



Kwaliteitsplan 2023

Voor een leven met kleur

15-12-2023

VOOR EEN LEVEN MET KLEUR

Rumah Kita



De Rijnhof



De Lingehof



Oranje Nassau's Oord

Inhoud

Inleiding	blz. 3
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 Zorgvisie	blz. 5
1.5 Doelgroepen en mogelijkheden.....	blz. 6
1.6 Kwaliteit.....	blz. 7
1.7 Locaties.....	blz. 9
2. Medewerkers - Profiel personeelssamenstelling	blz. 11
3. De plannen van Zinzia	blz. 12
3.1 We zijn gastvrij, nabij en open.....	blz. 13
3.2 We faciliteren de dagelijkse kwaliteit van leven	blz. 14
3.3 We hebben oog en aandacht voor elkaar	blz. 15
3.4 We halen de buitenwereld binnen	blz. 16
3.5 We benutten technologie.....	blz. 17
3.6 We gaan voor duurzame en gezonde bedrijfsvoering.....	blz. 18
4 De locaties	blz. 20
4.1 Oranje Nassau's Oord.....	blz. 20
4.2 De Rijnhof.....	blz. 20
4.3 De Linge Hof	blz. 21
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. 27

Inleiding

Het kwaliteitsplan voor 2023 is een actualisering van het plan van 2022. De plannen die erin staan borduren voort op kwaliteitsplannen van 2021 en 2022, 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. Er is bewust de keuze gemaakt om door te gaan op de ingeslagen weg vanuit de vernieuwde missie, (zorg)visie en strategie.

De missie, (zorg)visie en strategie (2021-2024) 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. We staan voor grote uitdagingen om in de toekomst goede en persoonsgerichte zorg te kunnen blijven geven. De zorgvraag zal toenemen in aantallen en complexiteit, terwijl het aantal beschikbare (zorg)medewerkers en informele ondersteuners daalt. We gaan niet afwachten wat er op ons afkomt, maar starten met 'De woning van de Toekomst'. Hierin wordt ervaring opgedaan met het werken met onder andere verschillende vormen van technologie en inzet van 'informele ondersteuning'. Hierdoor wordt het mogelijk om de zorg rondom de cliënt anders in te richten, meer gericht op het creëren van welbevinden en nabijheid (en toezicht en veiligheid). De intentie is dat het mede daardoor mogelijk blijft om voldoende en kwalitatieve zorg te blijven bieden aan hetzelfde aantal cliënten met behulp van minder (beschikbare zorg)medewerkers.

Om speerpunten uit de strategie werkelijkheid te maken zijn wij ervan overtuigd dat continu leren en verbeteren noodzakelijk is. Het doorlopen van de gehele PDCA-cyclus (continue verbetercyclus) staat daarom voorop. Uit de externe audit van afgelopen jaar bleek dat wij dit steeds beter doen en dat het niet bij mooie plannen blijft, maar dat er ook mooie resultaten bereikt worden. Daar waar de strategie een meerjarenplan is, is het kwaliteitsplan een jaarplan.

Net zoals in voorgaande jaren zijn niet alleen de plannen die een directe invloed hebben op de kwaliteit van zorg opgenomen in het kwaliteitsplan, maar zijn alle plannen opgenomen. Dat geldt ook voor plannen die niet (alleen) voor de Wlz gelden. Zinzia kiest er bewust voor om het kwaliteitskader en dus het kwaliteitsplan voor alle zorgsoorten te gebruiken. De plannen staan namelijk niet op zichzelf in de organisatie, maar zijn met elkaar en alle onderdelen van de organisatie verbonden. "Alles hangt met alles samen".

We weten dat door de groeiende kloof tussen de stijgende zorgvraag (omvang, aard en complexiteit) en het gestaag dalend arbeidspotentieel het een fikse uitdaging wordt om alle plannen te realiseren binnen de door ons gestelde tijd en kaders. Onze prioriteit ligt bij het plan 'Woning van de Toekomst', dit omdat we ervan overtuigd zijn dat dit echt zicht biedt op werkbare en passende oplossingen richting een complexere toekomst.

Dit document volgt grofweg de indeling zoals die in het kwaliteitskader is voorgesteld. In hoofdstuk 3 zijn de thema's uit het kwaliteitskader terug te vinden, maar zijn onderverdeeld volgens de speerpunten van Zinzia. In het laatste hoofdstuk worden de verbeterplannen per locatie toegelicht. Hierin staan de plannen die exclusief voor de locatie gelden.



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 ondersteuning, wordt bedoeld alles wat door verwanten, familie, naasten, 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.

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

1.4 Zorgvisie - *integrale levenskwaliteit – (persoonlijk welbevinden)*

Integrale levenskwaliteit (persoonlijk welbevinden) gaat ervan uit 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 (persoonlijk welbevinden). Eten en drinken gaat bijvoorbeeld niet alleen over het binnen krijgen van voldoende voedingsstoffen. Eten en drinken gaat ook over een belevingsmoment. 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 of behouden 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

Zinzia positioneert zich als specialist voor kwetsbare ouderen in de regio's Lingewaard, Overbetuwe, Wageningen en Renkum. Naast de locaties komen wij daar 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 maatschappelijk werker. Zinzia is zowel actief in de 'care' (zorg en wonen) als in de 'cure' (extramurale behandeling, herstellende zorg en revalidatie). Daarnaast is het mogelijk voor ouderen die thuis wonen om de dagbehandeling te bezoeken of op locaties te komen voor een (para)medische behandeling.

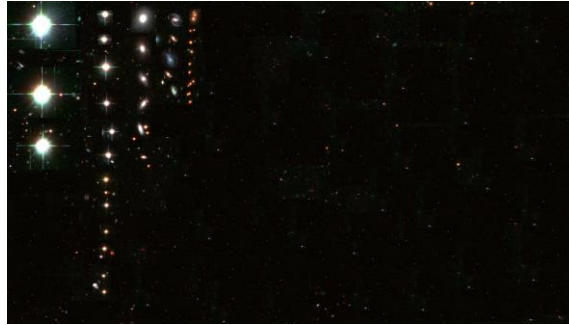
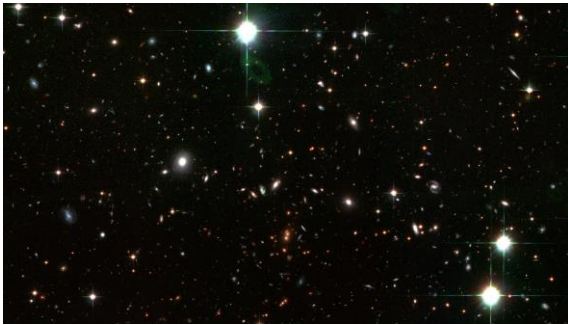
Landelijk is Zinzia een bekende aanbieder van intramurale zorg en beschikbare kennis en expertise voor ouderen met een Indische of Molukse achtergrond.

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

1.6 Kwaliteit

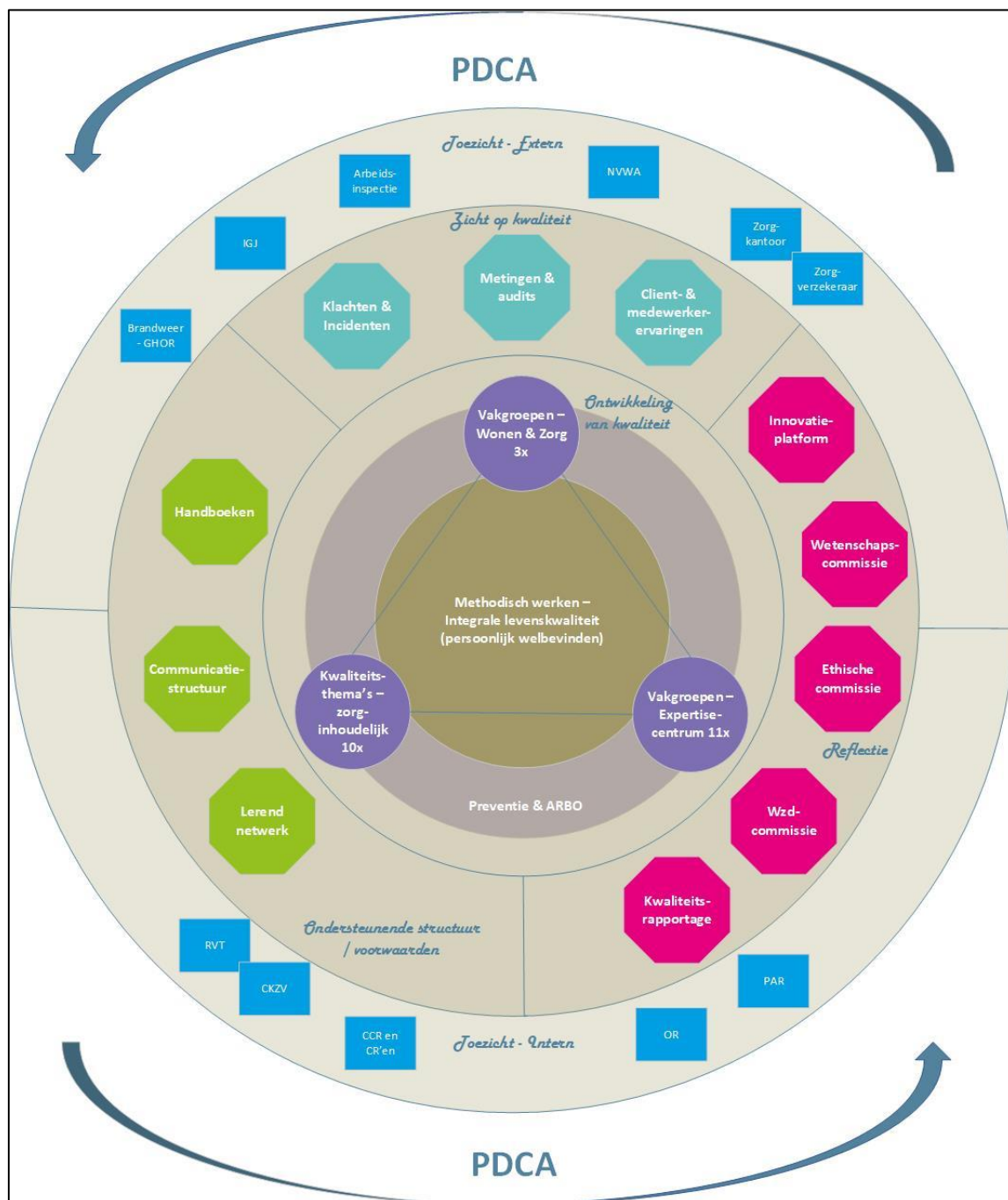
Kwaliteit is mensenwerk, het komt voor een groot en belangrijk deel tot stand tussen mensen, tussen cliënt en professional. Elke situatie is uniek en vraagt van de professional om zijn handelen aan te passen aan dat wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Dan ontstaat goede en liefdevolle zorg. Vaak is er hierin 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 1). Zo veelvormig als een sterrenhemel is kwaliteit. Het laat zich niet goed samenvatten in rijtjes, getallen, scores of metingen, 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. Het gaat immers over tellen én vertellen. Want als we alleen tellen, dan blijft er niet veel over van een sterrenhemel.



Afbeelding 1: sterrenhemel en sterrenhemel geteld

Het kwaliteitssysteem van Zinzia (zie afbeelding 2) is ontwikkeld met deze visie in het achterhoofd en vormt de voedingsbodem voor samenhangende kwaliteit vanuit alle vier de paradigma's. Het systeem bestaat uit vijf onderdelen: (1) ontwikkeling van kwaliteit, (2) zicht op kwaliteit, (3) ondersteunende structuur & randvoorwaarden, (4) reflectie en (5) intern en extern toezicht. 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 ruimte om nieuwe dingen te laten ontstaan en het geeft inzicht in de resultaten om daarvan te kunnen leren en verbeteren.



Afbeelding 2: kwaliteitssysteem Zinzia

In het onderdeel 'ontwikkeling van kwaliteit' wordt de kern van het systeem gevormd door 'Methodisch werken', dit is de PDCA-cyclus rondom de cliënt. Daarnaast zijn er verschillende vakgroepen binnen het expertisecentrum en wonen & zorg. Zij zorgen voor monodisciplinaire ontwikkeling. Voor multidisciplinaire ontwikkeling zorgen de tien "kwaliteitsthema's".

Door een selectie van de thema's en een praktisch gerichte werkwijze, ontstaat er overzicht en mogelijkheid tot borging van deze zorginhoudelijk thema'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 zijn alle kwaliteitsthema's visueel weergegeven. De thema's met een donkerder kleur zijn verplicht vanuit wet- en regelgeving.



Afbeelding 3: kwaliteitsthema's Zinzia

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 180 ouderen. Er zijn op dit moment afdelingen voor verschillende doelgroepen: dementiezorg, zorg bij lichamelijke klachten, revalidatiezorg, specialistische zorg en dagbehandeling.

Verpleeghuis de Rijnhof staat midden in het centrum van Renkum. Vanuit de gezamenlijke huiskamer 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 Lingehof ligt in het hart dorp Bemmelen in de gemeente Lingewaard. Een sfeervolle landelijke omgeving, bekend om haar fruitbomen, uiterwaarden en het mooie Park Lingezegen. In het gebouw is op dit moment plaats voor 150 mensen. De Lingehof heeft verschillende afdelingen voor psychogeriatric en enkele afdelingen waar ouderen met somatische problemen wonen. Daarnaast beschikt de Lingehof over een revalidatieafdeling en een dagbehandeling. Er is ook een dagbehandeling voor ouderen die thuis wonen en overdag naar de Lingehof komen behandeling. Hospice de Goudvlinder is verbonden met de Lingehof en biedt ruimte aan zes mensen in de laatste fase van hun leven.

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, de gemeenschappelijke herinneringen en de aankleding. 166 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 gerontopsychiatrische zorg geleverd. In oktober 2022 is op de begane grond van Rumah Kita het Hospice de Zijdevlinder geopend. Dit hospice biedt ruimte aan tien mensen. In Hospice De Zijdevlinder is iedereen welkom in de laatste fase van zijn leven.

2 Medewerkers (profiel personeelssamenstelling)

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 vindt het belangrijk dat zij (steeds beter) gefaciliteerd worden om 'goed werk' te leveren dat aansluit bij dat wat ertoe doet voor de oudere én voor henzelf. Inmiddels weten we dat voor de nabije en verdere toekomst de grootste uitdaging de combinatie is van een groeiende (complexiteit en omvang van de) zorgvraag en een krimpend aantal mensen op de arbeidsmarkt.

Concreet betekent dit voor een organisatie als Zinzia dat er naar verwachting ongeveer 60% van het huidige aantal medewerkers in de toekomst beschikbaar zal zijn. Natuurlijk kan dat niet als we precies hetzelfde blijven doen. Dus gaan we in de komende jaren uitzoeken en gaandeweg proberen hoe we met innovatie, diverse vormen van technologie en beter afgestemde inzet van zowel formele zorg van Zinzia als informele ondersteuning onze cliënten zorg van goede kwaliteit kunnen blijven bieden. Het is een uitdaging om daarin al onze medewerkers, vrijwilligers, naasten, familie en bezoekers mee te nemen. Het vraagt van hen om iets anders te doen dan zij gewend zijn in hun huidige dagelijkse werk. Daarom gaan we in 'De woning van de toekomst' uitzoeken hoe we dat samen voor elkaar kunnen krijgen.

Onder paragraaf 3.3 zijn meer uitgewerkte plannen voor 2022 te vinden op het gebied van de ontwikkeling van medewerkers.

Op 30 juni 2021 werkten er in totaal ruim 1.100 medewerkers (ongeveer 34 stagiaires en 200 medewerkers niet in loondienst/ PNIL) bij Zinzia en zijn er 446 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 bijdragen aan hun integrale levenskwaliteit (persoonlijk welbevinden). Op basis van de missie, visie en zorgvisie is de strategie met een zestal speerpunten vastgesteld. We hebben onze plannen voor 2023 gestructureerd langs deze 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 te borgen. 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 twee jaar met een permanente '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, te implementeren en continu te verbeteren. In 2023 zal de aandacht in de projectorganisatie onder andere gericht zijn op het veerkrachtig krijgen en/of houden van medewerkers en het verbinden van formele zorg en informele ondersteuning.

Meetbaar en merkbaar

Met ieder plan of project hebben we voor ogen dat hetgeen wat we doen van toegevoegde waarde moet zijn voor de cliënt, of met andere woorden dat het effect heeft. Meetbaarheid is daarbij niet het hoogste doel. We stellen daarom geen KPI's op per plan of project om bij de afsluiting te meten wat het effect is. Het leven is te complex (zoals de sterrenhemel) om op die manier langs een meetlat te leggen. Wel willen we de resultaten van onze plannen en projecten zichtbaar maken om te weten wat er merkbaar van is. Dat doen we door een combinatie van metingen zoals interne en externe audits, cliëntervaringen en onderzoek naar klachten en incidenten. Wat daarbij belangrijk is dat de uitkomsten worden gebruikt om op te reflecteren. Op die manier ontstaat een steeds meer samenhangend beeld dat steeds een puzzelstukje toevoegt aan het geheel. Verder gebruiken we verhalen van cliënten, naasten en medewerkers om de resultaten zichtbaar te maken (narratieve verantwoording) en te verbeteren.

Speerpunten als uitgangspunt

Op de volgende pagina's staat per paragraaf een speerpunt (zie afbeelding 4) 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.

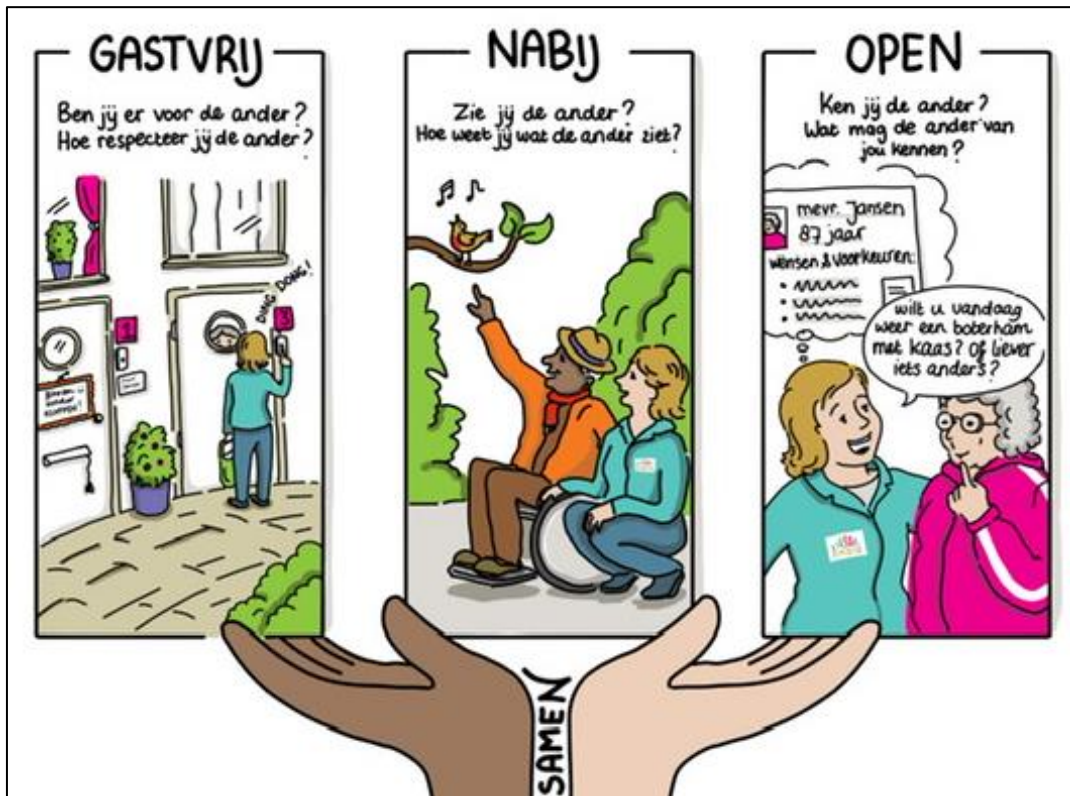


Afbeelding 4: Speerpunten

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 (persoonlijk welbevinden). Samen met openheid vormen ze onze grondhouding. De implementatie van zowel de missie, visie en strategie en de grondhouding hebben door de coronapandemie vertraging opgelopen. In 2022 is de grondhouding uitgewerkt in een waaier, illustraties (zie afbeelding 5) en een leerlijn. In 2023 wordt dit geïmplementeerd. Hierbij wordt nadrukkelijk meegenomen dat we de grondhouding alleen 'samen' kunnen dragen.

Iedere medewerker volgt de leerlijn en er worden workshops georganiseerd waarbij de dialoog met elkaar centraal staat. 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.



Afbeelding 5: Illustratie grondhouding

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 en Vakgroepen

In 2022 zijn de kwaliteitsthema's verder geborgd in de organisatie. De ontwikkelplannen van deze kwaliteitsthema's worden in 2023 verder uitgewerkt en meegenomen in de PDCA-cyclus van de organisatie. Een belangrijke ontwikkeling die in 2023 verder vorm en invulling krijgt zijn de vakgroepen van het primair proces (Welzijn, Palliatieve Zorgconsulenten, Eerst Verantwoordelijk Verzorgende en Eerst aanspreekbare Verpleegkundigen). Het doel is dat zij organisatiebreed hun vak verder ontwikkelen. Dit plan heeft met name effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. De cliënt zal merken dat de zorg van goede kwaliteit is volgens de laatste vakinhoudelijke inzichten.

Cliëntervaringen

Het ophalen van cliëntervaringen wordt in 2023 geborgd in het primair proces, zodat leren en verbeteren aan de hand van de uitkomsten beter mogelijk is. Hiervoor is een plan gemaakt dat enerzijds is gericht op het verhogen van de respons en anderzijds op de terugkoppeling naar de teams. De terugkoppeling naar de teams moet zodanig worden dat zij aan de slag kunnen met de uitkomsten om de dagelijkse kwaliteit van leven te kunnen verbeteren. Dit plan heeft vooral invloed op de kernwaarde 'Eerlijk', 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.

Laatste levensfase

Sinds 2022 is er één leidinggevende die de Hospices op De Lingehof en Rumah Kita aanstuurt. Deze leidinggevende is aangesloten bij het kwaliteitsthema 'Palliatieve zorg'. Er is sprake van meer kennisontwikkeling en die kennis komt structureel beschikbaar voor alle medewerkers en vrijwilligers van Zinzia. Palliatief zorgconsulenten zijn hier binnen Zinzia voor aangesteld in 2022. 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 op alle locaties vorm te geven.

Slim incontinentiemateriaal

In 2022 is de richtlijn continenzorg geactualiseerd. Het beleid is erop gericht om de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig en continent te houden. Deze richtlijn wordt geïmplementeerd tegelijkertijd met de introductie van slim incontinentiemateriaal (inco). Deze inco is voorzien van een sensor die een melding stuurt naar een tablet of telefoon wanneer het materiaal verzadigd is en de cliënt die het gebruikt verschoond moet worden. Het gebruik van deze inco zorgt ervoor dat er een goed beeld ontstaat welk materiaal het beste geschikt is voor de individuele cliënt. 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 op alle locaties vorm te geven, op een wijze die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van cliënt en naasten.

3.3 We hebben oog en aandacht voor elkaar

Zinzia vindt het belangrijk dat medewerkers (steeds beter) gefaciliteerd worden om 'goed werk' te leveren dat aansluit bij dat wat ertoe doet voor de oudere én voor henzelf. 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.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Nabijheid, een stimulerende en leerrijke omgeving en (dienend) leiderschap zijn belangrijke opdrachten voor de organisatie en haar leidinggevendenden, waarbij de focus ligt op vitaliteit en veerkracht van de individuele medewerker. Onderdelen hiervan zijn het verzuimbeleid en het vervolg van het medewerkersonderzoek. Het doel is steeds om de veerkracht van medewerkers te handhaven of te vergroten, daarom wordt er gewerkt aan een goed passende 'providerboog' die voor medewerkers beschikbaar is.

Hierbij kun je denken aan het beschikbaar hebben van een budgetcoach en hulp bij schulden, loopbaancoach of een coach die helpt bij privéproblemen. Het doel is om medewerkers niet alleen te helpen op hun werkplek, maar ook daarbuiten. We hebben ook oog en aandacht voor de medewerker als persoon, niet alleen datgene wat hij of zij op zijn werk doet. Dit punt raakt de kernwaarde 'Liefdevol'. De cliënt zal merken dat de medewerker ruimte heeft om aandacht aan hen te geven.

Leren en verbeteren in de praktijk

Een positief en stimulerend werk- en leerklimaat op alle plaatsen binnen Zinzia, dat is waar we naar streven. De toenemende complexiteit van de zorg vraagt om meer coaching, werkpleklernen en andere vormen van deskundigheidsbevordering. In 2022 is om dit te kunnen realiseren de 'reflectietool' voor teams ontwikkeld, deze wordt in 2023 in gebruik genomen. Om het leren in de praktijk verder vorm te geven start een leerafdeling. In het eerste kwartaal zullen op elke locatie leerteams starten en in het najaar een volledige leerafdeling op één van de locaties. Het doel is om aan te sluiten bij de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en opleidingen. Concreet houdt een leerteam of -afdeling in dat de leerlingen en stagiaires onder leiding van een leercoach zelfstandig verantwoordelijk zijn voor de afdeling. Voor medewerkers heeft dit plan vooral effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'.

Ruimte en aandacht voor informele ondersteuning

In het leven van de kwetsbare oudere hebben familieleden en andere naasten meestal een belangrijke rol. Zij dragen net als thuis bij aan de kwaliteit en zingeving van leven. Binnen het streven van Zinzia naar integrale levenskwaliteit nemen vrijwilligers, familie, naasten, verenigingsleven en samenwerkingspartners een vanzelfsprekende en belangrijke positie in. Het streven is om informele ondersteuning een normaal onderdeel te laten zijn van het wonen op één van de locaties van Zinzia. In 'de woning van de toekomst' zal de informele ondersteuning naast de formele zorg een belangrijke rol innemen. Informele ondersteuning 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 persoonlijk welbevinden (integrale levenskwaliteit) voorop staat.

Woongesprekken

Om het samenspel tussen informele ondersteuning (o.a. familie & naasten) en de formele zorg verder op gang te brengen, zijn eind 2022 alle woningen weer gestart met de zogenaamde woongesprekken. Hiervoor is een toolkit beschikbaar waarin een voorbeeld agenda, voorbeeld verslag, voorbeeld uitnodiging en een document met do's en don'ts zit. In 2023 gaan we dit verder uitrollen en evalueren.

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 erbuiten 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

In 2022 is er een stuurgroep gestart om de 'bewonersreis' in kaart te brengen. Het doel van dit project is om de opname en verblijf in het verpleeghuis zo soepel mogelijk te laten verlopen. Het in gebruik nemen van een CRM (cliënt registratie methodiek) is hier onderdeel van. Daarnaast is er een stuurgroep gestart voor de 'medewerkersreis'. Het doel is om indiensttreding soepel te laten verlopen en hen een prettige werkomgeving te bieden gedurende hun werkzame periode bij Zinzia. Na het in kaart brengen van deze reizen wordt de ideale reis gemaakt. Het is de bedoeling dat daarbij elk onderdeel van de reis waarde toevoegt voor de bewoner en/ of de medewerker. Deze stuurgroep gaat hier in 2023 mee verder. De focus ligt in eerste instantie op de medewerker in loondienst, in een later stadium wordt ook gekeken naar vrijwilligers en medewerkers niet in loondienst (PNIL).

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.

De implementatie van de nachtbedienpost op de locatie Oranje Nassau's Oord is middels een pilot inmiddels afgerond en wordt verder in de organisatie uitgerold. Hierbij wordt de Smartsensoring ingezet om de nachtdiensten te ondersteunen met de mogelijkheid om op afstand 'rondes' te lopen. Smartsensoring heeft effect op de kernwaarde 'Liefdevol'. Het geeft de cliënt maximale vrijheid binnen zijn mogelijkheden en de cliënt zal nabijheid en veiligheid ervaren daar waar het nodig is.

Ervaring opdoen – Woning van de Toekomst

Dit jaar start Zinzia met 'De woning van de Toekomst'. Dit is dé plek om ervaring op te doen met technologie en hoe die kan ondersteunen bij het belangrijkste vraagstuk van de toekomst: de groeiende kloof tussen de arbeidsmarkt en de toenemende zorgvraag. Het is duidelijk dat als we niks doen de zorg over een paar jaar onbetaalbaar is én er niet genoeg mensen zijn om in de zorg te werken. Om dit op te lossen gaan we meer werken met technologie en ook de inzet van informele ondersteuning. De rol van de zorgmedewerker zal daarom geleidelijk aan veranderen. In 'De woning van de toekomst' gaan we diverse invullingen uitproberen. We veranderen de zorg rondom de cliënt zodat we meer welbevinden en nabijheid (en toezicht) kunnen bieden en uiteindelijk dezelfde zorg met ongeveer 60% van het huidige aantal zorgmedewerkers kunnen uitvoeren. Op iedere locatie wordt op één woning dit concept uitgetoetst.

Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Kennis & kans'. De cliënt merkt dat technologie wordt uitgetest en in de toekomst het werken met technologie onderdeel is van het normale dagelijkse werk en zorg.

3.6 We gaan voor een duurzame en gezonde organisatie

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.

Facilitair

In 2022 heeft het Facilitair bedrijf een nieuwe structuur gekregen;

- Serviceplein
- Vastgoed & veiligheid
- Regie & inkoop
- Ontvangst & gastvrijheid
- Voeding & logistiek

De ambitie is om de komende jaren de facilitaire organisatie verder te ontwikkelen waarbij service, gastvrijheid, eigenaarschap, digitalisering, ketensamenwerking en efficiency belangrijke aandachtspunten zijn. De facilitaire producten en diensten staan in nauw verband met het primaire proces van de zorgafdelingen. Dit plan heeft effect op de kernwaarde 'Liefdevol', medewerkers en cliënten zullen merken dat de werkzaamheden beter aansluiten op hun behoeften.

In samenwerking met Driestroom, een regionale organisatie in de gehandicaptenzorg, worden “assistent medewerkers” ingezet. Deze mensen helpen en ondersteunen de facilitaire medewerkers (en in de toekomst ook de zorgmedewerkers) bij hun dagelijkse werkzaamheden. Voor deze “assistent medewerkers” is het werk een vorm van dagbesteding, daarom is er altijd een begeleider van de Driestroom aanwezig ter ondersteuning.

Groei

We zien dat de snelgroeiende groep ouderen in het domein overstijgende deel-tussen thuis, het ziekenhuis en ouderenzorg- in de knel komen. Samen met huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten en andere (thuis) zorgaanbieders willen we hierin nadrukkelijk naar meer en nieuwe oplossingen zoeken en coalities aangaan. Met het vertrek in 2023 van Vilente gaan de Emmapleinen op de locatie Oranje Nassau's Oord verbouwd worden en wordt het aantal plaatsen uitgebreid. Hier zullen we nieuwe producten ontwikkelen, maar ook starten met de 'Woning van de Toekomst'. Hier gaan we ervaring opdoen met een manier van zorg verlenen die gericht is op de toekomst waar er minder (zorg)medewerkers beschikbaar zijn. Onder andere door het welbevinden van de bewoner centraal te stellen en daar de zorg op in te richten. Deze plannen hebben effect op de kernwaarde 'Kennis' en 'Kans'.

Gebouwen

Op het gebied van gebouwen staan in 2023 de verbouwingen van één Lotus-afdelingen van Rumah Kita op de planning. Door die verbouwing zal het aantal plaatsen voor PG-zorg toenemen. Dit noemen we 'uitbreiding door inbreiding'. 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. Het plan heeft effect op de kernwaarde 'Resultaat'.

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, 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 best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden aan kwetsbare ouderen. Om dit te realiseren gaan we in 2023 verder met de ontwikkeling van de Business Intelligence (BI) Tool, welke gebruikt wordt bij de begrotings- en sturingsoverleggen. Er is ook steeds aandacht voor onnodige administratieve processen, waar mogelijk worden deze afgeschaft of aangepast. Dit raakt de kernwaarde 'Resultaat'.

4 De locaties

Op de locaties werken teams rondom de cliënten op de woningen. Een aantal woningen samen vormt een team, per locatie is de grootte van de woning verschillend. Aan het team van (zorg)medewerkers is een kwaliteitsverpleegkundige verbonden en zijn 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 dagbehandeling.

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, en niet aangeboren hersenletsel. Het oude gebouw, het Emmaplein, is in gebruik gebleven. Er is een afdeling voor intensieve ondersteuning ingericht.

Na de verhuizing is op de Hofjes 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. Vanaf begin 2022 zal het dagcentrum omgevormd worden naar dagbehandeling, passend bij de steeds complexer wordende zorgvraag.

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 psychogeriatric 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.

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 ouderen. 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 is de westvleugel van de Linge-hof in 2021 verbouwd. Nu is de revalidatiezorg geconcentreerd op de begane grond. De somatiek is verhuisd naar de eerste verdieping. Dit maakt het makkelijker om expertise en kennis op dagelijkse basis te bundelen en te delen.

Bij de verbouwing is de entree van het gebouw verplaatst en nu is er een Warm Welkom. Een plek biedt waar iedere bewoner en bezoeker letterlijk een Warm Welkom krijgt, waar hospitality voorop staat en een lekkere kop koffie te krijgen 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. Vanaf begin 2022 zal het dagcentrum omgevormd worden naar dagbehandeling, passend bij de steeds complexer wordende zorgvraag.

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, de gemeenschappelijke herinneringen en de aankleding. 166 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. Daarnaast is er een kleinschalig hospice waar iedereen, ongeacht zijn achtergrond, welkom is.

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. Eén verdieping is in 2022 afgerond, in 2023 volgt een tweede afdeling. 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 en/of welzijnsmedewerker 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 en/of welzijnsmedewerker zorgt voor nabijheid in de huiskamer

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 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 geriatrie cliënt. Daarnaast kan bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde of psycholoog 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 geriatrich 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 30-6-2022)

Doelgroep	Aantal cliënten	Omzet	Leeftijdsverdeling		ZZP verdeling	
PG	400	€ 14.526.347	< 55	0	3	0
			55-59	0	4	0
			60-64	18	5	242
			65-69	8	6	3
			70-74	19	7	79
			75-79	54	8	2
			80-84	108	9b	9
			85-89	104	10	42
			90-94	64	Logeren	1
			95 e.o.	25	Meerzorg	22
SOM	285	€ 10.153.590	< 55	0	3	0
			55-59	1	4	14
			60-64	5	5	64
			65-69	13	6	156
			70-74	21	7	6
			75-79	32	8	11
			80-84	44	9b	12
			85-89	60	10	22
			90-94	68	Logeren	0
			95 e.o.	41	Meerzorg	0
SOM/PG	14	€ 698.664	< 55	0	3	0
			55-59	0	4	1
			60-64	0	5	5
			65-69	0	6	4
			70-74	1	7	3
			75-79	1	8	0
			80-84	2	9b	1
			85-89	6	10	0
			90-94	3	Logeren	0
			95 e.o.	1	Meerzorg	0

NAH/GP	18	€ 1.142.291	< 55	0	3	0
			55-59	1	4	0
			60-64	2	5	1
			65-69	1	6	3
			70-74	2	7	13
			75-79	4	8	1
			80-84	4	9b	0
			85-89	3	10	0
			90-94	0	Logeren	0
			95 e.o.	1	Meerzorg	0

GP	42	€ 776.836	< 55	0	3	0
			55-59	0	4	1
			60-64	1	5	1
			65-69	3	6	7
			70-74	3	7	7
			75-79	2	8	0
			80-84	4	9b	1
			85-89	4	10	0
			90-94	0	Logeren	0
			95 e.o.	25	Meerzorg	0

GRZ	259	€ 3.287.609	< 55	4	n.v.t.	
			55-59	3		
			60-64	8		
			65-69	12		
			70-74	29		
			75-79	60		
			80-84	52		
			85-89	54		
			90-94	31		
			95 e.o.	6		

Herstelzorg	33	€ 203.623	< 55	1	n.v.t.	
			55-59	1		
			60-64	1		
			65-69	1		
			70-74	3		
			75-79	4		
			80-84	6		
			85-89	7		
			90-94	7		
			95 e.o.	2		

PTZ	28	€ 272.547	< 55	2	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	1	
			65-69	1	
			70-74	2	
			75-79	7	
			80-84	3	
			85-89	3	
			90-94	8	
			95 e.o.	0	

GZSP	142	€ 254.465	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	3	
			65-69	8	
			70-74	15	
			75-79	25	
			80-84	32	
			85-89	39	
			90-94	17	
			95 e.o.	2	

AGT	499	€ 123.444	< 55	16	n.v.t.
			55-59	10	
			60-64	15	
			65-69	18	
			70-74	42	
			75-79	90	
			80-84	102	
			85-89	106	
			90-94	74	
			95 e.o.	26	

DAG	80	€ 190.951	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	4	
			65-69	4	
			70-74	6	
			75-79	18	
			80-84	19	
			85-89	12	
			90-94	12	
			95 e.o.	4	

WMO	18	€ 27.609	< 55	0	n.v.t.
			55-59	1	
			60-64	0	
			65-69	1	
			70-74	1	
			75-79	2	
			80-84	6	
			85-89	1	
			90-94	5	
			95 e.o.	1	

- GZSP is een nieuwe financieringsvorm. Zowel in het AGT als de Dagbehandeling wordt gebruikt gemaakt van deze financiering. Vanaf volgend jaar wordt de presentatie aangepast en GZSP integraal onderdeel van het AGT (GZSP individueel) en Dagbehandeling (GZSP-groep).

Bijlage 2: Profiel personeelsamenstelling (peildatum 30-06-2022)

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. Het gaat om de medewerkers die in loondienst zijn.

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 2022 is berekend op basis van de begroting. Het gaat om de totale personele kosten (inclusief PNIL) ten opzichte van het totale wettelijk budget. Hierin zijn naast de Wlz ook de Zvw en WMO meegenomen. Ratio personeelskosten versus wettelijk budget = 76%.

Aantal vrijwilligers per locatie:

Locatie	Aantal
De Lingehof	137
De Rijnhof	25
Oranje Nassau's Oord	105
Rumah Kita	179
Eindtotaal	446

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
1e medewerker Bos- en Tuindienst										1,00	1,00
Adm. mdw behandelcentrum										0,28	0,28
Administratief medewerker HR Backoffice										1,44	1,44
Adviseur Kwaliteit en Innovatie										1,00	1,00
Adviseur Leren & Ontwikkelen										0,75	0,75
Algemeen medewerker										8,53	8,53
Allround Medewerker Serviceplein										2,50	2,50
Ambtelijk Secretaris OR										0,56	0,56
Applicatiebeheerder Aysist										0,67	0,67
Basisarts								8,56			8,56
Bestuursassistent										0,89	0,89
Bestuurssecretaris										1,00	1,00
Bewegingsagoog					3,67						3,67
Business Controller										2,00	2,00
Capaciteitsplanner										1,00	1,00
Cliëntadviseur									4,67		4,67
Clustermanager in opleiding										1,78	1,78
Communicatieadviseur										0,89	0,89
Coördinator Gastvrijheid										1,00	1,00
Coördinator HR Backoffice										0,89	0,89
Coördinator Vrijwilligers										1,70	1,70
DBC adviseur GRZ										0,89	0,89
Diëtist								4,81			4,81
Directeur Zorg en Behandeling										1,11	1,11
Doktersassistent									0,89		0,89

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
Ergotherapeut								7,06			7,06
EVV-er			56,65								56,65
EVV-er i.o.			3,00								3,00
Financieel Medewerker										1,00	1,00
Fysiotherapeut								15,19			15,19
Geestelijk Verzorger									2,56		2,56
GZ-psycholoog								3,11			3,11
Helpende		36,15									36,15
Helpende Plus		35,90									35,90
Hoofd Bos- en Tuindienst										1,00	1,00
HR Adviseur										2,78	2,78
ICT Helpdesk Medewerker Serviceplein										2,00	2,00
Junior HR Adviseur										0,89	0,89
Kaderarts								4,78			4,78
Kapper										1,11	1,11
Kok 1										2,39	2,39
Kok 2										3,08	3,08
Kwaliteitsverpleegkundige					12,06						12,06
Leerling begeleider N4 1e leerjaar							1,44				1,44
Leerling Helpende							0,67				0,67
Leerling Verpleegkundige							14,11				14,11
Leerling Verzorgende 1e leerjaar							6,00				6,00
Leerling Verzorgende 2e leerjaar							4,89				4,89
Leerling Verzorgende 3e leerjaar							2,89				2,89
Logopedist								3,69			3,69

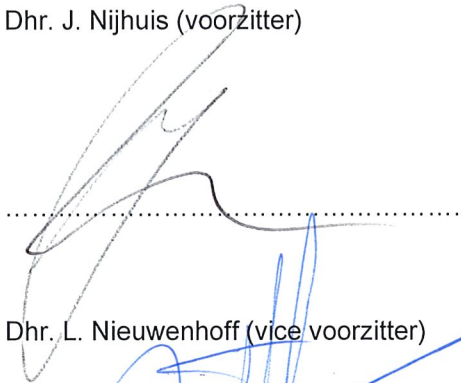
Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
Maatschappelijk Werker									4,62		4,62
Managementassistent MT										2,33	2,33
Manager Expertisecentrum										1,11	1,11
Mdw. Applicatiebeh. Cliëntadministratie										0,75	0,75
Medewerker Backoffice Servicedesk										4,36	4,36
Medewerker Bos- en Tuindienst										1,67	1,67
Medewerker Cliëntadministratie										2,14	2,14
Medewerker Communicatie										1,89	1,89
Medewerker Financiële Administratie										2,50	2,50
Medewerker Gastvrijheid										17,93	17,93
Medewerker Hospitality										2,47	2,47
Medewerker HR Backoffice										1,78	1,78
Medewerker ICT										3,00	3,00
Medewerker Keuken en Catering										5,08	5,08
Medewerker Schoonmaak										0,97	0,97
Medewerker Service en Onderhoud										4,00	4,00
Medewerker Servicedesk										2,90	2,90
Medewerker Voedingsadministratie										0,50	0,50
Medewerker Welzijn				20,30							20,30
Medewerker Zinzia Depot										0,89	0,89
Medisch Secretaresse										2,44	2,44
Muziektherapeut								1,61			1,61
Netwerkbeheerder										1,11	1,11
Oefentherapeut								0,67			0,67
Physician Assistent i.o.								1,67			1,67

Functie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5	Niveau 6	Leerling	Behandelaren	Overig zorgpersoneel	Niet zorgpersoneel	Eindtotaal
Praktijkopleider										2,33	2,33
Projectleider Informele Ondersteuning										0,76	0,76
Projectleider Zorgbemiddeling									0,78		0,78
Psycholoog								4,00			4,00
Raad van Bestuur										1,00	1,00
Recruiter										1,39	1,39
Roostermaker										0,78	0,78
Roostermaker - Adhocplanner										7,03	7,03
Salarisadministrateur										1,61	1,61
Senior adviseur Kwaliteit en Innovatie										0,67	0,67
Senior Clustermanager										13,89	13,89
Senior Controller										1,00	1,00
Senior Functioneel Applicatiebeheerder										1,00	1,00
Senior IBT										1,00	1,00
Senior medewerker Cliëntadministratie										0,83	0,83
Senior Medewerker Financiële administratie										1,00	1,00
Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige						0,75					0,75
Specialist Ouderengeneeskunde								4,11			4,11
Stafmedewerker Facilitair - Hoofd BHV										0,89	0,89
Teammanager Ontvangst & Gastvrijheid										1,00	1,00
Teammanager Regie & Inkoop										1,00	1,00
Teammanager Vastgoed & Veiligheid										1,00	1,00
Teammanager Voeding & Logistiek										1,00	1,00
Verpleegkundig Specialist								0,78			0,78
Verpleegkundige				61,55							61,55
Verzorgende			93,38								93,38
Woonzorgbegeleider	46,40										46,40
Eindtotaal	46,40	72,05	153,03	81,85	15,72	0,75	30,00	60,03	13,51	143,11	616,45

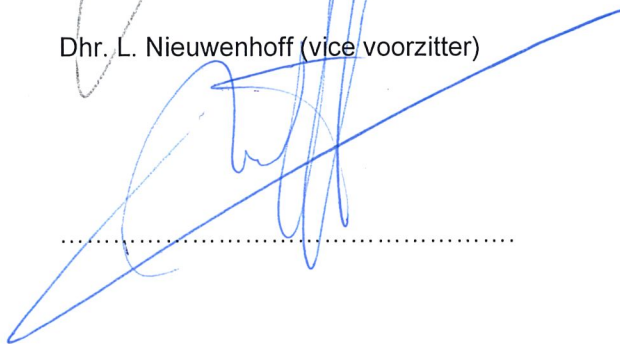
Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2023

Namens de RvT wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. J. Nijhuis (voorzitter)



Dhr. L. Nieuwenhoff (vice voorzitter)



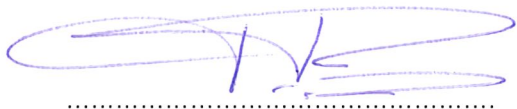
Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2023

Namens de CCR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. J.J. Lentjes (voorzitter)



Dhr. C. Kroon (vice voorzitter)





Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2023

Namens de OR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Dhr. M. Eijkhout (voorzitter)

DE SPECIALIST VOOR KWETSBARE OUDEREN

Rumah Kita



De Rijnhof



De Lingehef



Oranje Nassau's Oord



Handtekeningblad Kwaliteitsplan Zinzia 2023

Namens de PAR wordt het Kwaliteitsplan van Zinzia onderschreven:

Mw. M. Bos (voorzitter)

DE SPECIALIST VOOR KWETSBARE OUDEREN

Rumah Kita



De Rijnhof



De Lingehef



Oranje Nassau's Oord