

Jaar- en kwaliteitsplan  
2021  
*“Net als thuis”*

Zevenhuizen, 27 november 2020  
Versie: definitief

## Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>2</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>1. SAMENVATTING</b>	<b>4</b>
<b>2. HET PROFIEL VAN DE ZEVENSTER</b>	<b>6</b>
2.1 Missie en zorgvisie	6
2.2 Maatschappelijke opgave komende jaren	6
<b>3. DOELSTELLINGEN 2021</b>	<b>8</b>
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
3.2 Wonen en Welzijn	9
3.3 Veiligheid	11
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	11
3.5 Leiderschap, governance en management	12
3.6 Medewerkersstelling	13
3.7 Gebruik van hulpbronnen	14
3.8 Gebruik van informatie	14
<b>4. DOELGROEPEN- EN MEDEWERKERSSAMENSTELLING</b>	<b>16</b>
4.1 Zorgvragers	16
4.2 Medewerkersstelling	16

## Inleiding

---

Voor u ligt het jaar- en kwaliteitsplan 2021. Een plan dat vertrekt vanuit onze nieuwe missie en visie en aansluit bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Onze zorg is goed. De inzet en bevologenheid van onze medewerkers is nog beter. Onze kracht zit in onze kleinschaligheid. Daarom kunnen we snel schakelen. Daarom voelen mensen zich thuis. En daarom krijgt ieder mens bij ons een warm welkom, een persoonlijke benadering, van het begin tot en met het afscheid. Hierbij hebben wij ook aandacht voor de familieleden en naasten van onze bewoners. We betrekken hen via de cliëntenraad, via de multidisciplinaire overleggen, regelmatig contact met onze maatschappelijk werker en verscheidene activiteiten.

De doelstellingen uit het jaar- en kwaliteitsplan 2020 hebben we gerealiseerd of in gang gezet. 2021 biedt ons daarom de kans om na te gaan waar we staan ten opzichte van ons meerjarig beleidsplan 2018-2021. Met nog één jaar te gaan het juiste moment.

De Zevenster werkte tot in 2020 met werkgroepen voor het realiseren van de doelen uit het jaar- en kwaliteitsplan 2020. In 2020 is gebleken dat er een efficiencyslag mogelijk was. Door individuele eigenaren te benoemen in plaats van werkgroepen heeft het realiseren een enorme vlucht gekregen. Voor 2021 is daarom besloten de werkgroepen los te laten. Dit betekent ook wat voor de opbouw van dit jaar- en kwaliteitsplan. Werd voorheen het plan geschreven naar de zes werkgroepen met een verwijzing naar het kwaliteitskader, voor 2021 kiezen we ervoor dit kwaliteitskader leidend te laten zijn. De hoofdstukken uit het kwaliteitskader komen herkenbaar terug in de plan.

De vorm wijzigt, de inhoud op hoofdlijnen niet. Zo blijven we ons in 2021 inzetten op de kwaliteit van leven van onze zorgvrager, luisteren we naar wat hij of zij wil, zetten we onze medewerkers effectief in en richten we ons op het scholen en opleiden van (nieuwe) medewerkers. Ook maken we in 2021 optimaal gebruik van onze faciliteiten en professionaliseren we onze bedrijfsvoering. Daarmee zetten we weer een extra stap vooruit en borgen we de kwaliteit van onze zorgverlening.

In hoofdstuk 1 start met een samenvatting van de doelstellingen uit dit plan. Dit zijn de punten waarop we in 2021 in stap willen zetten. De hoofdstukken die daarop volgen zijn de hoofdstukken uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kader komt daarmee herkenbaar terug. Tot slot beschrijven we in hoofdstuk 4 de samenstelling van onze doelgroepen en medewerkers zoals voorgeschreven door het Kwaliteitskader.

## 1. Samenvatting

Dit jaar- en kwaliteitsplan laat zien wat de Zevenster voor 2021 van plan is te realiseren. Vanuit de missie, visie en kernwaarden van de Zevenster zijn de doelstellingen bepaald. Uitgangspunt is het afronden van het meerjarig plan 2018-2021 en de aanvullende onderwerpen die door de jaren heen op ons af zijn gekomen. Het volgende overzicht laat de doelstellingen zien. Dit overzicht is opgedeeld naar de vier aandachtsthema's die de Zevenster kent:

Zorg	Onderwerp	Wanneer
1	Scholen van alle EVV-ers in het voeren van gesprekken in het kader van positieve gezondheid	1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kwartaal
2	Iedere zorgvrager heeft in 2021 een evaluatiegesprek gehad met zijn of haar EVV-er. Het gesprek gaat over positieve gezondheid: hoe ervaart u de zorg- en dienstverlening, wat zijn uw wensen?	Heel 2021
3	Implementeren van de levensboeken	Heel 2021
4	Verder vormgeven van zingeving; het aantrekken van een geestelijk verzorger	1 <sup>e</sup> kwartaal
5	Zinvolle dagbesteding. Definitief inrichten huiskamer somatiek. Behoeften bewoners t.a.v. dagbesteding nagaan en waar nodig organiseren	1 <sup>e</sup> kwartaal
6	Organiseren van muziektherapie op de PG. Dit organiseren we op regelmatige basis voor ieder PG team.	1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kwartaal
7	Teamoverleggen vinden structureel 10 keer per jaar plaats. Iedere zorgmedewerker is minimaal bij 6 overleggen aanwezig.	1 <sup>e</sup> kwartaal
8	Kwaliteit en Veiligheid is een vast onderwerp tijdens de teamoverleggen. De incidenten meldingen krijgen daarin een vaste plek	1 <sup>e</sup> kwartaal
9	Gedragvisites maken een vast onderdeel uit van ons zorgproces	1 <sup>e</sup> kwartaal
10	Gespecialiseerd verpleegkundigen worden minimaal jaarlijks ingezet voor specifieke klinische lessen	2 <sup>e</sup> kwartaal
11	Realiseren smoelenboeken per huiskamer / woning	1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kwartaal

Personeel	Onderwerp	Wanneer
1	Ongeschoolde medewerkers krijgen de kans zich te ontwikkelen tot niveau 2 zorgmedewerkers. Dit is onderdeel van het opleidingsplan 2021	Heel 2021
2	Opzetten flexibiliteit door inzet flexibele schil. Begrote structurele inzet externen (ZZP en uitzendkrachten). Deze flexibele medewerkers worden vooraf geïnformeerd over wat er speelt zodat zij goed geïnformeerd starten.	1 <sup>e</sup> kwartaal
3	Reduceren verzuim naar reële cijfers. Hiertoe wordt de inzet van de verzuimcoördinator verlengd	Heel 2021
4	In 2021 heeft iedere medewerker een functioneringsgesprek gehad	Heel 2021

5	Creëren teamgevoel, door verbinding teams en door verbinding management en medewerkers	1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kwartaal
6	Organiseren teambuildingactiviteiten per team	2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> kwartaal

Huisvesting en Facilitair	Onderwerp	Wanneer
1	Vergroten bewegingsvrijheid dementerende zorgvragers, inclusief realiseren veilig tuinmeubilair	1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kwartaal
2	Budget huiskamers t.b.v. herinrichting huiskamers en ontspanning bewoners	Vanaf 1 <sup>e</sup> kwartaal
3	Verbeteren woonomgeving bewoners	Heel 2021
4	Realiseren stalling scootmobielen	1 <sup>e</sup> kwartaal
5	Evalueren van het voedingsbeleid, daarbij gebruik makend van de MenUkaart. Wensen en behoeften worden opgenomen in het zorgdossier	1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kwartaal

Bedrijfsvoering en Overig	Onderwerp	Wanneer
1	De Zevenster gaat op voor hercertificering volgens ISO 9001 2015	2 en 3 <sup>e</sup> kwartaal
2	Faciliteren eerste stappen naar zelforganiserende teams en creëren eigen regelruimte	Heel 2021
3	Opstellen nieuw meerjarig beleidsplan 2022-2025	3 <sup>e</sup> kwartaal
4	Verder vormgeven nieuwbouwplannen	Heel 2021
5	Digitaal aftekenen medicatie	1 <sup>e</sup> kwartaal
6	iPads worden gebruikt voor dossiervoering aan het bed	1 <sup>e</sup> kwartaal
7	Afronden installatie dekkend WiFi netwerk	2 <sup>e</sup> kwartaal
8	Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek	3 <sup>e</sup> kwartaal
9	Evalueren en opzetten belangrijkste stuurindicatoren per onderdeel	2 <sup>e</sup> kwartaal

## 2. Het Profiel van de Zevenster

---

### 2.1 Missie en zorgvisie

In 2020 heeft de Zevenster een nieuwe missie en visie bepaald. In afstemming met de cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht zijn de volgende missie, visie en kernwaarden vastgesteld. Deze sluiten aan bij de huidige situatie en werkelijkheid in de Zevenster.

#### Missie

Om afhankelijkheid van zorg vraag je niet, de noodzaak tot zorg overkomt je. Het is onze missie om ieder mens die afhankelijk is van intensieve en langdurige ouderenzorg kwaliteit van leven te bieden die zo goed mogelijk de wensen, mogelijkheden en identiteit van deze mensen volgt.

#### Visie

Onze beleving is dat we in het huis van onze bewoners zijn. Hoe wil je het zelf hebben thuis? Een schoon huis, goede voeding en zorg met aandacht. Zorgen dat een ieder kan leven in de Zevenster met zoveel mogelijk eigenwaarde en leefplezier. Dat moet de maatstaf zijn. Alle medewerkers zijn daarin belangrijk. Daarbij is de essentie wij samenwerken. Samen met de verschillende medewerkers, maar ook samen met en onderling tussen de bewoners.

#### Kernwaarden

Al onze medewerkers zijn betrouwbaar, handelen vanuit hun verantwoordelijkheidsgevoel en zijn betrokken. Zij doen dat op een respectvolle wijze naar onze bewoners en naar elkaar. Net als thuis.

De drie belangrijkste kernwaarden die onze visie onderbouwen zijn :

1. Betrouwbaar
2. Verantwoordelijk
3. Respectvol

### 2.2 Maatschappelijke opgave komende jaren

De problematiek van onze (potentiële) zorgvragers wordt gekenmerkt door een toenemende diversiteit in achtergronden en complexiteit. De intramurale zorgvraag is, zowel somatisch als psychogeriatrisch, merkbaar aan het wijzigen en tegelijkertijd aan het verzwaren. We zien dat met het langer thuis blijven wonen van senioren het aantal crisissituaties toeneemt. Daardoor ontstaat er een behoefte aan nieuwe diensten en gerichte steun. De zorgvrager verwacht meer duidelijkheid over het dienstenpakket, over de keuzemogelijkheden omtrent zorg en hij wil een duidelijke inbreng over de momenten waarop hij deze dienstverlening mag verwachten. Het leef- en woonelement wordt daarbij steeds belangrijker en het zorgelement wordt daaraan in toenemende mate ondergeschikt. Tot slot is het voor velen met een complexe zorgvraag lastig om binnen een acceptabele wachttijd een passende verblijfplaats te vinden.

Een veranderende omgeving vraagt om een veranderende organisatie. Het in balans houden van het medewerkersbestand en de vraag naar zorgverlening blijkt een lastigere opdracht. Het aantrekken van opgeleide medewerkers is gezien de schaarste op de arbeidsmarkt erg moeilijk. Binnen de Zevenster blijft het intern opleiden van medewerkers dan ook het komende jaar op de agenda staan.

De huidige locatie van de Zevenster is in 2021 50 jaar oud. Het afgelopen jaar is er weer volop energie gestoken in het concretiseren van plannen voor nieuwbouw. Nieuwbouw is echter niet binnen een jaar gerealiseerd. In 2019 is een intentieovereenkomst ondertekend, gevolgd door een samenwerkingsovereenkomst in 2020 om samen met de gemeente Zuidplas en woningbouwcorporatie WoonPartners de grond van sportpark Het Verlaat samen te herontwikkelen. Gezamenlijk wordt gewerkt aan planvorming om te komen tot een levensloopbestendige woonwijk inclusief verpleeghuis te realiseren. Op korte termijn betekent dit dat we ons huidige gebouw in stand houden op zo'n manier dat we de zorg kunnen blijven leveren die onze zorgvragers nodig hebben.

Samengevat zien wij binnen de Zevenster de volgende uitdagingen op ons af komen:

- Sterke stijging van het aantal zorgvragers en een groeiende wachtlijst
- Zwaardere, complexere en kortere zorgvragen
- Grote vraag naar goed geschoold personeel
- Komen tot nieuwbouw

## 3. Doelstellingen 2021

---

Gebaseerd op onze specifieke uitdagingen hebben het bestuur en de MT leden het volgende plan opgesteld. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is daarbij leidend geweest.

In dit hoofdstuk wordt per hoofdstuk uit het kwaliteitskader aangegeven wat de te behalen resultaten zijn. Het meerjarig beleidsplan 2018-2021 van de Zevenster wordt daarbij als uitgangspunt genomen. Gedurende het jaar volgen we de voortgang op deze uitwerking om na te gaan of we op de goede weg zijn.

### Kwaliteitskader

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat beschreven dat iedere zorginstelling aan een aantal kwaliteitsthema's invulling dient te geven, te weten: Persoonsgerichte zorg, Wonen en welzijn, Veiligheid, Leren en verbeteren van kwaliteit, Leiderschap, Governance en management, Medewerkerssamenstelling, Gebruik van hulpbronnen en het Gebruik van informatie. Alle richtlijnen en minimumeisen die aan onze zorgverlening binnen deze thema's door het Zorginstituut Nederland worden gesteld, zijn binnen de Zevenster ingericht volgens de voorschriften van het Kwaliteitskader.

### 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg

Uitgangspunt in de Zevenster:

- Persoonsgerichte zorg; 'de unieke ik' en de 6 pijlers van positieve gezondheid zijn multidisciplinair en integraal vertaald in de dagelijkse zorg- en dienstverlening.
- Meedoen; individuele dromen van onze zorgvragers zijn vertaald naar realistische mogelijkheden en daden. Sociale netwerken (in- en extern) worden behouden en gestimuleerd.

De Zevenster hecht waarde aan positieve gezondheid. Positieve gezondheid is het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Positieve gezondheid kan worden onderscheiden in zes pijlers:

- Lichaamsfuncties – Ik voel me gezond en fit
- Mentaal welbevinden – Ik voel me vrolijk
- Zingeving – Ik heb vertrouwen in mijn eigen toekomst
- Kwaliteit van leven – Ik geniet van mijn leven
- Meedoen – Ik heb goed contact met andere mensen
- Dagelijks leven – Ik kan goed voor mezelf zorgen

In 2021 zetten wij voort dat iedere zorgvrager en toekomstige zorgvrager is uitgevraagd op deze zes pijlers van positieve gezondheid. We helpen onze zorgvragers om de nieuwe situatie te accepteren, hun kwaliteit van leven te faciliteren, invulling te geven aan hun "laatste" dromen en we begeleiden ze optimaal bij hun naderende afscheid. We gaan in gesprek met onze zorgvrager en/of diens naasten om na te gaan hoe zij de zorg- en dienstverlening zien en vragen hen naar hun wensen. De



uitkomsten borgen we in de individuele zorgplannen van onze zorgvragers. Twee medewerkers zijn in 2020 geschoold in het voeren van deze gesprekken en ondersteund in de implementatie van het model van positieve gezondheid. Zij dragen deze kennis in 2021 over op hun collega's, zodat iedere Eerste Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er) in staat is de evaluatiegesprekken te voeren. Indien nodig bieden we medewerkers aanvullende scholing aan op dit onderwerp.

In 2021 implementeren we de levensboeken. Een levensboek is een boek over iemands leven. Door terug te kijken wordt de mogelijkheid gecreëerd om met iemand belangrijke gebeurtenissen uit het leven te herbeleven. Het is daarvoor belangrijk om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de levensloop. Aan het maken van een levensboek gaan een aantal stappen vooraf. Een levensboek is namelijk niet iets dat alleen voor de gezelligheid wordt gemaakt. Het kan een belangrijke functie hebben bij het leveren van individuele (cliëntgerichte) zorg. Bij het werken met levensboeken wordt gebruik gemaakt van het gegeven dat herinneren met behulp van foto's en dergelijke makkelijker gaat dan het louter herinneren. Het is een ook een praktische toepassing van reminiscentie.

Herkenbaarheid van onze medewerkers is zowel voor de bewoners als voor de bezoekers van bewoners van belang. Zeker de dementerende bewoner kan hier baat bij hebben. Het brengt rust en duidelijkheid. De afgelopen Covid-19 periode heeft ons tevens geleerd dat het op die momenten dat medewerkers door het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen onherkenbaar, extra belangrijk is dat bewoners en bezoekers weten wie de medewerker is.

Het komende jaar gaan we door met de nieuwe opzet van de behandeldienst. Dit biedt betere waarborgen voor persoonsgerichte zorg, betere binding met zorgvrager en versterking van de (para)medische invloed op het te voeren beleid binnen de Zevenster. Belangrijk gegeven is dat het opzetten van deze dienst in samenwerking met de huidige externe aanbieder plaatsvindt. In de nieuwe behandeldienst worden ook expertises opgenomen welke tot nu toe niet beschikbaar waren voor zorgvragers van de Zevenster.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Scholen van alle EVV-ers in het voeren van gesprekken in het kader van positieve gezondheid;
2. Iedere zorgvrager heeft in 2021 een evaluatiegesprek gehad met zijn of haar EVV-er. Het gesprek gaat over positieve gezondheid: hoe ervaart u de zorg- en dienstverlening, wat zijn uw wensen?
3. Implementeren van de levensboeken;
4. Realiseren smoelenboeken per huiskamer / woning;
5. Voortzetten pilot behandeldienst.

### 3.2 Wonen en Welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Uitgangspunten in de Zevenster:

- Er is aandacht voor zingevingsvraagstukken. Dit vertalen we in individueel maatwerk en afstemming van de zorg op de behoeften en mogelijkheden van de zorgvragers.
- Kwaliteit van leven (genieten) is geborgd op de woningen door een ruim en divers aanbod aan dagbesteding;

- De woonomgeving is afgestemd op de behoeften van onze bewoners en gaat mee met het seizoen en de tijd;
- Er is sprake van gevarieerde voeding afgestemd op de wensen van de zorgvragers;.
- Vrijheidsbevordering: de binnen- en buitenruimte van de Zevenster sluit aan op behoeftes van (dementerende) zorgvragers.

Zingeving staat hoog op de agenda in de Zevenster. In 2020 is palliatieve zorgverlening een aandachtspunt geweest. Eén van de verpleegkundigen heeft zich in dit onderwerp gespecialiseerd. Zingeving is hierbij een onderwerp. In 2021 willen we dit onderwerp verder vormgeven, door het aantrekken van een geestelijk verzorger.

In de Zevenster willen we zinvolle dagbesteding bieden aan de ouderen die hier behoefte aan hebben. Dit kan onder andere bereikt worden door ouderen aan te spreken op hun passie of hun werkverleden of door ouderen een rol te geven en te stimuleren tot meedoen. De assistenten welzijn spelen hier een expliciete rol bij. In 2021 zal de huiskamer somatiek definitief gestalte krijgen door dagelijkse aanwezigheid van een assistente welzijn. Deze zal met de bewoners gaan kijken welke activiteit, zinvol is voor betreffende bewoner en deze uitvoeren. Het levensboek helpt daarbij. Verder gaan we onderzoeken of bewoners die meer nodig hebben dan alleen activiteiten (lees dagbesteding/structuur) naar onze eigen dagbesteding kunnen omdat daar de huiselijke sfeer, persoonlijke aandacht en bewoners met dezelfde achtergrond waarschijnlijk groter zal zijn.

Een prettige woonomgeving draagt bij aan de 'thuis voel' ervaring van onze bewoners. In 2021 geven we een budget aan ieder team om de huiskamers huiselijker te maken, ze aan te kleden naar het seizoen en daar waar nodig te moderniseren. Tevens realiseren we een stalling voor de scootmobielen. Ons huis kent binnen de muren geen mogelijkheden voor een degelijke en veilige stalling. Dit terwijl steeds meer bewoners gebruik maken van een scootmobiel. Daarnaast organiseren we ruimte in onze begroting om de cosmetische kant van ons huis aan te pakken. De Zevenster is dan wel oud, het hoeft niet ouderwets of achterhaald te zijn. Met dit budget maken we de Zevenster toonbaar, door bijvoorbeeld het plaatsen van deurstickers.

Het is gebleken dat muziek een zorgvrager met dementie rust kan geven als hij of zij geïrriteerd is, kan activeren als hij of zij passief is en vrolijk kan maken als hij of zij verdrietig is. Het roept herinneringen op waarvan werd gedacht dat deze voorgoed kwijt waren. Als het lukt om de juiste toon te vinden, voegt muziek iets moois toe aan de kwaliteit van leven van deze zorgvrager. In 2021 willen we ons daarom gaan richten op het aanbieden van muziektherapie op de PG teams.

We evalueren ons voedingsbeleid. Want gezonde keuzes kunnen ook gewoon duurzaam en lekker zijn. We maken hierbij gebruik van de MenUkaart en noteren de wensen en behoeften van onze zorgvragers in het zorgdossier.

De bewegingsvrijheid en –ruimte van onze dementerende zorgvragers willen we zoveel mogelijk vergroten, waarbij uiteraard rekening gehouden wordt met persoonlijke mogelijkheden. In 2020 hebben we de tuin voor onze dementerende zorgvragers verruimd. In 2021 kijken we of we meer kunnen doen aan deze vorm van vrijheidsbeleving.

## Doelstellingen voor 2021

1. Verder vormgeven van zingeving; het aantrekken van een geestelijk verzorger;
2. Zinvolle dagbesteding. Definitief inrichten huiskamer somatiek. Behoeften bewoners t.a.v. dagbesteding nagaan en waar nodig organiseren;

3. Budget huiskamers t.b.v. herinrichting huiskamers en ontspanning bewoners;
4. Verbeteren woonomgeving bewoners;
5. Organiseren van muziektherapie op de PG. Dit organiseren we op regelmatige basis voor ieder PG team;
6. Evalueren van het voedingsbeleid, daarbij gebruik makend van de MenUkaart. Wensen en behoeften worden opgenomen in het zorgdossier;
7. Vergroten bewegingsvrijheid dementerende zorgvragers.

### 3.3 Veiligheid

Onder veiligheid wordt verstaan het garanderen van basisveiligheid. Dit betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

Uitgangspunten in de Zevenster:

- Incidenten worden veilig en laagdrempelig gemeld;
- Tijdens de teamoverleggen is kwaliteit en veiligheid een standaard onderwerp;
- Gedragsvisites vinden op reguliere basis plaats;

In 2020 is in de Zevenster gestart met het gebruik van het incidentmeldingssysteem Triasweb. Via dit systeem kunnen medewerkers digitaal op een eenvoudige wijze incidenten en calamiteiten melden. De uitkomsten uit dit systeem worden meegenomen in de teamoverleggen. Teamoverleggen vinden maandelijks plaats, met uitzondering van juli en augustus. Iedere zorgmedewerker dient minimaal bij zes teamoverleggen aanwezig te zijn in een jaar.

Het afgelopen jaar zien we dat het aantal meldingen met betrekking tot geweld en grensoverschrijdend gedrag steeds meer toeneemt. Een belangrijke oorzaak zit in de gedragsproblematiek van onze zorgvragers. Onbegrepen gedrag van een zorgvrager wordt besproken door de specialist ouderengeneeskunde, huisarts, psycholoog en verpleegkundigen tijdens een gedragsvisite. In 2021 bedden we deze visite structureel in, in het zorgproces.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Teamoverleggen vinden structureel 10 keer per jaar plaats. Iedere zorgmedewerker is minimaal bij 6 overleggen aanwezig.
2. Kwaliteit en Veiligheid is een vast onderwerp tijdens de teamoverleggen. De incidenten meldingen krijgen daarin een vaste plek.
3. Gedragsvisites maken een vast onderdeel uit van ons zorgproces

### 3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit onderdeel gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gsystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Uitgangspunten de Zevenster:

- Deskundigheid van onze medewerkers is op orde, waardoor de geleverde kwaliteit van zorg gegarandeerd is. Dit betreft niet alleen medewerkers in de zorg, maar ook facilitair zoals in de

keuken en huishouding. Hiervoor gebruiken we onze leeromgeving Leren & Doen en bieden we een breed aanbod aan qua bij- en nascholing;

- Gespecialiseerd verpleegkundigen worden ingezet voor de verdere ontwikkeling van medewerkers;.
- De Zevenster is gecertificeerd volgens de Certiked norm.

Goede kwaliteit van zorg wordt geleverd door kwalitatief goede medewerkers. We bieden onze medewerkers dan ook ruime mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen. Zowel binnen als buiten hun vakgebied. We bieden medewerkers die nu ongeschoold zijn de kans zich te ontwikkelen tot niveau 2. De leeromgeving Leren & Doen ondersteunt daarbij en ook voor 2021 wordt een actueel opleidingsplan opgesteld.

Een gevolg van het aanbieden van ontwikkelingsmogelijkheden is dat er specifieke kennis en kunde in de organisatie ontstaat. In 2021 willen we deze kennis en kunde benutten door de gespecialiseerd verpleegkundigen in te zetten bij klinische lessen. Zij kunnen op die manier op hun vakgebied hun kennis en kunde overdragen op collega's.

Sinds 2018 is de Zevenster door Certiked gecertificeerd volgens de ISO 9001 2015 norm. Na succesvolle tussenaudits in 2019 en 2020, gaat de Zevenster in 2021 op voor hercertificering.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Ongeschoolde medewerkers krijgen de kans zich te ontwikkelen tot niveau 2 zorgmedewerkers. Dit is onderdeel van het opleidingsplan 2021;
2. Gespecialiseerd verpleegkundigen worden minimaal jaarlijks ingezet voor specifieke klinische lessen;
3. De Zevenster gaat op voor hercertificering volgens ISO 9001 2015.

### **3.5 Leiderschap, governance en management**

Het gaat hierbij over de aansturing en governance van de zorgorganisatie. De zorgorganisatie dient faciliterend te zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Uitgangspunten de Zevenster:

- Verbondenheid tussen alle medewerkers van de Zevenster; zorg, welzijn, facilitair, management en bestuur vergroten.
- Uitdragen van de kernwaarden: betrouwbaar, verantwoordelijk en respectvol;
- Zelforganiserende teams en eigen regelruimte regelen we voor de toekomst;
- Management is zichtbaar in de organisatie.

Verbondenheid tussen medewerkers is van groot belang. Alleen samen komen we tot de juiste antwoorden voor de uitdagingen waar we voor staan. Door een teamgevoel te creëren streven we naar 'wij van de Zevenster'. Het management laat zich daarbij regelmatig zien op de werkvloer. De nieuwe missie, visie en kernwaarden gelden bij het creëren van één team als uitgangspunt. In 2021 organiseren we teambuilding activiteiten per team (PG, Somatiek, Facilitair en Ondersteuning). Hiermee verbinden we ons niet alleen inhoudelijk, maar ook persoonlijk.

Zelforganiserende teams zijn het adagium voor de toekomst. In de Zevenster gaan we in 2021 de eerste stappen faciliteren om daar te komen. Daarbij zetten we in op het vergroten van de eigen regelruimte van onze medewerkers.

In 2021 verloopt ons huidige meerjarig beleidsplan 2018-2021. In 2021 zal een nieuw meerjarig beleidsplan worden opgesteld. Uiterlijk eind 2021 is deze gereed.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Creëren teamgevoel, door verbinding teams en door verbinding management en medewerkers;
2. Organiseren teambuilding activiteiten;
3. Faciliteren eerste stappen naar zelforganiserende teams en creëren eigen regelruimte.
4. Opstellen nieuw meerjarig beleidsplan 2022-2025

### **3.6 Medewerkerstamenstelling**

In dit hoofdstuk gaat het over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van de zorgvragers waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?

#### Uitgangspunten de Zevenster

- Binden en boeien van medewerkers. Uitstroom van goede, gekwalificeerde medewerkers zoveel mogelijk voorkomen;
- Er is een flexibele schil die de uitval van medewerkers opvangt;
- De Zevenster kent reële verzuimcijfers;
- Er is een beleid functioneringsgesprekken

Onze medewerkers zijn de kern van onze organisatie. Tevreden, betrokken en goed gekwalificeerde medewerkers staan garant voor een goede zorgverlening en een woonomgeving waarin het voor onze zorgvragers prettig vertoeven is. Het zijn en blijven van een aantrekkelijke werkgever is dus in de kern onze belangrijkste opdracht. Om zoveel mogelijk goed personeel te behouden, betrekken we onze medewerkers bij de verdere invulling en ontwikkeling van het jaarplan. We bieden onze mensen regelingen rond werktijden, kanteling en opleidingen.

Eén van de grootste uitdagingen voor een uitgebalanceerd en volledig medewerkersbestand is een problematische arbeidsmarkt met grote schaarste aan gekwalificeerd personeel. Opvang door verzuim en/of verlof van medewerker is steeds lastiger intern op te vangen. De ervaren werkdruk neemt daardoor toe. Daarom ontwikkelt de Zevenster in 2021 een flexibele schil. Deze flexibele schil zal bestaan uit inzet door ZZP-ers en uitzendkrachten. Deze flexibele medewerkers nemen we mee in de werkwijze en manieren van de Zevenster, zodat ze goed voorbereid starten.

Op het gebied van verzuim zien we kansen dit verder te beïnvloeden. We zetten de samenwerking met de verzuimcoördinator voort.

In 2021 pakken we de jaarlijkse functioneringsgesprekken weer op. Hiertoe wordt gewerkt met het format behorende bij het beleid functioneringsgesprekken. Onderdeel van deze gesprekken is de ervaring van de medewerker, waarbij ervaringen en omgaan met agressie een onderwerp is.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Verlagen van de ervaren werkdruk door het organiseren van flexibiliteit. Hiertoe wordt een flexibele schil ontwikkeld en ingezet. Begrote structurele inzet externen (ZZP en uitzendkrachten);
2. Reduceren verzuim naar reële cijfers. Hiertoe wordt de inzet van de verzuimcoördinator verlengt;
3. In 2021 heeft iedere medewerker een functioneringsgesprek gehad. Specifieke aandacht gaat uit naar agressie in de zorgrelatie.

### 3.7 Gebruik van hulpbronnen

In dit onderdeel gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Uitgangspunten de Zevenster:

- De Zevenster realiseert nieuwbouw
- Verbetering en versterking ICT omgeving
- Gebruik van beschikbare bronnen

De Zevenster heeft een oud gebouw. Duidelijk is dat binnen afzienbare tijd nieuwbouw noodzakelijk is. Daarom zijn nieuwbouwplannen volop in ontwikkeling. De uitwerking hiervan zal in 2021 verder vorm en inhoud krijgen

Afgelopen jaar is een nieuw en dekkend WiFi-netwerk aangelegd. Daarmee kunnen we een aantal verbeteringen in ons zorgproces faciliteren, onder andere op het gebied van gemakkelijke en snelle registratie van zorghandelingen door onze medewerkers met behulp van iPads. Met behulp van deze iPads gaan we medicatie digitaal aftekenen en vindt dossievoering plaats aan het bed. In 2021 realiseren we de laatste activiteiten voor een succesvolle installatie van het WiFi netwerk.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Verder vormgeven nieuwbouwplannen;
2. Digitaal aftekenen medicatie;
3. iPads worden gebruikt voor dossievoering aan het bed
4. Afronden project installeren dekkend Wifi netwerk

### 3.8 Gebruik van informatie

Bij dit onderwerp gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

Uitgangspunten de Zevenster:

- De Zevenster voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder de zorgvragers van de Zevenster;
- Bij elke zorgplanevaluatie wordt de cliënttevredenheid gemeten door een gesprek tussen de EVV-er en de zorgvrager;
- De NPS score is onderdeel van de vragenlijst van Zorgkaart Nederland en de eigen evaluatielijsten die gebruikt worden in de organisatie.

De Zevenster voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder de zorgvragers van de Zevenster. De resultaten uit het onderzoek uit 2020 worden voornamelijk in 2021 opgepakt.

In 2021 bepalen we naast de bekende financiële en kwalitatieve indicatoren, welke stuurindicatoren van belang zijn voor zorgmedewerkers en zorgvragers.

De NPS score is een score die wij standaard meten en publiceren op onze website.

#### Doelstellingen voor 2021

1. Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek;
2. Evalueren en opzetten belangrijkste stuurindicatoren per onderdeel

## 4. Doelgroepen- en medewerkersstelling

In dit hoofdstuk beschrijven wij de samenstelling van onze doelgroepen en het medewerkersbestand binnen de kaders die het Kwaliteitskader daaraan heeft gesteld.

### 4.1 Zorgvragers

#### Omschrijving doelgroepen, aantallen en leeftijdsverdeling

De Zevenster biedt zorg en inhoud voor:

- Ouderen met een (chronisch) somatisch ziektebeeld
- Ouderen met een (beginnend) Psychogeriatrisch ziektebeeld
- Ouderen met een welzijns- en/of begeleidingsvraag.

Zorgzwaartepaketten	Aantal cliënten
Eerstelijnsverblijf laag complex	1
Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partner V&V	1
ZZP 10VV (excl.BH incl.DB)	1
ZZP 10VV (incl.BH incl.DB)	1
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	14
ZZP 5VV (incl.BH incl.DB)	38
ZZP 6VV (incl.BH incl.DB)	25
ZZP 7VV (incl.BH incl.DB)	4
ZZP 8VV (incl.BH incl.DB)	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>87</b>

Peildatum = 1 oktober 2020

Tabel 1: Type zorgverlening en aantal per doelgroep

De Zevenster voert minimaal jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de zorgvragers. Dit wordt gedaan door Zorgkaart Nederland. De NPS score is onderdeel van de vragenlijst van Zorgkaart Nederland. Vanaf 2020 zullen deze scores elk kwartaal geëvalueerd worden en wordt de gemiddelde score op de website gepubliceerd.

De Zevenster beschikt over een in 2018 gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem, conform de ISO 9001/2015 normering, uitgevoerd door Certiked. Eind 2020 vindt de tweede tussenaudit plaats. Herculificering staat voor 2021.

### 4.2 Medewerkersstelling

Alle dienstroosters van medewerkers zijn zo ingeregeld dat de Zevenster voldoet aan de eisen qua bezetting, aanwezigheid, toezicht, kwalificaties, beschikbaarheid en oproepbaarheid. Ten alle tijden zijn er voldoende gekwalificeerde mensen beschikbaar en op tijd ter plaatse. De medische achterwacht wordt nu nog geleverd via Novicare (externe behandeldienst).

Bij de Zevenster werken 150 medewerkers in loondienst die in totaal circa 89 Fte invullen. Het medewerkersbestand binnen de zorgverlening is samengesteld op basis van de richtlijnen van het



NZa. In onderstaande tabel staat een overzicht van medewerkers in dienst bij de Zevenster op 1 oktober 2020.

Functie	Aantal FTE	Aantal medewerkers
Assistent Welzijn PG	12,47770	22
Assistent Welzijn SOM	3,27780	5
Bestuurssecretaris	0,88890	1
Casemanager dementie	0,66670	1
Dir.secretariss Zevenster	0,66670	1
Directeur	1,00000	1
Financieel medewerker	0,66670	1
Hcd	1,00000	1
Helpende	8,95830	16
Huish.hulp Zevenster	6,52780	16
Huismeester Zevenster	0,22222	1
Keuken ass.	0,09722	1
Leerling helpende	0,88890	1
Leerling verpleegkundige	2,55560	3
Leerling Verzorgende IG voorber.	6,11110	7
Maatschappelijk werk	0,77780	1
Medewerker facilitair	3,27780	8
Medewerker linnenkamer	0,55560	1
Medewerker Welzijn	0,88890	1
Meewerkend Coördinator huisho	0,77780	1
Opleidingscoördinator	0,66670	1
Personeelswerk	0,88890	1
Preventiemedewerker	0,33330	1
Stag alg/adm	2,88890	6
Teamleider Zevenster	1,88890	2
Vakm.adminstr.	1,44440	2
Verpleegkundige Zevenster	7,33330	9
Verzorgende AG	3,76390	7
Verzorgende IG	11,58330	16
Ziekenverzorgende	1,33330	2
Zorghulp	4,40280	13
<b>Eindtotaal</b>	<b>88,81124</b>	<b>150</b>
Peildatum 01-10-2020		

Tabel 2 Overzicht zorgmedewerkers van de Zevenster, opgedeeld naar niveau.

### Lerend netwerk van de Zevenster

Medewerkers van de Zevenster halen actief kennis/kunde, ervaring/interesses en vaardigheden uit verschillende samenwerkingsverbanden en netwerkgroepen:

- Transmuraal Netwerk Midden-Holland. Een samenwerkingsorganisatie van de zorgorganisaties en –aanbieders van Midden Holland, van Huisarts tot Ziekenhuis. Hier zijn op zowel inhoudelijke (palliatief, dementie etc.) als ondersteunende (P&O) werkzaamheden diverse netwerken actief.
- Bestuurlijk overleg collega instellingen Zellingen, Zorgpartners, Cedrah (Beth San)
- Care2Care. Regionale arbeidsmarktorganisatie met studie- en netwerkbijeenkomsten.
- Actiz brancheorganisatie, hierin zijn diverse mogelijkheden om inhoudelijk met collega aanbieders te overleggen plus dat vernieuwingen en beleidsaanpassingen gedeeld en besproken worden.
- Scholing, ID college, Hoornbeeck college, ROC en SBB (beroepsonderwijs bedrijfsleven), Zorgbrug.
- Samenwerking met IJsselmonde-Oost.
- Novicare. Het delen van ervaring kennis en kunde op het gebied van behandeling.
- RAAT, in het kader van de Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten wordt samengewerkt met andere zorginstellingen in de regio, voornamelijk waar het arbeidsmarkt betreft.