



Jaar- en kwaliteitsplan 2022

Zevenhuizen, 24 december 2021
Versie: definitief

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
INLEIDING	3
1. SAMENVATTING	4
2. HET PROFIEL VAN DE ZEVENSTER	6
2.1 Missie en zorgvisie	6
2.2 Maatschappelijke opgave komende jaren	6
3. DOELSTELLINGEN 2022	8
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
3.2 Wonen en Welzijn	9
3.3 Veiligheid	11
3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	12
3.5 Leiderschap, governance en management	13
3.6 Medewerkersevenstelling	14
3.7 Gebruik van hulpbronnen	15
3.8 Gebruik van informatie	15
4. DOELGROEPEN- EN MEDEWERKERSEVENSTELLING	17
4.1 Zorgvragers	17
4.2 Medewerkersevenstelling	17

Inleiding

Voor u ligt het jaar- en kwaliteitsplan 2022. Een plan dat vertrekt vanuit onze missie en visie en aansluit bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

In april 2021 vond de bestuurlijke fusie tussen Stichting De Zevenster en WelThuis plaats. Een zorgvuldig en intensief voorbereidingstraject heeft de Zevenster het vertrouwen gegeven hiermee een belangrijke en goede stap te zetten voor de toekomst van de Zevenster. Beide organisaties bieden verpleeghuiszorg in een aan elkaar grenzend geografisch gebied. De bundeling van kennis en ervaring op het gebied van intramurale zorg biedt meerwaarde voor de bewoners, waarvan we de zorgwaarde zien toenemen. Qua visie op zorgverlening en kleinschalige zorglocaties passen de Zevenster en WelThuis goed bij elkaar. De kernwaarden van beide organisaties sluiten goed bij elkaar aan; kleinschalige zorgverlening, goede verankering in de lokale gemeenschap, korte lijnen tussen management en zorgverleners en goede lokale medezeggenschap van cliënten. Alle locaties van WelThuis hebben een eigen 'couleur locale'. Zo zal ook de Zevenster haar eigenheid behouden. Naar verwachting zal de juridische fusie eind 2022 plaatsvinden. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hebben de fusie goedgekeurd. Ook de ondernemingsraden en cliëntenraden van beide organisaties staan achter de eenwording. Met ingang van de bestuurlijke fusie heeft Stichting de Zevenster het management overgedragen aan WelThuis en is een locatiemanager vanuit WelThuis aangesteld.

De Zevenster biedt warme zorg. We kunnen rekenen op de inzet en bevoegenheid van onze medewerkers. De kracht van de Zevenster 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. In 2022 zullen we ons wederom inzetten voor de kwaliteit van leven van onze bewoners, 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 2022 optimaal gebruik van onze faciliteiten. Vooruitlopend op de juridische fusie professionaliseren we onze bedrijfsvoering. Daarmee zetten we weer een extra stap vooruit en borgen we de kwaliteit van onze zorgverlening.

Hoofdstuk 1 start met een samenvatting van de doelstellingen uit dit plan. Dit zijn de punten waarop we in 2022 een 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 2022 van plan is te realiseren. Vanuit de missie, visie en kernwaarden van de Zevenster zijn de doelstellingen bepaald. Het volgende overzicht laat de doelstellingen zien. Dit overzicht is opgedeeld naar de vier aandachtsthema's die de Zevenster kent:

Zorg	Onderwerp
1	Ontwikkelen van persoonsgerichte zorg in de praktijk
2	Werken met levensboeken, aanpassen format
3	Persoonsgericht opstellen van het cliëntdossier
4	Vormgeven geestelijke verzorging vanuit persoonsgerichte zorg;
5	Optimaliseren van een zinvolle dagbesteding <ul style="list-style-type: none"> • Verder vormgeven van de huiskamers en introduceren van de teampas t.b.v. welzijn. • Inrichten van een integraal welzijnsteam • Laagdrempelig inzetten van vervoersmogelijkheden vanuit de Zevenster
6	Mogelijkheden onderzoeken om muziektherapie aan te bieden aan doelgroep somatiek.
7	Verdiepen WZD/Nee-tenzij beleid, <ul style="list-style-type: none"> • Kennis medewerkers op peil houden middels scholing • Vergroten bewustzijn t.a.v. onvrijwillige zorg • Inzet van sensoren evalueren op basis van de WZD • Uitvoeren WZD-audit • Start nieuwe WZD functionaris via Goudenhart
8	Deelname aan het project 'Oog voor Naasten'
9	Starten van gedragsvisites en omgangsoverleggen op de somatische afdelingen.
10	Mogelijkheden voor meerzorg (ZZP7) onderzoeken en implementeren.
11	Inzet Gespecialiseerd verpleegkundigen voor specifieke klinische lessen.
12	Implementatie van het werken met 'kwaliteits-verpleegkundigen'.
13	Zoveel mogelijk zelf uitvoeren van verpleegtechnische handelingen op de locatie.

Personeel	Onderwerp
1	Overname medische en paramedische zorg door Fundis Goudenhart
2	Inzetten flexmedewerkers via Variantzorg

3	Teamoverleggen vinden structureel 10 keer per jaar plaats. Iedere zorgmedewerker is minimaal bij 6 overleggen aanwezig. Kwaliteit en Veiligheid is een vast onderwerp tijdens de teamoverleggen.
4	Ongeschoolde medewerkers krijgen de kans zich te ontwikkelen tot niveau 2 zorgmedewerkers. Dit is onderdeel van het opleidingsplan 2022.
5	Alle zorgmedewerkers volgen in 2022 de basistraining psychiatrie via GGZ Rivierduinen.
6	Creëren teamgevoel, door verbinding teams en door verbinding management en medewerkers, organiseren teambuilding activiteiten.
7	Verlagen van de ervaren werkdruk door het organiseren van flexibiliteit. Inzet VariantZorg.
8	Monitoren van ziekteverzuimcijfers middels frequent verzuim gesprekken en het verhelderen van de ziekmeldprocedure.
9	Actualiseren beleid rond functioneringsgesprekken. Deelname pilot WelThuis. In 2022 heeft iedere medewerker een functioneringsgesprek.

Huisvesting en Facilitair	Onderwerp
1	Verbeteren van het voedingsbeleid
2	Introduceren van FamilieNet
3	Verder vormgeven nieuwbouwplannen
4	Digitaal aftekenen medicatie iPads worden gebruikt voor dossiervoering 'aan het bed'.

Bedrijfsvoering en Overig	Onderwerp
1	Verbeteren sturingsinformatie vanuit Triasweb, danwel aansluiten bij werkwijze en commissie WelThuis
2	Verbeteren inzicht in vereiste en behaalde scholingen medewerkers; invoeren digitale leeromgeving 'Learninq'
3	Onderzoeken waar de Zevenster staat t.o.v. het landelijk kwaliteitskader. Deelname scan vanuit Waardigheid en Trots
4	Introductie van zelforganiserende teams, implementatie teamrollen.
5	Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek
6	Deelname aan werkbelevingsonderzoek
7	Deelname lerend Netwerk WelThuis

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 ouderen het aantal crisissituaties toeneemt. Daardoor ontstaat er een behoefte aan nieuwe diensten en gerichte steun. 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 verblijfspot 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 fusie van de Zevenster met WelThuis maakt het mogelijk om een nieuw integraal woon-zorgconcept te realiseren en verder vorm te geven aan de plannen voor nieuwbouw in 2023/2024. Dit woonzorgconcept wordt de aankomende tijd verder vormgegeven in combinatie met de Gemeente Zuidplas, Woonpartners en de andere onderdelen van Fundis. De nieuwbouw gaat ervoor zorgen dat de Zevenster een moderne en toekomstbestendige locatie wordt om de zorg in de aankomende jaren te borgen, te continueren en hiermee

wordt de totale zorgcapaciteit uitgebreid binnen Zevenhuizen. Concreet levert dit een uitbreiding van 40 appartementen voor kwetsbare ouderen op, in de vorm van een woontoren. 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 2022

Gebaseerd op onze specifieke uitdagingen heeft de Zevenster 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. Gedurende het jaar volgen we de voortgang op deze uitwerking om na te gaan of we op de goede weg zijn.

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 dit 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 de relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

De Zevenster wil het bieden van **persoonsgerichte zorg in de praktijk** verder ontwikkelen, passend bij de toegenomen zorgzwaarte van de bewoners. Dit begint bij bewustwording omtrent persoonsgerichte zorg; het kennen van de bewoner en aansluiten bij de belevingswereld, mogelijkheden en voorkeuren van de bewoner. Waar medewerkers momenteel, vanuit ervaring en betrokkenheid gericht zijn op het 'zorgen voor' de bewoner, wil de Zevenster dit meer ombuigen naar het 'zorgen dat'; wat de bewoner zelf kan, wordt bij voorkeur ondersteund, uitgebreid en bekrachtigd. Ook het kennen van de levensgeschiedenis en achtergrond van de bewoner maakt hier onderdeel van uit. In 2022 zal de Zevenster medewerkers hierin ondersteunen middels workshops. Ook het werken met levensboeken is hierin ondersteunend.

In 2021 is binnen de Zevenster gestart met de implementatie van **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. Een levensboek heeft een belangrijke functie bij het bieden van persoonsgerichte zorg, het leren kennen van de bewoner, het gesprek aangaan en het opbouwen van een relatie. 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. In 2022 zal het format dat hierbij wordt aangereikt vereenvoudigd worden, zodat ook familieleden hiermee uit de voeten kunnen en alle bewoners kunnen beschikken over een levensboek.

Medewerkers van de Zevenster weten in de praktijk veel van de bewoners en zijn/haar wensen, dit is echter nog onvoldoende terug te vinden in het dossier. De persoonlijke geschiedenis en achtergrond van de bewoner is niet terug te vinden in het dossier. In 2022 zal aandacht besteed worden aan het **persoonsgericht opstellen van het cliëntdossier**. De hiertoe ontwikkelde 'profielvragenlijsten' (vanuit het concept positieve gezondheid) zijn hierbij ondersteunend. Ook zal gewerkt gaan worden met het 'clientverhaal' in het dossier.

Vooruitlopend op de fusie met WelThuis, gaat de **medische en paramedische zorg** binnen de Zevenster met ingang van 2022 over van Novicare naar Goudenhart (onderdeel van Fundis). De huisarts blijft de regie behandelaar en is verantwoordelijk voor de dagelijkse medische zorg. De Specialist Ouderengeneeskunde van Goudenhart komt in beeld, zodra er sprake is van een vraag op het gebied van gedrag. De psycholoog en SO houden hiertoe o.a. wekelijks gedragsvisites. De achterwacht functie blijft ingevuld worden door Gericall.

Een belangrijke voorwaarde voor het bieden van persoonsgerichte zorg zijn vaste medewerkers in de zorg. Met ingang van 2022 zullen zoveel mogelijk vaste flexmedewerkers en ZZP-ers via **VariantZorg** worden ingezet (voorheen via De Nederlandse Zorg Bemiddelaar). Anders dan de eerdere werkwijze, zullen medewerkers ingezet via VariantZorg toegang krijgen tot de systemen Farmed en Nedap, hetgeen ten goede komt aan de kwaliteit van zorg en de inzetbaarheid van deze medewerkers.

Doelstellingen voor 2021

1. Ontwikkelen van persoonsgerichte zorg in de praktijk
2. Werken met levensboeken, aanpassen format
3. Persoonsgericht opstellen van het cliëntdossier
4. Overname medische en paramedische zorg door Fundis Goudenhart
5. Inzetten flexmedewerkers via VariantZorg

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 is geborgd op de woningen door een ruim en divers aanbod aan dagbesteding;
- De woonomgeving is afgestemd op de behoeften van onze bewoners
- 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 bewoners en bezoekers.

In 2021 is enkele maanden een geestelijk verzorger werkzaam geweest binnen de Zevenster. Voor 2022 is het echter de wens van de Zevenster geestelijke verzorging meer persoonsgericht vorm te geven. De Zevenster zal daarom opnieuw aansluiting zoeken bij de plaatselijke diaconie in Zevenhuizen. Voor 2022 is het de wens om activiteiten als een bijbeluurtje te herintroduceren in samenwerking met de plaatselijke kerk. Hiermee wil de Zevenster **geestelijke verzorging** inrichten conform de visie op persoonsgerichte zorg.

In 2022 zal de Zevenster gaan werken met een integraal welzijnsteam. Dit team wordt gevormd door de activiteitenbegeleider, de coördinator Welzijn, een EVV-er Somatiek, een EVV-er PsychoGeriatric en meerdere welzijnsassistenten. Gezamenlijk zetten zij zich in voor de **zinvolle dagbesteding** voor alle bewoners en bezoekers van de Zevenster. De 'teampas' zal geïntroduceerd worden waarmee de teams zelfstandig kleine uitgaven t.b.v. het welzijn en de dagbesteding kunnen doen. De Zevenster beschikt over eigen vervoer voor bewoners van de Zevenster, met bijbehorende afspraken omtrent het gebruik. In 2022 zal de Zevenster de mogelijkheden van dit vervoer optimaliseren en zo veel mogelijk laagdrempelig inzetten t.b.v. het welzijn.

Met het toenemen van de zorgzwaarte binnen de Zevenster zien we ook het aantal bewoners dat ‘onder de mensen’ wil zijn, toenemen. In de regel betreft dit mensen die gebaat zijn bij 24 uren toezicht en nabijheid. De algemene recreatiezaal is hiervoor niet in alle situaties geschikt. We streven naar veiligheid en kleinschaligheid. Hiertoe zijn in 2021 extra huiskamers gecreëerd. In 2022 zal de Zevenster de **huiskamers verder inrichten en het gebruik ervan optimaliseren**. De assistent welzijn is dagelijks aanwezig op de huiskamer en ondersteunt de bewoners bij de zinvolle dagbesteding.

Sinds 2021 wordt binnen de Zevenster wekelijks muziektherapie geboden aan bewoners met psychogeriatrische problematiek. Het is gebleken dat muziek een bewoner met dementie rust kan geven wanneer 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 2022 onderzoeken we de mogelijkheden om **muziektherapie** uit te breiden naar bewoners met somatische zorgvraag.

In 2021 heeft de Zevenster geprobeerd de bewegingsvrijheid van bewoners met dementie te vergroten middels het werken met leercirkels. Helaas bleek het verouderde gebouw niet geschikt voor de benodigde technische ondersteuning. Momenteel wordt ingezet op het werken met zogenaamde ‘tags’ om bewoners optimale bewegingsvrijheid te geven en tegelijkertijd rekening te houden met persoonlijke mogelijkheden. Optimale bewegingsvrijheid past binnen de wens van de Zevenster om zorg en dwang binnen de locatie zoveel mogelijk te beperken.

De Zevenster is een zogenaamde ‘accommodatie’ in het kader van de **Wet Zorg en Dwang (WZD)**. Binnen de Zevenster is een commissie Wet Zorg en Dwang actief, bestaande uit de Specialist Ouderengeneeskunde, een teamleider en de WZD functionaris (arts Novicare). In 2022 zal deze werkwijze worden overgenomen door het Goudenhart. Een werkgroep monitort het WZD beleid in de praktijk. Alle verpleegkundigen en VIG-ers zijn in 2021 geschoold, alle behandelplannen zijn omgezet volgens de WZD richtlijnen. Op de PG afdelingen zijn medewerkers aangesteld die de WZD als aandachtsgebied hebben. Er is kennis gemaakt met de Client Vertrouwens Persoon (CVP) vanuit de Wet Zorg en Dwang; deze komt twee keer per jaar op locatie. In 2022 zal de Zevenster het “Nee-tenzij”-beleid verder verdiepen. De inzet van sensoren (als onvrijwillige zorg of vrijwillige zorg) zal opnieuw onder de loep genomen worden. Er zal een audit worden uitgevoerd t.a.v. de WZD. Vanwege de start van Goudenhart binnen De Zevenster zal ook een nieuwe WZD functionaris starten. Alle medewerkers zullen geschoold worden. Dit met als doel de kennis op peil te houden en meer bewustwording voor de inzet van onvrijwillige zorg te creëren.

Het **voedingsbeleid** zal in 2022 onder de loep worden genomen. Binnen de Zevenster wordt momenteel wisselend omgegaan met het bereiden van maaltijden. Op sommige afdeling wordt zelf gekookt, andere afdeling gebruiken een steamer of regenerere ovens. Vanwege het ontbreken van goede voorzieningen zijn de mogelijkheden beperkt. De Zevenster ziet echter mogelijkheden ter verbetering in het verhelderen van verantwoordelijkheden, het opstellen van kaders t.a.v. bestellingen, het aanstellen en trainen van teamrolhouders voeding en de werving van vrijwilligers om te helpen bij het koken.

Bewoners en vertegenwoordigers kunnen binnen de Zevenster meelesen in het Electronisch Client Dossier (ECD) middels de applicatie ‘Caren Zorgt’. In 2022 wil de Zevenster familieleden meer informeren en betrekken bij de zorg middels het **invoeren van FamilieNet**. Deze applicatie, die het best vergelijkbaar is met een besloten Facebookpagina, is met name gericht op het welzijn en het delen van de leuke momenten. Middels foto’s wordt inzicht gegeven in het reilen en zeilen op de afdeling. Ook de communicatie van familie met het team wordt hiermee vereenvoudigd. Hiertoe is een werkgroep opgezet.

De Zevenster neemt in 2022 deel aan het traject 'oog voor naasten' van ZonMW en het LUMC. Het project heeft als doel de begeleiding van naasten van palliatief terminale bewoners meer methodisch te bekijken. Het geeft inzicht in ons handelen. Door te reflecteren verwacht de Zevenster beter in staat te zijn om de zorg voor naasten aan te laten sluiten op hun behoeften.

Doelstellingen voor 2022

1. Vormgeven geestelijke verzorging vanuit persoonsgerichte zorg;
2. Optimaliseren van een zinvolle dagbesteding
 - a. Verder vormgeven van de huiskamers en introduceren van de teampas t.b.v. welzijn.
 - b. Inrichten van een integraal welzijnsteam
 - c. Laagdrempelig inzetten van vervoersmogelijkheden vanuit de Zevenster
3. Mogelijkheden onderzoeken om muziektherapie aan te bieden aan doelgroep somatiek.
4. Verdiepen WZD/Nee-tenzij beleid,
 - a. Kennis medewerkers op peil houden middels scholing
 - b. Vergroten bewustzijn t.a.v. onvrijwillige zorg
 - c. Inzet van sensoren evalueren op basis van de WZD
 - d. Uitvoeren WZD-audit
 - e. Start nieuwe WZD functionaris via Goudenhart
5. Verbeteren van het voedingsbeleid
6. Introduceren van FamilieNet
7. Deelname aan het project 'Oog voor Naasten'

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;

De Zevenster maakt 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 besproken in de teamoverleggen. Binnen Triasweb wordt door medewerkers vaak gebruik gemaakt van de mogelijkheid om 'oorzaak onbekend' te kiezen bij het melden van een incident. Dit levert onvoldoende informatie op. In 2022 vervalt deze optie waardoor we meer **gerichte sturingsinformatie** hopen te verkrijgen. In 2022 zal overwogen worden of de Zevenster blijft werken met Triasweb of aan zal sluiten bij de werkwijze en MIC commissie van WelThuis.

Teamoverleggen vinden maandelijks plaats, met uitzondering van juli en augustus. Iedere zorgmedewerker dient minimaal bij zes teamoverleggen aanwezig te zijn in een jaar. Kwaliteit en veiligheid is een standaard onderwerp tijdens de teamoverleggen.

In 2021 is veel aandacht besteed aan gedragsproblematiek binnen de zorg middels trainingen voor medewerkers en de betrokkenheid van de GGZ. Onbegrepen gedrag wordt besproken door de specialist

ouderengeneeskunde, huisarts, psycholoog en verpleegkundigen tijdens de gedragsvisites. Op de PG afdelingen vormt deze gedragsvisite inmiddels structureel onderdeel van het zorgproces. In 2022 wil de Zevenster onderzoeken of de **gedragsvisites** danwel omgangsoverleggen van toegevoegde waarde zijn bij de somatische doelgroep. Ook hier zien we grensoverschrijdend en onbegrepen gedrag waar medewerkers ondersteuning bij nodig hebben. Met de toename van de zorgzwaarte en gedragsproblematiek constateren we daarnaast dat bewoners meer zorg nodig hebben dan passend is binnen de ZZP. In 2022 zal de Zevenster de mogelijkheid tot **'meerzorg'** (ZZP7) onderzoeken. Alle zorgmedewerkers volgen in 2022 de basistraining psychiatrie via GGZ Rivierduinen.

Doelstellingen voor 2022

1. Verbeteren sturingsinformatie vanuit Triasweb, danwel aansluiten bij werkwijze en commissie WelThuis
2. Teamoverleggen vinden structureel 10 keer per jaar plaats. Iedere zorgmedewerker is minimaal bij 6 overleggen aanwezig. Kwaliteit en Veiligheid is een vast onderwerp tijdens de teamoverleggen.
3. Starten van gedragsvisites en omgangsoverleggen op de somatische afdelingen.
4. Alle zorgmedewerkers volgen in 2022 de basistraining psychiatrie via GGZ Rivierduinen.
5. Mogelijkheden voor meerzorg (ZZP7) onderzoeken en implementeren.

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, gesystematiseerde 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;

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**.

In 2021 hebben we geconstateerd dat de digitale leeromgeving 'Leren & Doen' onvoldoende ondersteund wordt op het gebied van applicatiebeheer en hiermee onvoldoende tegemoetkomt aan de wensen van de Zevenster. In 2022 zal daarom de overstap worden gemaakt naar de **digitale leeromgeving 'Leanling'** vanuit WelThuis. Hiermee is beter inzichtelijk waar medewerkers staan t.o.v. de gewenste en noodzakelijke scholingen en kan beter gestuurd worden op het behalen van de vereiste scholingen conform het scholingsplan. Hiermee wil De Zevenster in 2022 tevens toewerken naar het zoveel mogelijk **zelf uitvoeren van verpleegtechnische handelingen** op de locatie.

Dankzij het aanbieden van ontwikkelingsmogelijkheden ontstaat er **specifieke kennis** en kunde in de organisatie. In 2022 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. In 2021 vond de laatste hercertificering plaats. In het kader van de fusie is besloten dit certificeringstraject los te laten en ons te richten op meer inhoudelijke kwaliteitsverbeteringen. Eind 2021, begin 2022 zal de Zevenster deelnemen aan **de scan vanuit Waardigheid en Trots**. Middels een begeleide zelfassessment zal de Zevenster onderzoeken waar zij staat ten opzichte van het landelijke kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

De Zevenster gaat werken werkt met zogenoemde '**kwaliteitsverpleegkundigen**'. Zij ondersteunen de collega zorgmedewerkers in het professioneel handelen en klinisch redeneren. In 2022 zal deze rol zich verder ontwikkelen waarbij het cyclisch werken centraal komt te staan. Denk hierbij aan taken als het implementeren en uitvoeren van kwaliteitsreviews en het oppakken van verbeterpunten. Deze rol is onmisbaar bij het werken volgens de principes van zelforganisatie.

Doelstellingen voor 2022

1. Ongeschoolde medewerkers krijgen de kans zich te ontwikkelen tot niveau 2 zorgmedewerkers. Dit is onderdeel van het opleidingsplan 2022.
2. Verbeteren inzicht in vereiste en behaalde scholingen medewerkers; invoeren digitale leeromgeving 'Learnlinq'
3. Zoveel mogelijk **zelf uitvoeren van verpleegtechnische handelingen** op de locatie.
4. Ingezet Gespecialiseerd verpleegkundigen voor specifieke klinische lessen;
5. Onderzoeken waar de Zevenster staat t.o.v. het landelijk kwaliteitskader. Deelname scan vanuit Waardigheid en Trots
6. Implementatie van het werken met 'kwaliteitsverpleegkundigen'.

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. Ook in 2022 organiseren we **teambuilding** activiteiten per team (PG, Somatiek, Facilitair en Ondersteuning). Hiermee verbinden we ons niet alleen inhoudelijk, maar ook persoonlijk.

In 2022 zal de Zevenster een start maken met de **introductie van zelforganisatie**. Medewerkers worden hierbij 'in hun kracht' gezet, verantwoordelijkheden verhelderd en het eigenaarschap binnen de teams wordt bevorderd. Deze omslag in het werken zal zorgvuldig begeleid en ondersteund worden door een ervaren teamcoach. Binnen de teams worden teamrolhouders aangesteld die verantwoordelijk worden voor een specifiek aandachtsveld zoals hygiëne, medicatie persoonsgerichte zorg.

Het meerjarig beleidsplan van de Zevenster loopt dit jaar af. Vanwege de fusie met WelThuis wordt in 2022 aangehaakt bij het te actualiseren meerjarenbeleidsplan van WelThuis.

Doelstellingen voor 2022

1. Creëren teamgevoel, door verbinding teams en door verbinding management en medewerkers, organiseren teambuilding activiteiten;
2. Introductie van zelforganiserende teams, implementatie teamrollen.

3.6 Medewerkersamenstelling

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. De huidige **flexibele schil** van de Zevenster zal m.i.v. 2022 worden overgenomen door VariantZorg. VariantZorg zet zoveel mogelijk vaste medewerkers in waardoor bewoners zoveel mogelijk dezelfde gezichten zien. Variant medewerkers zijn bekend met de werkwijzen op locatie.

In 2022 wordt het beleid rond **functioneringsgesprekken** geactualiseerd. De Zevenster doet mee met de pilot van WelThuis waarin functioneringsgesprekken worden gevoerd middels een eenvoudig en aansprekend format. In 2022 heeft iedere medewerker een functioneringsgesprek.

Met de inzet van de verzuim coördinator is het **ziekteverzuim** binnen de Zevenster gedaald. In 2022 zullen we ons inzetten om dit behaalde nivo te **borgen** middels frequent verzuim gesprekken, verhelderen ziekmeldprocedure en gerichte aandacht door de teamleiders.

Doelstellingen voor 2022

1. Verlagen van de ervaren werkdruk door het organiseren van flexibiliteit. Inzet VariantZorg.
2. Monitoren van ziekteverzuimcijfers middels frequent verzuim gesprekken en het verhelderen van de ziekmeldprocedure.
3. Actualiseren beleid rond functioneringsgesprekken. Deelname pilot WelThuis. In 2022 heeft iedere medewerker een functioneringsgesprek.

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
- Gebruik van beschikbare bronnen

De fusie van de Zevenster met WelThuis maakt het mogelijk om een nieuw integraal woon-zorgconcept te realiseren en verder vorm te geven aan de plannen voor **nieuwbouw** in 2023/2024. De voorbereidingen vergen de nodige inspanningen waarbij intensief wordt samengewerkt met de Gemeente Zuidplas, Woonpartners en Fundis vastgoed. Er wordt toegewerkt naar een nieuwe locatie die geschikt is voor somatische- en psychogeriatrische cliënten. Er komen 80 bedden in zowel één- als tweekamerappartementen. De verwachting is dat de nieuwe locatie in 2024 in gebruik kan worden genomen. 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.

Binnen de Zevenster wordt gewerkt met I pads waarmee eenvoudig en snelle registratie van zorghandelingen plaatsvindt. Een aantal handelingen vindt echter nog altijd plaats op papier. Nu het Wifi netwerk voldoende dekkend en betrouwbaar is bevonden, zal de Zevenster ook het digitaal **medicatie digitaal aftekenen** invoeren, waarmee de papieren aftekenlijsten verdwijnen. **Dossiervoering met behulp van de Ipad** is sneller en efficiënter doordat medewerkers alle benodigde en actuele informatie bij zich hebben en 'aan het bed' kunnen rapporteren. Deze werkwijze zal in 2022 geïntensiveerd worden.

Doelstellingen voor 2022

1. Verder vormgeven nieuwbouwplannen;
2. Digitaal aftekenen medicatie;
3. iPads worden gebruikt voor dossiervoering 'aan het bed'.

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 heeft inzicht in de cliënttevredenheid van 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 het eigen cliënttevredenheidsonderzoek van de Zevenster. De NPS score wordt standaard gemeten en gepubliceerd op onze website.

In 2022 zal de Zevenster aanhaken bij de methodiek van cliënttevredenheidsonderzoek zoals deze door WelThuis wordt uitgevoerd. Naast een extern uitgevoerd cliënttevredenheidsonderzoek worden schriftelijke vragenlijsten gebruikt in het voorgesprek van de zorgplanevaluatie. Individuele aandachtspunten vanuit deze vragenlijst worden direct opgepakt. De analyse van deze vragenlijsten op locatieniveau levert bruikbare sturingsinformatie op.

De Zevenster zal in 2022 eveneens deelnemen aan het structurele werkbelevingsonderzoek uitgevoerd door Effectory, zoals dit binnen WelThuis in 2022 zal worden ingevoerd.

Doelstellingen voor 2022

1. Uitvoeren cliënttevredenheidsonderzoek;
2. Deelname aan werkbelevingsonderzoek.

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
Z041: ZP VV 4 excl.BH incl.DB	11
Z043: ZP VV 4 incl.BH incl.DB	1
Z053: ZP VV 5 incl.BH incl.DB	41
Z063: ZP VV 6 incl.BH incl.DB	24
Z073: ZP VV 7 incl.BH incl.DB	6
Z083: ZP VV 8 incl.BH incl.DB	2
Z103: ZP VV 10 incl.BH incl.DB	1
SE063: Eerstelijns verblijf intensief incl. behandeling	1
Totaal	86

Peildatum is 1 oktober 2021

Tabel 1: Type zorgverlening en aantal per doelgroep

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 geleverd via Novicare (externe behandeldienst) en zal per 01-01-2022 worden overgenomen door Goudenhart/Gericall.

Bij de Zevenster werken 140 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 2021.

Functie	Aantal fte	Aantal medewerkers
Administratief ondersteuner	0,67	1
Aspirant leerling	0,55	1
Assistent Welzijn dagbesteding	0,56	1
Assistent Welzijn PG	15,47	25
Assistent Welzijn SOM	3,11	7
Eerst Verantwoordelijke Verzorgende	5,91	7
Financieel medewerker	0,67	1
Hcd	1	1

Helpende	9,39	18
Huish.hulp Zevenster	6,18	12
Huismeester Zevenster	0,22	1
Keuken ass.	0,21	2
Leerling helpende	1,56	2
Leerling verpleegkundige	3,56	4
Leerling Verzorgende IG	5,15	8
Locatiecoach	1	1
Locatiemanager	1	1
Maatschappelijk werk	0,78	1
Medewerker facilitair	2,7	6
Medewerker linnenkamer	0,56	1
Medewerker Welzijn	0,89	1
Meewerkend Coördinator huishouding	0,78	1
Preventiemedewerker	0,33	1
Teamleider Zevenster	1,89	2
Vakm.adminstr.	1,45	2
Verpleegkundige Zevenster	7,09	8
Verzorgende AG	2,33	4
Verzorgende IG	9,44	12
Ziekenverzorgende	0,56	1
Zorghulp	3,49	7
Eindtotaal	88,5	140
Peildatum is 1 oktober 2021		

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), Huize Winterdijk.
- ZW-connect. 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, MBO Rijnland, Hoornbeek college, ROC en SBB (beroepsonderwijs bedrijfsleven), Zorgbrug.
- RAAT, in het kader van de Regionale Actieplannen Aanpak Tekorten wordt samengewerkt met andere zorginstellingen in de regio, voornamelijk waar het arbeidsmarkt betreft.

In 2022 zal de Zevenster aansluiten bij het lerend netwerk van WelThuis; een samenwerkingsverband tussen WelThuis, Cardia, Saffier en de Rafaelstichting.