1,00
Mdw. Applicatiebeh. Cliëntadministratie									0,75		0,75
Medewerker Backoffice Servicedesk									3,44		3,44
Medewerker Bos- en Plantsoenendienst									1,67		1,67
Medewerker Cliëntadministratie									2,03		2,03
Medewerker Financiële Administratie									2,56		2,56
Medewerker Hospitality									16,73		16,73
Medewerker HR Service									3,33		3,33
Medewerker Keuken en Catering									3,53		3,53
Medewerker Klantbureau									0,78		0,78
Medewerker MBVO							0,35				0,35
Medewerker Schoonmaak									1,00		1,00
Medewerker Service en Onderhoud									4,00		4,00
Medewerker Servicedesk									2,32		2,32
Medewerker Techadoptie									0,50		0,50
Medewerker Welzijn				21,88							21,88
Medisch Secretaresse									1,00		1,00
Muziektherapeut							1,06				1,06
Oefentherapeut							1,00				1,00
Physician Assistent i.o.							1,78				1,78
Praktijkopleider									2,64		2,64
Projectmedewerker Facilitair									0,89		0,89
Psycholoog							5,11				5,11
Raad van Bestuur									1,11		1,11
Roostermaker									3,89		3,89

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Leerling	Eindtotaal
Salarisadministrateur									1,67		1,67
Secretaresse Raad van Bestuur									0,89		0,89
Senior adviseur Kwaliteit en Innovatie									1,00		1,00
Senior Clustermanager									11,83		11,83
Senior Clustermanager Expertisecentrum									1,11		1,11
Senior Controller									1,00		1,00
Senior IBT									1,00		1,00
Senior mdw Financiële Administratie									1,00		1,00
Senior medewerker Cliëntadministratie									0,89		0,89
Senior medewerker Servicedesk									1,00		1,00
Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige						1,00					1,00
Specialist IBT-B									1,00		1,00
Specialist Ouderengeneeskunde							3,33				3,33
Supervisor Gastvrijheid									2,00		2,00
Verpleegkundig Specialist in opleiding							1,78				1,78
Verpleegkundige				41,91							41,91
Verzorgende			96,92								96,92
Woonzorgbegeleider	41,38										41,38
Eindtotaal	41,38	62,88	154,92	63,80	8,83	1,00	47,42	14,06	118,71	22,00	535,00

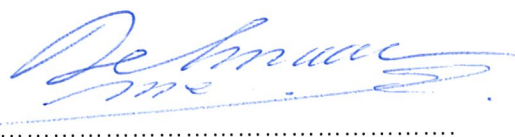
Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2021

Namens de CCR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. J.J. Lentjes (voorzitter)



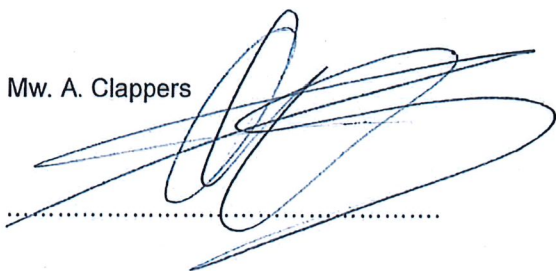
Dhr. M. Delmaar (vice voorzitter)



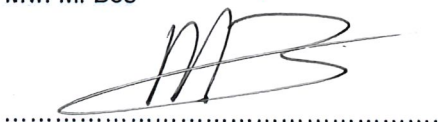
Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2021

Namens de PAR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Mw. A. Clappers



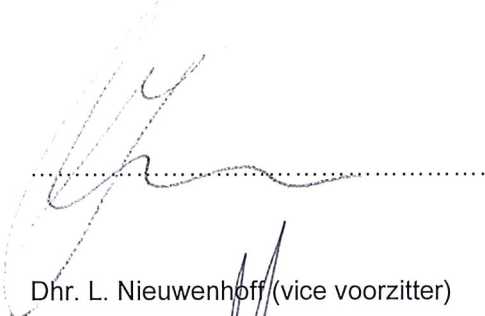
Mw. M. Bos



Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2021

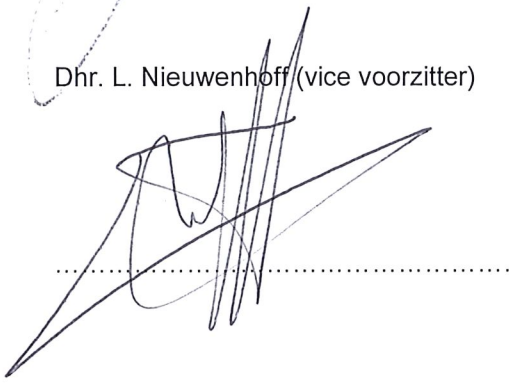
Namens de RvT wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. J. Nijhuis (voorzitter)



.....

Dhr. L. Nieuwenhoff (vice voorzitter)



.....

Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2021

Namens de OR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. M. A. Eijkhout

