



Kwaliteitsverslag Zorggroep Groningen 2017 Continu(l)eren en ontwikkelen

M. Perdok
Adviseur kwaliteit
Groningen, juni 2018

Versie 1.1
1

Voorwoord

Het Kwaliteitsplan 2018 van Zorggroep Groningen heeft de titel 'Continu(leren en Verbeteren' meegekregen. Deze titel geeft precies aan waar wij voor staan en waar wij mee bezig zijn. Dit plan is in 2017 ontstaan en rechtvaardigt dan ook het feit dat we ook het Kwaliteitsverslag 2017 deze titel meegeven. Het Kwaliteitsplan 2018 is immers het continueren en ontwikkelen van het voorgaande.

Zoals we in het voorwoord van het Kwaliteitsplan 2018 hebben aangegeven: 'We hebben veel eerder al ingezet op leren, verbeteren, verder uitwerken, doorvoeren en borgen. Daar hadden wij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg niet voor nodig. Het kader is er nu en we maken er dan ook dankbaar gebruik om onze aanpak te ordenen, te dealen met de kaders en om ons te verantwoorden.'

Toen het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in januari 2017 is vastgesteld hebben wij dit kader direct omarmd en zijn er mee aan de slag gegaan. Dat bracht voor ons met zich mee dat wij ook over 2016 een kwaliteitsverslag inclusief Infographic hebben gemaakt.

Dit verslag kent dezelfde opbouw als het Kwaliteitsplan 2018. Het leek ons niet zinvol om alles hier te herhalen. Deels ontkomen we er niet aan en voor wat er wellicht gemist wordt is het Kwaliteitsplan 2018 van Zorggroep Groningen te raadplegen. Het uiteindelijke doel is dat er een digitale presentatie van opeenvolgende plannen en verslagen ontstaat, maar zover is het nog niet.

Groningen, juni 2018

Margriet Hommes

Raad van Bestuur

Inhoud

| | |
|---|----|
| Voorwoord | 2 |
| Inhoud | 3 |
| 1. Inleiding | 6 |
| 2 Verslag profiel organisatie | 7 |
| 2.1 Meerjarenbeleid..... | 7 |
| 2.2 Verhuizing revalidatieafdeling | 7 |
| 2.3 Transitie..... | 7 |
| 2.4 Crisiszorg | 7 |
| 2.5 Punt voor Parkinson..... | 8 |
| 2.6 Naam Innersdijk | 8 |
| 2.7 Claramaheerd | 8 |
| 3 Ervaringen met Zorg | 9 |
| 3.1 NPS / Zorgkaart Nederland..... | 9 |
| 3.2 Clienttevredenheid CQI | 9 |
| 3.3 Evaluatie werken met het ECD / Zorgleefplangesprekken | 9 |
| 3.4 Intern onderzoek tevredenheid warme maaltijd | 9 |
| 3.5 Wasvoorziening PWAS | 9 |
| 3.6 Klachten/incidenten | 10 |
| 4 Ervaringen met wonen en welzijn | 11 |
| 4.1 Familieparticipatie..... | 11 |
| 4.2 Zorgleefplan | 11 |
| 4.3 Carenzorgt | 11 |
| 4.4 Project Actief Wonen | 11 |
| 4.5 Doelgericht samenwerken | 12 |
| 4.6 Facilitair bedrijf..... | 12 |
| 4.7 Marte Meo..... | 12 |
| 4.8 Onbegrepen gedrag | 12 |
| 4.9 Project omgevingsgerichte zorg dementie | 12 |
| 4.10 Wens van de mens | 12 |
| 5.1 Algemeen | 14 |

| | |
|---|----|
| 5.1.1 Privacywetgeving AVG..... | 14 |
| 5.2 Cliëntveiligheid..... | 14 |
| 6 Ervaringen van medewerkers en vrijwilligers | 18 |
| 6.1 Monitor duurzame inzetbaarheid..... | 18 |
| 6.2 Raad van Bestuur op de thee | 18 |
| 6.3 Vrijwilligerstevredenheid | 18 |
| 6.4 Ziekteverzuim..... | 18 |
| 6.5 Risico-inventarisatie..... | 19 |
| 7 Voldoende en bekwame medewerkers | 20 |
| 7.1 Algemeen | 20 |
| 7.1.3 Dienstverband medewerkers | 20 |
| 7.1.4 Programma verantwoorde personeelssamenstelling | 20 |
| 7.2 Voldoende en bekwame medewerkers en leren van elkaar..... | 21 |
| 7.2.1 Professioneel handelen..... | 21 |
| 7.2.2 Agressie/ onbegrepen gedrag | 22 |
| 7.2.3 Expertiseteams | 22 |
| 7.2.4 Kwaliteitsdashboards..... | 23 |
| 7.2.5 Kwalitatieve evaluatie zorgleefplan..... | 23 |
| 7.2.6 Ergocoaches..... | 23 |
| 7.2.7 Arboarts | 23 |
| 8.1 Kwaliteitssysteem..... | 24 |
| 8.2 HKZ certificaat..... | 24 |
| 8.3 Interne/externe audits | 24 |
| 9 Medezeggenschap | 25 |
| 9.1 Centrale cliëntenraad..... | 25 |
| 9.2 Ondernemingsraad | 25 |
| 10 Governance..... | 27 |
| 10.1 Normen voor goed bestuur..... | 27 |
| 10.2 Raad van Bestuur | 27 |
| 11 Samenwerkingspartners | 28 |
| 11.1 Ziekenhuizen | 28 |
| 11.2 ZorgnaZorg | 28 |

| | |
|--|----|
| 11.3 Participatie in kennisnetwerken..... | 28 |
| 11.4 Zorgkantoor, zorgverzekeraars en Actiz..... | 29 |
| 11.5 Evaluatie externe stakeholders | 30 |
| 12 Toezichthouders | 31 |
| 12.1 Raad van Toezicht | 31 |
| 12.2 Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)..... | 31 |

1. Inleiding

In 2017 is het nieuwe kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 'Samen leren en verbeteren' vastgesteld. Het kwaliteitskader vormt de wettelijke basis voor de verpleeghuiszorg.

Met de totstandkoming van het kwaliteitskader is een belangrijke mijlpaal bereikt in de kwaliteitsontwikkeling van de verpleeghuiszorg. Voor de hele sector en alle betrokken partijen beschrijft het kader wat cliënten en naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Het kader biedt ruimte en vertrouwen om invulling te geven aan de zorg en ondersteuning. Tegelijkertijd kent het kader ook concrete vereisten voor en opdrachten aan de sector om het lerend vermogen te versterken.

De cliënt als mens is het vertrekpunt voor dit kader. Het is de cliënt die bepaalt hoe zorgverleners en zorgorganisaties zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. En het is ook de cliënt die het resultaat van deze inspanningen beoordeelt: in welke mate is hij of zij tevreden over de bijdrage van de geleverde zorg aan de beoogde kwaliteit van leven? Het is aan zorgverleners en organisaties om de zorg hierop af te stemmen, inzichtelijk te maken op welke wijze hieraan gewerkt wordt en blijvend te leren en te verbeteren.

In het kader staan een aantal opdrachten, waaronder het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag. In 2017 is Zorggroep Groningen gestart met het uitwerken van een kwaliteitsverslag en de publicatie daarvan op de website. Dit kwaliteitsjaarverslag 2016 is de voorloper van het verslag over het jaar 2017.

In dit document staat het kwaliteitssysteem van Zorggroep Groningen beschreven en is aangegeven wat wij in 2017 hebben gerealiseerd. In dit verslag hebben we de volgorde van het kwaliteitsplan 2018 Zorggroep Groningen gevolgd. Dit is de volgorde van de Handreiking 'Kwaliteitsvensters', zoals die door de branchevereniging Actiz is ontwikkeld.

2 Verslag profiel organisatie

2.1 Meerjarenbeleid

ZGG is gestart met de strategische verkenning en aanzet tot het meerjarenbeleid 2019-2022. De beschrijving staat in de veranderredenering en ligt in het verlengde van de SWOT-analyse die in januari 2018 is gemaakt.

We moeten duidelijk toekomst-vaste keuzes maken in het kiezen van onze doelgroepen (met name sociaal cultureel) en de wijze waarop (in welke concepten) we onze cliënten willen bedienen (welke eisen stelt de toekomstige cliënt?). Hierbij is het van belang dat we marktkansen leren herkennen en operationaliseren, dat we marktontwikkelingen nauwgezet volgen, dat we vaststellen welke partners we nodig hebben om wat te ontwikkelen.

Een voorbeeld is de toenemende behoefte aan tussenvoorzieningen tussen thuiswonen en opgenomen worden. Hier zullen we aanbod op moeten ontwikkelen.

Hierbij ligt de focus zowel binnen de DBC's (GRZ, ELV, Parkinson) alsook op de WLZ aangezien onze strategie en imago voor revalidatie al sterk is. Langer thuisblijven Dit pleit voor het ontwikkelen van Product Markt Combinaties en het aangaan van strategische allianties. We kunnen niet alles zelf.

2.2 Verhuizing revalidatieafdeling

Eind 2016 zijn de laatste voorbereidingen getroffen voor de verhuizing van de revalidatieafdeling Innersdijk naar Maartenshof. In januari 2017 heeft de verhuizing plaatsgevonden. Alle revalidatieafdelingen van Zorggroep Groningen zijn gecentraliseerd op één locatie. Door deze bundeling van revalidatiezorg op één locatie draagt Zorggroep Groningen bij aan een nog betere kwaliteit van zorg en behandeling voor revalidanten.

In 2017 is opnieuw stagnatie in de voorbereiding van de bouw van Innersdijk. Momenteel wordt er alles aan gedaan om dit vlot te trekken, zodat we weer verder kunnen.

Nieuwe naam revalidatiecentrum

De revalidatiecentrum van Zorggroep Groningen heeft een nieuwe naam 'Revalidatiecentrum Maartenshof'. Op 7 maart 2018 heeft de officiële opening van het verbouwde revalidatiecentrum plaatsgevonden.

2.3 Transitie

De transitie in het A.G. Wildervanck en Bloemhof van verzorgingshuis naar verpleeghuis is in volle gang. Dit heeft gevolgen voor het personeel, maar ook voor de inrichting van de locaties. Er zijn meerdere maatregelen uitgevoerd om de veiligheid van onze cliënten te kunnen garanderen. Een nieuw uitgangspunt is het creëren van leefcirkels voor de cliënten. Een leefcirkel bestaat in de basis uit een groep van meerdere huiskamers rondom een gezamenlijke huiskamer. In deze huiskamer is in veel gevallen een keuken aanwezig voor het bereiden van maaltijden. Bewoners kunnen in de huiskamer eten, drinken, tv kijken et cetera.

2.4 Crisiszorg

Zorggroep Groningen heeft eind 2017/begin 2018 de voorbereidingen getroffen om op de locatie Innersdijk een afdeling speciaal in te richten voor Crisiszorg. Op deze afdeling, Fraeylemaborg, wordt alleen crisiszorg geboden. Dat heeft als voordeel dat we crisiszorg snel kunnen aanbieden op het moment dat het voor de cliënt nodig is. We kunnen het op een efficiënte manier regelen. Op deze afdeling hebben we alle aandacht en de juiste zorg voor cliënten die een beroep moeten doen op crisiszorg. Het is ook prettiger voor bestaande cliënten. Zij merken op deze manier niets van de vaak korte opnames. De afdeling is 24 uur per dag bereikbaar voor crisiszorg. Medio 2018 worden de samenwerkingsrelaties uitgenodigd om de nieuwe afdeling te komen bekijken.

2.5 Punt voor Parkinson

Punt voor Parkinson Groningen krijgt de komende drie jaar extra financiering van onder meer Menzis om de zorg voor patiënten met Parkinson anders te gaan organiseren. Deze nieuwe prestatiefinanciering is goedgekeurd door de Nederlandse Zorgautoriteit, hetgeen een steun in de rug is om dit model ook verder over Nederland uit te rollen.

De kern van de nieuwe vorm van Parkinsonzorg is dat er voor iedere patiënt een Transmuraal Zorgdossier Parkinson komt, dat vanuit Punt voor Parkinson gecoördineerd wordt. Daarbij is het centrale adagium: dichtbij en eenvoudig als het kan en verder weg en complex als het moet. Het streven is om de eerstelijnszorg meer in te zetten dan nu het geval is. Hiervoor wordt een transmuraal Parkinsonteam opgezet. Dit team gaat kennis en protocollen delen met alle betrokken medewerkers in de eerstelijnszorg en is permanent voor hen beschikbaar. Het uiteindelijke doel is dat patiënten beter functioneren, langer thuis kunnen blijven wonen en minder vaak in ziekenhuis of verpleeghuis moeten worden opgenomen. En dat zonder stijging van kosten. De nieuwe aanpak is gestart op 1 januari 2018 voor een periode van drie jaar.

Deze nieuwe vorm van Parkinsonzorg is in nauwe samenwerking met zorgverzekeraar Menzis ontwikkeld.

2.6 Naam Innersdijk

In december heeft onderzoeksbureau Zorgfocuz een onderzoek uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de beleving en associaties die er bestaan ten opzichte van de naam Innersdijk. Reden om dit onderzoek uit te voeren is de bouw van een nieuw pand in Beijum en daarmee de terugkeer van onze locatie Innersdijk op de oude plek. Het veronderstelde minder goede imago en het neerzetten van een nieuw gebouw zou een reden kunnen zijn om een nieuwe naam te kiezen en in de markt te zetten. De uitkomsten laten echter heel duidelijk zien dat het een goede keuze is om onze toekomstige locatie in Beijum Innersdijk te laten heten.

2.7 Claramaheerd

Vanaf 1 februari 2018 is het Expertise Behandelcentrum gestopt met haar activiteiten op de locatie Claramaheerd. De reden van dit besluit is dat de toename van nieuwe cliënten achterwege blijft.

3 Ervaringen met Zorg

3.1 NPS / Zorgkaart Nederland

Zorggroep Groningen volgt de NPS score op Zorgkaart Nederland. We vinden het belangrijk om te monitoren of cliënten, contactpersonen en/of familie onze locaties aanbevelen.

Eind 2017 is er extra aandacht geweest voor het plaatsen van opmerkingen/reacties op Zorgkaart Nederland. Met name de afdelingshoofden hebben daar een rol in gespeeld. Echter blijkt dat het moeilijk is om cliënten/ familieleden te enthousiasmeren om een reactie te plaatsen. Het heeft niet het effect wat wij wensen. Er is contact geweest met Zorgkaart Nederland over de mogelijkheid van belinterviews. Vanuit het programma Waardigheid en trots is dit tot 1 juli 2018 kosteloos mogelijk. Zorggroep Groningen maakt graag gebruik van deze kans. De interviewteams van de Patiëntenfederatie gaan medio 2018 bellen met cliënten en familieleden om ervaringen op te halen. Wanneer er klachten of minder positieve berichten op Zorgkaart Nederland worden geplaatst nemen wij dit serieus. We vragen de melder of wij over de opmerking(en) in gesprek kunnen gaan. Enerzijds wordt er getracht om het op te lossen en anderzijds willen we van de opmerking(en) leren.

De NPS score is op 07-06-2018 op Zorgkaart Nederland voor:

- A.G.Wildervanck 90%
- Bloemhof Te weinig waarderingen, gemiddelde waardering 8.1
- Innersdijk 78%
- Maartenshof 90%

3.2 Clienttevredenheid CQI

Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek heeft eind 2015 plaatsgevonden. Zorggroep Groningen wil graag opnieuw een onderzoek uitvoeren om informatie te krijgen over de tevredenheid van de cliënten. Het blijft echter onduidelijk welke instrumenten worden gekozen om een gevalideerd onderzoek te kunnen uitvoeren. Vandaar dat er contact is gezocht met een onderzoeksbureau om de mogelijkheden te bespreken om in 2018 een onderzoek te kunnen uitvoeren.

3.3 Evaluatie werken met het ECD / Zorgleefplangesprekken

Het effect van de invoering van het Zorgleefplan en het ECD is gemeten in een kwalitatieve evaluatie. Er is gekozen voor een narratieve benaderingswijze/ methode. Er zijn verhalen van cliënten, familie en medewerkers opgehaald. De evaluatie is uitgevoerd door 'Brug training en coaching in de Zorg'. Er is een opgaande lijn zichtbaar en daarnaast zijn zeker aandachtspunten. Het werken met het Zorgleefplan en het ECD is een continu proces van leren en verbeteren. Alle informatie uit de evaluaties moet worden geanalyseerd. In 2018 gaat Zorggroep Groningen de kwalitatieve evaluatie zelf uitvoeren.

3.4 Intern onderzoek tevredenheid warme maaltijd

Naar aanleiding van een aantal klachten omtrent de warme maaltijd is eind 2017 een vragenlijst ontwikkeld voor een onderzoek naar de warme maaltijd, die zorggroepbreed zal worden uitgerold. In januari 2018 is het onderzoek uitgevoerd. De uitkomsten zijn positief, echter zijn er altijd mogelijkheden om te verbeteren. In maart en april 2018 zijn de uitkomsten en de verbetervoorstellen besproken met de cliëntenraden.

3.5 Wasvoorziening PWAS

Voor de locatie Bloemhof is een vragenlijst ontwikkeld om informatie te krijgen over de tevredenheid van de wasvoorziening 'Persoonlijke was op maat'. De uitkomsten zijn besproken met de cliëntenraad.

3.6 Klachten/incidenten

3.6.1 Klachten

Klachten kunnen worden ingediend bij de klachtenopvangfunctionaris. Daarnaast werkt Zorggroep Groningen conform de Wkkgz met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Waar nodig wordt er een intern onderzoek gestart door de interne onderzoekscommissie.

Het afdelingshoofd en de manager overleggen met de klachtenfunctionaris over de bij hun ingediende klachten. Door deze onderlinge samenwerking kunnen we vaststellen dat klachten zorggroepbreed zichtbaarder worden en er transparant over wordt gesproken.

Daarbij maakt het geen verschil of de klacht gegrond of ongegrond is. In alle gevallen is het streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Er zijn in 2017 11 officiële klachten ingediend.

De klachten hadden betrekking op de volgende thema's: communicatie, zorgverlening, voeding, verzekering en bejegening. N.a.v. de klacht over de bejegening is een intern onderzoek uitgevoerd door de interne onderzoekscommissie.

3.6.2 Incidenten/ calamiteiten

In 2017 zijn een aantal incidenten onderzocht. Er hebben zich geen incidenten voorgedaan met een hoog risico.

Maandelijks ontvangt de RvB een overzicht met klachten en incidenten met daarbij de stand van zaken van dat moment, zodat er een continu proces is van het monitoren van de voortgang. De RvB plaatst het overzicht cyclisch op de agenda van de 'Commissie Kwaliteit en Veiligheid'.

Het overzicht wordt daarnaast ook besproken in de 'Regiegroep Kwaliteit en Veiligheid' en in het 'Verdiepingsoverleg Kwaliteit'.

4 Ervaringen met wonen en welzijn

4.1 Familieparticipatie

De perceptie van ons ten aanzien van familieparticipatie wordt verder geconcretiseerd en uitgewerkt. Het gaat dan om bijvoorbeeld 'familie als partner in de zorg' zien, 'familie als kennisbron voor de zorg' en 'familie als bevorderaar voor de kwaliteit van leven van de cliënt'.

De eerste visiebijeenkomst 'Familieparticipatie stond gepland op 11 april 2018. Vanwege de griepgolf is het niet gelukt om het overleg in het eerste kwartaal, conform het actieplan te plannen.

De visie op familieparticipatie concretiseren en uitwerken en het herschrijven van het beleid zal daardoor ook pas in het tweede kwartaal van 2018 vorm gaan krijgen.

4.2 Zorgleefplan

Het Zorgleefplan moet beter gebruikt worden als het gaat om familieparticipatie. Dit aspect is onderdeel van het leertraject 2018 Zorgleefplan¹.

Daarnaast is er onvoldoende kennis bij de verzorgenden en verpleegkundigen t.a.v. het werken met het zorgleefplan. 'Brug training en coaching in de zorg' gaat de volgende scholingen in 2018 geven:

- Het trainen van 28 Verpleegkundig werkbegeleiders en 23 MBO-verpleegkundigen in opleiding in Cliëntgericht werken met Zorgleefplan en ECD inclusief de Cirkel van kracht;
- Twee dagdelen verzorgen in de opleiding van de medewerkers niveau 3, nu voor de eerste van de drie trainingsgroepen. Inhoudelijk gaan deze dagdelen over Cliëntgericht werken met Zorgleefplan en ECD inclusief de cirkel van kracht;
- Introductiemodule Cliëntgericht werken met Zorgleefplan en ECD voor nieuwe medewerkers ontwikkelen en eenmalig uitvoeren;
- Opleiden van interne trainers, zodat zij de introductie module Cliëntgericht werken met zorgleefplan en ECD kunnen verzorgen;
- Intern herhalen van de Brug Zorgleefplanscan en opleiden van enkele medewerkers de scan toe te passen.

4.3 Carenzorgt

Een aantal afdelingen hebben een pilot gedraaid met Caren Zorgt en de bevindingen waren wisselend positief. Een aantal mantelzorgers missen de dagrapportage.

Na de benodigde voorbereidingen na de pilots is het vanaf medio februari 2018 mogelijk voor nieuwe cliënten van de care afdelingen (langdurige zorg) om gebruik te maken van het digitale cliëntportaal CarenZorgt

Er is besloten om het gebruik van CarenZorgt geleidelijk uit te rollen binnen Zorggroep Groningen. Nadat we nieuwe cliënten de mogelijk bieden om Carenzorgt te gebruiken, worden de huidige cliënten van de care afdelingen geïnformeerd.

Op de revalidatieafdelingen wordt eerst nog een pilot gestart, alvorens deze cliënten toegang krijgen. Het is de bedoeling dat in de loop van 2018 alle cliënten van Zorggroep Groningen gebruik kunnen maken van CarenZorgt. Dit is een mooie stap richting familieparticipatie.

4.4 Project Actief Wonen

Het project is erop gericht om een activerend leefklimaat te ontwikkelen en activiteit bij cliënten te stimuleren, zodat zij niet langer passief de dag doorbrengen, maar gestimuleerd worden om in beweging te komen en eigen regie te nemen.

De bijeenkomsten voor de vrijwilligers en de cliëntenraad zijn afgerond. Daarbij is het doel van het project besproken.

¹ Zie ook 3.3 Evaluatie werken met het ECD/zorgleefplangesprekken

4.5 Doelgericht samenwerken

De groepssessies in het kader van het traject 'Doelgericht samenwerken' hebben tot waardevolle inzichten geleid. In de praktijk blijkt het moeilijk om het geleerde in de in de echte situatie toe te passen. Dat verloopt niet vlekkeloos. We moeten dus *het leren* meer in de praktijk laten plaatsvinden. Dat gaan we doen in 2018 in de vorm van separate reflectiemomenten op praktijksituaties. Leren 'on en in the job'. Dat wordt ingezet naar aanleiding van een MDO of een teamoverleg etc. De leeradviseur van Zorggroep Groningen wordt daarbij betrokken om daarin te ondersteunen. Doen we de juiste dingen op de juiste manier? We zijn steeds op zoek naar een natuurlijk moment waarop je dat kan doen. Verwacht wordt dat dan het meeste resultaat zal worden gehaald.

4.6 Facilitair bedrijf

In het kader van het opstellen van het Strategisch Personeelsplan Facilitair zijn de eerste sessies gestart. Het welbevinden van de cliënt krijgt hierin een prominente plaats. Het plan wordt in 2018 vastgesteld zowel op inhoud als kwantitatief en kwalitatief.

4.7 Marte Meo

Het belang van onze cliënt staat bij ons voorop. Inzicht in wat onze cliënt wil is daarbij van groot belang. Om dit te achterhalen is een goede communicatie een voorwaarde. Een methode om deze communicatie te verbeteren is Marte Meo. Daarom past Zorggroep Groningen Marte meo toe. Marte Meo betekent vrij vertaald 'op eigen kracht'. De basisgedachte achter Marte Meo is het analyseren van interacties tussen de cliënt en de zorgverlener. Conform het opleidingsplan wordt Marte Meo verder uitgerold. Een aantal 'nieuwe' groepen hebben de opleiding inmiddels afgerond. Er is gestart met het opleiden van twee extra supervisors.

4.8 Onbegrepen gedrag

Het protocol 'Probleemgedrag' is verouderd, Er is een nieuwe richtlijn ontwikkeld 'Zicht op gedrag'. De richtlijn is inmiddels gepresenteerd in het artsenoverleg en bij het EBC. De zorggroepbrede implementatie start in het eerst kwartaal van 2018. We hebben meerdere scholingen waarin medewerkers getraind worden om met onbegrepen gedrag om te gaan. Dit zijn: Fysieke en Mentale weerbaarheid, de Leergang Dementie en Workshops en het komt terug in het traject 'Doelgericht samenwerken'.

4.9 Project omgevingsgerichte zorg dementie

Het doel van dit project is dat alle cliënten met dementie in een voor hen herkenbare omgeving wonen, zodat de kwaliteit van leven wordt vergroot. Hierbij kan gedacht worden aan herkenbare voordeuren als oriëntatiepunt, maar het kan ook zijn dat voor de cliënt niet toegankelijke deuren juist worden gecamoufleerd (bijvoorbeeld door een boekenkastafbeelding of een natuurafbeelding). Een ander voorbeeld van omgevingszorg is het creëren van beleefplekken op PG-afdelingen van Zorggroep Groningen. In de beleefplekken kunnen cliënten iets beleven, bijvoorbeeld een natuur beleefplek, een mannenhoek, een bioscoopje of bijvoorbeeld een beleeftuin. Door het creëren van een herkenbare omgeving met betekenisvolle bestemmingen wordt o.a. onrust verminderd.

De planning m.b.t. de inrichting van alle woningen/afdelingen is iets uitgelopen. In het tweede kwartaal van 2018 wordt het project afgerond. Vervolgens ligt de focus op het borgen van omgevingszorg, wat meegenomen wordt in de leergang dementie.

4.10 Wens van de mens

In 2016 is Zorggroep Groningen gestart met het project 'Wens van de Mens'. Het project sluit goed aan bij de ambitie van Zorggroep Groningen: 'Altijd de mens zien'. Afgelopen twee jaar hebben we gemerkt hoe hartverwarmend het is, dat

kleine wensen bijdragen aan het welzijn van onze cliënten. Jaarlijks kunnen cliënten vanaf januari tot 14 februari een wens en de naam op een kaartje invullen en op een groot hart plaatsen. De cliëntenraden van de locaties kiezen op Valentijnsdag welke wensen uitkomen.

5 Veilige zorg

5.1 Algemeen

Om beleidsonderwerpen die vallen onder het thema 'kwaliteit en veiligheid' zorggroepbreed in te bedden in de reguliere overlegstructuur beschikt Zorggroep Groningen een overkoepelende Regiegroep Kwaliteit & Veiligheid. Deze groep voert de regie over het zorggroepbrede beleid rondom onderwerpen die betrekking hebben op 'kwaliteit en veiligheid' binnen Zorggroep Groningen. Alle zorg gerelateerde onderwerpen, waaronder hygiëne, BOPZ, wondzorg, hygiëne, decubitus, infectiepreventie, voeding, hulpmiddelen, mondzorg, palliatieve zorg, risico-signalering, Triasweb en Vilans protocollen, zijn ondergebracht onder de Regiegroep Kwaliteit & Veiligheid. De regiegroep bestaat uit de eerstverantwoordelijke Specialist Ouderengeneeskunde, de Beleidsmedewerker Zorg en de Kwaliteitsadviseur.

De Regiegroep Kwaliteit & Veiligheid heeft de bevoegdheid om tijdelijke werkgroepen in te stellen. Voorafgaand een overleg wordt de agenda besproken met de 'Coördinator team opleidingen'. Wanneer er relevante onderwerpen voor 'Opleidingen' op de agenda staan, sluit de coördinator aan bij het overleg van de regiegroep. Op deze manier wordt de aansluiting met 'Opleidingen' gewaarborgd wat uiteindelijk de cliëntveiligheid ten goede komt. De Regiegroep Kwaliteit en Veiligheid heeft een jaaragenda² en werkt met notulen en een actielijst, zodat de voortgang continu gemonitord wordt. De regiegroep komt volgens een planning maandelijks bij elkaar en waar nodig vaker. De jaaragenda van de regiegroep Kwaliteit en Veiligheid wordt gevolgd door de Commissie Kwaliteit en Veiligheid (afvaardiging Raad van Toezicht, Voorzitter Raad van Bestuur, Eerstverantwoordelijke Specialist Ouderengeneeskunde). Belangrijke onderwerpen komen in dit overleg weer terug.

5.1.1 Privacywetgeving AVG

In mei 2018 gaat de nieuwe privacywetgeving gelden voor het beschermen van persoonsgegevens. Zorggroep Groningen heeft een Functionaris Privacybescherming.

5.2 Cliëntveiligheid

5.2.1 Vrijheid en veiligheid

Voor de BOPZ afdelingen geldt dat er zo weinig mogelijk onvrijwillige zorg wordt toegepast en waar dit toch nodig is, dit zorgvuldig multidisciplinair te overwegen en vast te leggen in het zorgleefplan en frequent te evalueren.

Zorggroep Groningen is voornemens het beleid t.a.v. de wet Zorg en dwang in 2018 uit te werken en vast te stellen, zodat we in 2019 een heel jaar hebben om het beleid te implementeren. Een eerste inventarisatie heeft inmiddels plaatsgevonden.

Het beleid 'Probleemgedrag' is herschreven en heeft de naam 'Zicht op gedrag' gekregen. Dat past beter bij onze visie en uitstraling 'Altijd de mens zien'. De conferentie over de nieuwe wet is bijgewoond om meer inzicht te krijgen in de wijzigingen t.o.v. de wet BOPZ.

5.2.2 Medicatieveiligheid

Voor de medewerkers die het symposium Medicatieveiligheid in oktober 2016 hebben gemist of de workshop nogmaals zouden willen volgen zijn de workshops in maart 2018 herhaald. Het gaat om 'Alles rond medicijndistributie' en 'Alles rondom inhalatiemedicatie'.

² Jaaragenda 2018: Bijlage 1.

De apotheek heeft het gehele jaar bezoeken gebracht op alle afdelingen om continu zicht te houden op de medicatiedistributie.

Naar aanleiding van het onderzoek naar de sleutelprocedure van opiatenkastjes is er een advies geschreven. Medio 2018 wordt onderzocht of het advies haalbaar is in iedere zorgsetting.

Ieder kwartaal is er overleg geweest met de apotheek waarbij de Eerstverantwoordelijke Specialist ouderengeneeskunde, van iedere locatie een afdelingshoofd en de adviseur Kwaliteit bij aanwezig zijn geweest.

Op de woning Punt voor Parkinsonkliniek sluit de apotheker standaard aan bij het multidisciplinair overleg (MO), waarbij de medicatiereview een onderdeel van het MO is.

5.2.3 Wondverzorging (decubitus)

Een Verpleegkundig Specialist van Zorggroep Groningen heeft het aandachtsgebied wondverzorging. Ze gaat vanaf 2018 scholing geven over wondverzorging. Ze gaat werken met het Timemodel.

Op 29 januari 2018 heeft het expertise platform 'Inkoop' een themadag gehad met het thema 'preventieve huidverzorging'. Tijdens de dag zijn er door Arjo en Deron (matrassenfabrikant) workshops gegeven. De dag stond in het teken van preventie.

We zien dat belangrijke leveranciers zich steeds meer ontwikkelen als partners, die toegevoegde waarde kunnen leveren in zorg, voeding en techniek. Die kansen en toegevoegde waarde moeten we op de juiste manier benutten en op elkaar laten aansluiten door ketensamenwerking. Conclusie is dat een goed matras, een goede houding van de cliënt, goede voeding en incontinentiepreventie bijdraagt aan decubituspreventie én het welzijn van de cliënt.

5.2.4 BHV

Alle ontruimingsplannen van Zorggroep Groningen in 2017 getoetst en bijgesteld. In december 2017 heeft uitleg plaatsgevonden over de ontruimingsplannen op de locaties. Daarnaast is/wordt op elke locatie een oefening gehouden. De firma Ansul is betrokken bij de bijeenkomsten op de locaties. Ansul verzorgt bij Zorggroep Groningen ook de training BHV.

De reguliere trainingen vinden ook conform planning plaats. In Maartenshof worden in mei 2018 3 vooraf aangekondigde realistische oefeningen onder voorbehoud van ernstige calamiteiten bij de brandweer uitgevoerd. Ook de overige gebruikers van ons pand worden vooraf geïnformeerd. Om de drie ploegen van de brandweer alle drie te kunnen laten oefenen houden we 3 oefeningen.

De kennis van medewerkers wordt gemonitord in de interne audits van het 3de kwartaal van 2018 (planning is aangepast).

5.2.5 Hygiëne

In november 2017 hebben alle medewerkers voeding op alle locaties een herhalingscursus van de firma Diversey HACCP gehad. Persoonlijke hygiëne had daarbij ook de aandacht. Zorggroep Groningen heeft de hygiënerichtlijn 'Persoonlijke verzorging' aangescherpt. Dit betekent dat activiteitenbegeleiders geen sieraden mogen dragen wanneer ze aan het werk zijn. Ook voor vrijwilligers die meehelpen met de voeding geldt dat zij geen sieraden mogen dragen tijdens deze werkzaamheden.

In de zomer van 2017 heeft Zorggroep Groningen een ludieke hygiëne actie uitgevoerd op alle locaties/afdelingen/woningen van Zorggroep Groningen. Er is een rondgang gemaakt met een lichtbak. Daarnaast was er een prijsvraag waar ieder aan deel kon nemen. Deze actie is positief ontvangen, medewerkers gaven aan het leuk en leerzaam te vinden.

Mede vanwege de norovirus die op meerdere afdelingen aanwezig is geweest, is de deskundige infectiepreventie van het Martini Ziekenhuis veelvuldig betrokken bij het hygiëneproces, enerzijds om advies te geven, anderzijds om te toetsen of er op de juiste wijze wordt gewerkt en er voldoende kennis aanwezig is. Gebleken is dat er meerdere mogelijke verbeteringen zijn. Niet altijd weten medewerkers hoe ze precies moeten handelen en ook speelt in een aantal gevallen de houding en

gedrag van medewerkers een rol. In de loop van 2018 besteden we aandacht aan de mogelijke verbeterpunten. Ook gaan we ons beraden op welke manier we de kennis kunnen verhogen. De infectiepreventieboxen hebben duidelijk een meerwaarde. Bij een (vermoeden van) een uitbraak zijn alle benodigde materialen direct voor handen en kunnen medewerkers in de aanwezige protocollen lezen hoe het toe te passen.

5.2.6 Domotica

Waar we als organisatie rekening mee moeten houden is dat we cliënten hebben die wel wilsbekwaam zijn, maar cognitief niet weten waar ze zijn. We willen de vrijheid niet beperken, maar juist geven. In december is er onderzoek gedaan naar de inzet van sensoren. De uitkomsten worden in 2018 besproken en verbeterpunten worden meegenomen. Er is gestart met een expertiseteam domotica. De inzet van domotica/zorgtechnologie kan de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen, de kwaliteit van zorg en de doelmatigheid aantoonbaar verbeteren. Daarnaast kan domotica een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van de bewegingsvrijheid van cliënten (bijv. creëren van leefcirkels voor PG-cliënten wonend op een gesloten PG-afdeling). Het doel van het project is te komen tot een advies over de toepassingen van de juiste domotica voor Zorggroep Groningen per doelgroep (PG, Parkinson & somatiek) en per locatie.

5.2.7 Triasweb

Zorggroep Groningen gebruikt het instrument Triasweb voor het melden van incidenten, klachten, vermoeden ouderenmishandeling, gevaarlijke situaties en verbetervoorstellen.

Het melden, verbeteren en borgen naar aanleiding van incidenten is een heel belangrijk item als het gaat om verbeteren. Het gaat immers om verstoringen die in de dagelijkse praktijk plaatsvinden.

Er zijn in 2017 meer meldingen geanalyseerd. Het in behandeling nemen en analyseren van een melding is de start van het leerproces, individueel of in het team.

Er is een toename van agressie-incidenten. Vanwege de toename is in 2017 een onderzoek uitgevoerd door P&O³.

Van alle afdelingen van Zorggroep Groningen zijn/worden verpleegkundigen getraind in het analyseren van meldingen om naar aanleiding van incidenten te verbeteren. De verpleegkundigen krijgen meer bevoegdheden in het systeem Triasweb, zodat ze inzicht krijgen in alle meldingen en verbeteracties. De incidenten worden laagdrempelig in het team met elkaar besproken. De afdelingen die inmiddels op deze manier werken zijn positief.

5.2.8 Veilige zorg

Ten aanzien van de transitie in het A.G.Wildervanck en Bloemhof van verzorgingshuis naar verpleeghuis is in kaart gebracht welke maatregelen er zijn genomen en wat er nog volgt. Er zijn veiligheidsrondes gemaakt t.a.v. aanpassingen aan de gebouwen. Dat hebben we inzichtelijk. Alle zorgmedewerkers krijgen een cursus 'werken met de nieuwe doelgroep'. Dit betreft ziektebeelden, scholing psychogeriatricie (afgerond), methodisch werken, agogische kwaliteiten en verpleegtechnisch handelen. Dit hele proces zal maximaal 3 jaar in beslag nemen.

In diezelfde periode wordt invulling gegeven aan het Strategisch Personeelsplan voor de Zorg.

Het gebruik van e-learning wordt nauwlettend gevolgd. Het aantal deelnemers neemt toe. De procedure is gewijzigd, met dien verstande dat de medewerker volledig verantwoordelijk is voor het bekwaam blijven in bepaalde handelingen. De scholingen daartoe worden gefaciliteerd, maar het is de verantwoordelijkheid van de medewerkers. Er wordt steekproefsgewijs gemonitord. Ieder jaar wordt het bekwaamhedenoverzicht bijgesteld.

³ 7.2.2 Agressie/ onbegrepen gedrag

5.2.9 Resultaatgroep Revalidatie

Zorggroep Groningen is gestart met een resultaatgroep Revalidatie. Het doel van de resultaatgroep Revalidatie is dat men er voor zorgt dat het onderdeel Revalidatie & Herstel binnen ZGG optimaal presteert in de revalidatiemarkt voor ouderen.

De resultaatgroep draagt zorg voor een optimaal zorglogistiek proces, realisatie kwaliteit- veiligheid eisen, een optimale personele mix, relatiemanagement en de omzet binnen de kaders (begroting, Zorgpaden, SPP, Procesboek Cure, Kwaliteitskader, contract Zorgverzekeraars enz.).

5.2.10 Regiegroep kwaliteit en veiligheid

De regiegroep heeft in 2017 maandelijks een overleg gehad. De regiegroep werkt met een jaaragenda en agendeert daarnaast iedere maand items die op dat moment belangrijk zijn.

De uitkomsten van het overleg worden verwerkt in notulen en een actielijst. Waar nodig zijn bijv. de deskundige infectiepreventie, de coördinator team opleidingen of anderen aanwezig om hun deskundigheid te delen.

Bepaalde vraagstukken worden door een aantal medewerkers uitgewerkt en komen dan ter beoordeling terug in de regiegroep.

Onderwerpen die o.a. besproken zijn in de regiegroep zijn:

- Indicatoren basisveiligheid;
- Wet Zorg en dwang (komt maandelijks terug);
- Medicatieveiligheid;
- Deskundigheid t.a.v. decubitus;
- Inzet onvrijwillige zorg;
- Recht op inzage dossier voor nabestaanden;
- Jaarverslag Triasweb;
- Uitkomst interne audits;
- Evaluatie infectiepreventieboxen;
- Monitoring van het kwaliteitsplan;
- Klachten en incidenten.

6 Ervaringen van medewerkers en vrijwilligers

6.1 Monitor duurzame inzetbaarheid

In het voorjaar van 2017 is het medewerkersonderzoek duurzame inzetbaarheid '*Met plezier aan het werk blijven*' uitgevoerd (MODI). Na het invullen van de vragenlijst kreeg iedere medewerker direct inzicht in zijn/haar gezondheid en levensstijl. Beide spelen een rol in het dagelijkse werk. Wanneer uit het onderzoek bleek dat er belemmeringen werden ervaren om het werk te doen, kon samen met de leidinggevende op zoek worden gegaan naar een oplossing. Zorggroep Groningen vindt het belangrijk dat ieder met plezier aan het werk gaat. Door het invullen van het onderzoek heeft Zorggroep Groningen nieuwe inzichten gekregen. De inzichten op het gebied van gezond werken kunnen wij gebruiken voor onze verbetercyclus. Zo houden we werken bij de zorggroep leuk en aangenaam. Na afloop van het onderzoek is ieder op de hoogte gebracht van de resultaten in het teamoverleg en via het intranet. De resultaten zijn teruggekomen in de workshops '*Duurzame inzetbaarheid*' die voor alle teams zijn georganiseerd. Vanuit deze workshops is per team een verbeterplan opgesteld. De stand van zaken t.a.v. het verbeterplan is in 2018 onderdeel van het kwaliteitsdashboard. Naar aanleiding van het onderzoek monitor duurzame inzetbaarheid is afgesproken om iedere 4 maanden een aantal vragen te stellen aan de medewerkers. Het gaat om 3 vragen over de inzetbaarheid aan de hand van het huis van werkvermogen en 1 vraag over het verlenen van de zorg. De uitkomsten worden opgenomen in het kwaliteitsdashboard van Zorggroep Groningen. Daar is een start mee gemaakt.

6.2 Raad van Bestuur op de thee

Het afgelopen jaar hebben de voorzitter Raad van Bestuur, de eerstverantwoordelijke Specialist ouderengeneeskunde, de beleidsmedewerker Zorg en de adviseur Kwaliteit op alle zorgafdelingen van Zorggroep Groningen Veiligheidsgesprekken gevoerd. In een open sfeer werd gesproken over kwaliteit en veiligheid van de zorg rondom de cliënt. De insteek van deze gesprekken was om elkaar van beide kanten te informeren over kwaliteit en veiligheid. Daarnaast was het elkaar ontmoeten en in gesprek zijn met mensen in de organisatie die elkaar niet zo vaak spreken een waardevolle bijkomstigheid. Na evaluatie blijkt dat het van grote toegevoegde waarde is om zo met elkaar in gesprek te zijn. Er is nu voor een nieuwe vorm gekozen.

De nieuwe vorm is: De RvB komt op de thee!

De bestuurder gaat cyclisch op de thee bij de afdelingen. Zo is de bestuurder al bij het werkoverleg van de receptiemedewerkers aangesloten en op de thee geweest bij de medewerkers van het A.G.Wildervanck. Er is in sept. 2017 gestart met de bezoeken.

6.3 Vrijwilligerstevredenheid

Het is niet gelukt om het vrijwilligerstevredenheid in 2017 uit te voeren. Wel is en wordt er nog gewerkt aan het verbeterplan van het laatste onderzoek. Het opnieuw uitvoeren van het onderzoek staat in de planning voor 2018.

6.4 Ziekteverzuim

Er is zorggroepbreed veel aandacht besteed aan het terugdringen van het ziekteverzuim. Zo groot mogelijke inzetbaarheid van alle medewerkers en een sterke reductie van de WIA instroom was het doel. Daartoe is een aantal langdurig zieke medewerkers intensief begeleid door een wat uitgebreidere groep verantwoordelijken. Hierbij is de doorvoering van het eigen regiemodel, zoals in 2015 herijkt in het AVR, de leidraad geweest. Alle medewerkers zijn in workshops voorgelicht over het eigen regiemodel. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het hoofd en de werknemer. Daarnaast de verwachtingen die de werknemer heeft ten aanzien van zijn/haar eigen inzetbaarheid. Leidinggevend en gecoacht op hun rol in het terugdringen van

verzuim. Door middel van publicaties op intranet en het leveren van ondersteunende instrumenten werd de verandering van ziek zijn naar het hebben van een verzuimbehoefte gemaakt. De positieve resultaten hebben we het afgelopen jaar kunnen zien. Voor een aantal afdelingen met hoog verzuim is een verzuimcoach ingezet. Daar is in oktober 2017 mee gestart en gaat verder in 2018. Op casusniveau wordt de leidinggevende gecoacht tijdens de gesprekken en bij de strategiebepaling. Het ziekteverzuimcijfer was in 2017 voortschrijdend 6,15% exclusief zwangerschap.

Ten aanzien van gezondheid/preventie is een MODI preventieplan opgesteld. In september 2017 heeft een 'gezondheidsweek' plaatsgevonden met aandacht voor bewegen en gezonde voeding. Er is o.a. aandacht besteed aan 'op de fiets naar je werk', met daaraan gekoppeld de mogelijkheid om met korting een fiets te kopen, en om te gaan sporten. In 2018 gaan we op herhaling!

6.5 Risico-inventarisatie

In oktober 2017 is zorggroep breed de RI&E uitgevoerd. We gebruiken het systeem van de ZorgRie. Het uitgevoerde onderzoek en de uitkomsten zijn door de Arbo-unie getoetst en positief beoordeeld. Medio 2018 worden alle verbeter/actiepunten besproken en wordt er een plan van aanpak opgesteld, met korte/middellange/lange termijn acties. De actiepunten worden gemonitord in de kwaliteitsdashboards van Zorggroep Groningen.

7 Voldoende en bekwame medewerkers

7.1 Algemeen

Het personeels-, organisatie- en opleidingsbeleid van Zorggroep Groningen is een geïntegreerd onderdeel van het totale beleid. Het is gericht op het realiseren van de doel- en taakstellingen, zoals onder meer vermeld in het meerjarenbeleidsplan. Het leveren van zorg, welzijn, behandeling en diensten is mensenwerk. De belangrijkste succesfactor van de organisatie is de inzet van deskundige, geïnspireerde en gemotiveerde medewerkers. Zorggroep Groningen wil een lerende organisatie zijn en heeft de principes van co-creatie en Appreciative Inquiry omarmd. Een aantal jaren geleden is de zorggroep gestart met het daadwerkelijk vorm en inhoud geven daaraan.

7.1.1 Zorgconcepten

In 2017 is het strategische personeelsplan voor de zorg vastgesteld. In het Strategisch Personeelsplan wordt antwoord gegeven op de vraag welke inspanningen we op middellange termijn moeten doen om ook in de toekomst een goede personeelsbezetting te hebben die kwantitatief en kwalitatief aansluit bij de cliëntvraag, de organisatie en haar strategische keuzes. Het Strategisch Personeelsplan is de komende jaren de leidraad bij het maken van tactische keuzes in de verdeling van de middelen en in het personeelsbeleid. In het plan is o.a. vastgelegd dat de functie EVV-er in de huidige vorm verdwijnt en dat de taken belegd gaan worden bij de verpleegkundigen. De EVV-ers krijgen allemaal de kans om op te scholen tot verpleegkundige niveau 4. Is dat niet aan de orde dan kan de EVV-ers weer aan de slag als verzorgende IG.

7.1.2 Personeelsinformatiesysteem

In 2016 werd het project om te komen tot een nieuw personeelsinformatiesysteem opgestart. In dit project is ook het thema 'kanteling werktijden' opgenomen. Het kader voor de kanteling werktijden dat door werkgever en werknemers samen moest worden opgesteld, is opgeleverd en krijgt in 2017 en 2018 verder zijn beslag. Het kader geeft de medewerker en het team meer zeggenschap over de invulling van werktijden. Medewerkers gaan met elkaar en hun leidinggevende afspraken maken omtrent het roosteren.

Het management heeft in de organisatie een aantal belangrijke uitgangspunten ten aanzien van toekomstige ICT processen/systemen vastgesteld, die in dit project meegenomen worden:

- Het primaire proces van zorg is leidend, ook ten aanzien van ICT processen/systemen.
- Ten aanzien van ondersteunende ICT processen en systemen wordt in toenemende mate selfservice voor medewerkers en management georganiseerd.
- Bij te kiezen ICT systemen wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van SAAS (software as a service) oplossingen.

Op 1 januari 2018 is het nieuwe personeelsinformatie- en salarissysteem, 'Visma Talent & Salaris', in gebruik genomen. Op alle locaties zijn er informatiebijeenkomsten georganiseerd om ieder te informeren over het gebruik van *Visma Mijn Talent*.

7.1.3 Dienstverband medewerkers

Vanwege de krappe arbeidsmarkt is het wenselijk om alle medewerkers een dienstverband voor onbepaalde tijd aan te bieden. Zorggroep Groningen heeft besloten om dat te doen.

7.1.4 Programma verantwoorde personeelssamenstelling

Eén van de opdrachten aan de sector verpleeghuiszorg is te komen tot landelijke contextgebonden normen voor de personeelssamenstelling. Zorggroep Groningen helpt hieraan mee. Zorggroep

Groningen deelt haar praktijkkennis- en ervaringen voor ontwikkelfase twee. Dit doen we met twee afdelingen van de locatie Bloemhof.

Personeelssamenstelling

| Verdeling contracten per 1/12/2017 in % | |
|--|------|
| Vaste medewerkers | 75,9 |
| Tijdelijke medewerkers | 13,5 |
| Oproepkrachten | 10,6 |

| Verdeling niveaus per 1/12/17 in % | |
|---|------|
| Afdelingshoofd | 2,2 |
| Verpleegkundige | 9,2 |
| Verzorgende en EVV | 51,0 |
| Activiteitenbegeleiding | 5,0 |
| Helpende | 19,1 |
| Niveau 1 | 4,3 |
| Behandelaar | 9,3 |

| Verloop 2016 in % | Instroom | Uitstroom |
|--------------------------|-----------------|------------------|
| Afdelingshoofd | 31,4 | 25,5 |
| Verpleegkundige | 29,8 | 18,1 |
| Verzorgende en EVV | 5,7 | 7,4 |
| Activiteitenbegeleiding | 6,4 | 1,2 |
| Helpende | 17,5 | 5,2 |
| Niveau 1 | 10,6 | 6,8 |

| 12-maands voortschrijdend verzuim% Zorgmedewerkers en behandelaren | |
|---|------|
| t/m november 2017 | 6,49 |

| Inkomsten besteed aan personeel (totaal) in % | |
|--|------|
| t/m november 2017 | 67,6 |

7.2 Voldoende en bekwame medewerkers en leren van elkaar

7.2.1 Professioneel handelen

Voor de zorgmedewerkers zijn per deskundigheidsniveau en per doelgroep bekwaamheidsoverzichten met verplichte scholingen.

Zorggroep Groningen maakt gebruik van een e-learning managementsysteem. Daarnaast kent de organisatie een ruim aanbod van trainingen/ klinische lessen op het 'leerplein' waar medewerkers zich voor kunnen inschrijven.

Zorggroep Groningen maakt gebruik van de 'Kick protocollen' van Vilans, zodat altijd de meest actuele protocollen aanwezig zijn.

De e-learning en trainingen zijn onderverdeeld in:

- Omgang met cliënten;
- Voorbehouden en risicovolle handelingen;
- Motiverende gespreksvoering;
- Werkbegeleiden;
- Ergocoach;
- Eerst verantwoordelijke verzorgende;
- Vaardigheden helpende;
- Marte Meo;
- ADL zorgen voor de cliënt;
- Cliëntgericht werken met het zorgleefplan en ONS;
- verdiepende vaardigheden zorgleefplan;
- Mentale weerbaarheid;
- Ziektebeelden en klinische lessen.

Er is extra aandacht geweest voor het kwaliteitsregister. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel de medewerkers als het afdelingshoofd. De herregistratie in het register is in 2017 positief verlopen.

7.2.2 Agressie/ onbegrepen gedrag

Zorggroep Groningen vindt het van fundamenteel belang dat medewerkers zich veilig voelen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Agressie heeft impact op de kwaliteit en kwantiteit van arbeid; de werkprocessen en zorgverlening worden hierdoor beïnvloed. Wanneer zorgverleners zich niet veilig voelen heeft dit zijn weerslag op de gezondheid en welzijn van de zorgverleners, maar ook op het welzijn van cliënten. Een goed veiligheidsbeleid is dus belangrijk voor beide partijen. In 2017 hebben we gezien dat er een toename is van het aantal agressie-incidenten. In het derde en vierde kwartaal van 2017 heeft P&O een onderzoek uitgevoerd naar agressie en onbegrepen gedrag. Vanuit de uitkomsten van het onderzoek is er beleid ontwikkeld dat zorggroepbreed wordt geïmplementeerd in 2018.

7.2.3 Expertiseteams

Zorggroep Groningen heeft er bewust voor gekozen om te werken met Expertiseteams, waarin de diverse disciplines zijn vertegenwoordigd. Ook verzorgenden en verpleegkundigen maken deel uit van deze teams. Wij hebben voor deze invulling gekozen als variant op de instelling van een VAR(Verpleegkundige Advies Raad). Het hebben van een adviesraad alleen voor de verzorgende en verpleeg kundige disciplines vonden wij te beperkt. De Expertiseteams zijn breder van opzet, zowel wat betreft de samenstelling als wat betreft de reikwijdte. Ze zijn opgezet om de producten en diensten van Zorggroep Groningen verder door te ontwikkelen.

Deze Expertiseteams zijn er voor de verschillende doelgroepen van Zorggroep Groningen en hebben als doel de kennis van elke doelgroep te benutten, verdiepen en verbreden en de samenhang tussen de verschillende doelgroepen c.q. producten van Zorggroep Groningen en het Expertise Behandelcentrum te versterken. Daarnaast wordt er een verbetering van de samenwerkingsverbanden zowel in- als extern, als ook in de keten, beoogd. Met het inzetten van Expertiseteams, die werken op basis van de kwaliteitscirkel (plan, do, check, act) wil Zorggroep Groningen fundamenteel de kwaliteit verhogen.

Binnen drie domeinen wordt er aan verbetervoorstellen gewerkt. Het zijn:

- Kennisniveau (scholing en onderzoek);
- Context (behandeling, wonen, bejegening, omgeving);
- Samenwerken (op alle niveaus).

7.2.4 Kwaliteitsdashboards

In 2017 hebben de afdelingshoofden drie keer het kwaliteitsdashboard gevuld. Van alle dashboards is een totaaloverzicht gemaakt, waardoor er zicht is op afdelingen, zicht op het geheel en de ontwikkeling in de tijd.

7.2.5 Kwalitatieve evaluatie zorgleefplan

Uit onderzoek blijkt dat de voormalige Kernteams er onvoldoende in slagen wat zij in de training leren over te dragen aan hun collega's. Ook kan de aansturing daarop verbeteren.

Dat is qua continuïteit een zorg. Ook hebben er veel personele wisselingen plaatsgevonden en nieuwe medewerkers worden niet specifiek geschoold in de thema's van de training.

Er zijn meer verpleegkundigen in dienst gekomen, die de coördinatie van zorg op zich zullen nemen.

Ook zij namen indertijd niet aan de trainingen deel, evenals de verpleegkundig werkbegeleiders. Het is van belang dat alle verpleegkundigen qua kennis en vaardigheden optimaal aansluiten bij het Cliëntgericht werken met Zorgleefplan en ECD binnen Zorggroep Groningen.

De Verpleegkundigen gaan de training 'werken met Zorgleefplan en ECD inclusief Cirkel van invloed' volgen in 2018.

7.2.6 Ergocoaches

Voor de ergocoaches van Zorggroep Groningen is op 22 januari 2018 een ARBO themadag georganiseerd. De medewerkers hebben voorafgaand de themadag eind 2017 een vragenlijst ingevuld, waarmee ze invloed hebben gehad op de invulling van de dag. De kernpunten van de dag waren:

- Gezond werken in de zorg;
- Ik wil wel, maar hoe krijg ik mijn collega's mee;
- Probleem gestuurd oplossen binnen je eigen afdeling of dienst;
- Gezonde zorg voor Obese cliënten.

7.2.7 Arboarts

In november 2017 (na 3 maanden samenwerken) is de samenwerking met de arboarts beëindigd. Vervolgens moesten we opnieuw op zoek naar een arboarts. Inmiddels is er een nieuwe arts aangesteld.

8 Keurmerken

8.1 Kwaliteitssysteem

Zorggroep Groningen werkt met het HKZ kwaliteitssysteem. De doelstelling is het organiseren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening conform de visie en missie, op zodanige wijze, dat de cliënten tevreden zijn en er veilige zorg wordt geboden. De certificerende organisatie is Det Norske Veritas (DNV). DNV voldoet aan de gestelde (wettelijke) eisen.

8.2 HKZ certificaat

Jaarlijks wordt er door DNV een audit uitgevoerd volgens de 'Next Generation Risk Based Certification'. De audit wordt 'semi-onaangekendigd' uitgevoerd. De dagen van de audit worden bekend gemaakt, maar de afdelingen weten niet 'waar' de gesprekken en rondgangen plaats gaan vinden. Zorggroep Groningen is positief over deze methodiek van auditen. Het geeft een meer reëler beeld van de werkelijkheid.

In 2017 heeft een her certificering plaatsgevonden. Zorggroep Groningen heeft deze audit goed doorlopen. In 2018 vindt de overstap plaats naar het nieuwe HKZ schema 2015 inclusief herijking (door DNV) op basis van het kwaliteitskader.

8.3 Interne/externe audits

De ingeplande interne audits zijn conform planning uitgevoerd. Wanneer alle auditverslagen binnen zijn worden ze geanalyseerd en worden mogelijke afdeling/locatie/zorggroepbrede aandachtspunten en patronen zichtbaar gemaakt.

Waar nodig wordt er vervolgonderzoek gedaan. Een voorbeeld hiervan is de bereikbaarheid van Zorggroep Groningen en de sleutelprocedure. Ook worden er op verzoek van een afdeling een onderzoek gestart. Een voorbeeld is het medicatiedistributieproces van de Parkinson afdeling. Bij uitkomsten van bijv. evaluaties, overige bevindingen wordt gekeken of dit ook mogelijk gesignaleerd is bij een interne audit. Bij het werken met het ECD/Zorgleefplan kwamen zowel uit de evaluatie⁴ van het zorgleefplan als uit de interne audits dat medewerkers nog onvoldoende kennis hebben t.a.v. het werken met het ECD⁵.

In 2017 is er ieder kwartaal een medicatierondgang tijdens de (eigen) interne audits uitgevoerd. Dit gaan we in 2018 anders vormgeven. Er zal halverwege 2018 een rondgang worden gepland, maar niet meer ieder kwartaal. Loslaten is anders vasthouden.

De apotheek bezoekt cyclisch onverwachte de afdelingen en voert jaarlijks een audit uit op alle locaties.

Jaarlijks wordt er door Diversey een onaangekondigde audit uitgevoerd op het gebied van voedselveiligheid. Op twee afdelingen, die een onvoldoende scoorden is een her controle uitgevoerd met een positief resultaat.

De deskundige infectiepreventie heeft audits uitgevoerd op alle locaties en heeft ondersteuning geboden bij hulpvragen van de afdelingen.

⁴ Kwalitatieve evaluatie zorgleefplan door 'Brug training en coaching in de zorg'

⁵ Zie 4.2 Zorgleefplan

9 Medezeggenschap

Binnen Zorggroep Groningen vinden we het belangrijk dat de medezeggenschap van cliënten en medewerkers goed geregeld is en dat er een goede samenwerking met de (Centrale) Cliëntenraden en de Ondernemingsraad is. Tot 2018 was de medezeggenschap van cliënten belegd bij de voorzitter van de Raad van Bestuur en die van de medewerkers bij de andere bestuurder.

9.1 Centrale cliëntenraad

De overleggen van de cliëntenraden van de locaties en de centrale cliëntenraad hebben conform planning plaatsgevonden. De CCR is meegenomen in de planning en control cyclus.

De Raad van Bestuur heeft de ambitie om de medezeggenschap van cliënten te versterken in die zin dat het verder gaat dan de verplichtingen conform wetgeving (=systeemwereld), maar dat het nog meer gaat over wat cliënten direct raakt (= leefwereld).

Beide partijen zijn zoekende in het proces.

Mede daarom zijn de CCR, het bestuur en de managers gaan deelnemen aan een traject 'Cliënten Vertegenwoordigen'. Dit is aangeboden en gefinancierd vanuit het VWS-programma Waardigheid en Trots. Waardigheid en Trots biedt 25 organisaties de mogelijkheid om via de gespreksmethode van 'Cliënten Vertegenwoordigen' het bondgenootschap aan te gaan en gezamenlijk te komen tot de 'Waardevolle-zorg en Thuis Voelen' agenda. Public Aerea begeleidt dit traject. In de laatste bijeenkomst worden afspraken gemaakt hoe de medezeggenschap van cliënten binnen de Zorggroep vorm gegeven kan worden. Gebleken is, dat de vraag van Zorggroep Groningen en het aanbod van Public Aerea niet bij elkaar lijken te passen.

De Cliëntenraden kunnen voortaan benaderd worden via de zogenoemde contactkaartjes. Op iedere locatie hangt een brievenbus met kleine kaartjes, waarop ieder een wens, idee of suggestie kwijt kan. Op deze manier willen de cliëntenraden van alle locaties ieder graag de gelegenheid geven om op een laagdrempelige manier (anoniem) in contact te komen met de Cliëntenraad.

Punten die de aandacht hebben gehad zijn:

- Rookbeleid cliënten;
- Overdracht WMO-activiteiten aan 'De nieuwe zorg thuis';
- Benoeming afdelingshoofd Innersdijk;
- PWAS;
- Inrichting medezeggenschap;
- Benoeming afdelingshoofd A.G.Wildervanck;
- Koers en kaders ZGG;
- Begroting 2018

9.2 Ondernemingsraad

De medezeggenschap van medewerkers wordt vorm gegeven door een Ondernemingsraad en 3 onderdeelcommissies: Care & Cure, EBC en diensten.

De RvB kiest ervoor om zich tijdens de overlegvergaderingen te laten bijstaan door de manager P&O. Hiermee wil de RvB een impuls geven aan korte lijnen en een doelmatige informatievoorziening aan de OR. Zo heeft de OR ook de gelegenheid om inhoudelijk het gesprek aan te gaan met de verantwoordelijk manager voor het P&O beleid.

Twee keer per jaar is een informeel gesprek, een zgn. 'benen op tafel' -bijeenkomst tussen RvB, manager P&O en OR gehouden. Het doel van dit informele overleg is de onderlinge band tussen de gesprekspartners te verstevigen zodat in het formele overleg het gesprek scherper gevoerd kan worden.

De ondernemingsraad vergadert maandelijks met de Raad van Bestuur (RvB). De OR is volledig meegenomen in de planning en control cyclus.

De ondernemingsraad is begonnen met het geven van een inkijk door middel van een blog op het intranet. Iedere keer wordt de pen doorgegeven aan een ander lid van de ondernemingsraad.

Punten die de aandacht hebben gehad zijn:

- Overdracht WMO-activiteiten aan 'De nieuwe zorg thuis';
- Rookbeleid medewerkers;
- Eigen risicodragerschap Ziektewet;
- Strategisch personeelsplan;
- Procedure melden bij IGJ bij ernstig disfunctioneren medewerker;
- Uitvoerder eigen risicodragerschap;
- Klokkenluidersregeling;
- Beleid jaargesprekken.

10 Governance

10.1 Normen voor goed bestuur

Met ingang van 1 januari 2017 is een nieuwe code, de Governancecode voor de Zorg 2017, in werking getreden. In deze nieuwe Zorgbrede Governancecode staan zeven principes van goed bestuur en toezicht centraal. De zeven principes behandelen voornamelijk de gedragsnormering en cultuuraspecten van een goede governance.

In 2017 heeft de code binnen Zorggroep Groningen de aandacht gehad. Deze Governancecode geldt ook voor de contacten tussen de Raad van Toezicht en het Tactisch Overleg, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. In 2018 krijgt dit een vervolg.

De door Actiz aangereikte 'klokkenluidersregeling' is eveneens van toepassing binnen Zorggroep Groningen. Deze regeling bepaalt dat de zorgorganisatie aanspreekbaar is op te goeder trouw gedane meldingen van redelijke vermoedens van onregelmatigheden en misstanden binnen de organisatie. Zorggroep Groningen vindt het belangrijk dat misstanden en onregelmatigheden worden gemeld. Dit draagt bij aan de verbetering van het functioneren van de organisatie. In dit kader is een vertrouwenspersoon aangetrokken.

10.2 Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur werkt volgens een bij reglement vastgestelde werkwijze.

Per 1 januari 2018 heeft een van de bestuurders het dienstverband met Zorggroep Groningen beëindigd in verband met het aanvaarden van een functie elders. De Raad van Toezicht heeft besloten zich te beraden op de ontstane situatie en heeft een onderzoek ingesteld naar een topstructuur, die de beoogde ontwikkeling richting Product-Markt-Combinaties (PMC's) het meest faciliteert. Dit onderzoek zal eind maart 2018 zijn afgerond. Daarna wordt een besluit genomen inzake het vervolg.

De Raad van Toezicht heeft de voorzitter RvB gevraagd om in de tussentijd de bestuurlijke verantwoordelijkheid op zich te nemen.

11 Samenwerkingspartners

Zorggroep Groningen hecht veel waarde aan goede samenwerkingsrelaties met gemeenten, het Zorgkantoor, zorgverzekeraars, woningcorporaties, ziekenhuizen en andere zorgorganisaties, welzijnsorganisaties, patiëntenverenigingen, ouderenraden en onderwijsinstellingen. In de toekomst ziet Zorggroep Groningen een verdere en intensievere samenwerking en afstemming in de zorgketen als een noodzakelijke ontwikkeling om steeds beter te voldoen aan de zorgvraag van de cliënt.

11.1 Ziekenhuizen

In 2017 is de Coöperatie Punt voor Parkinson opgericht. Dit is een samenwerkingsverband dat bijdraagt aan het borgen van een hoge en uniforme kwaliteit van Parkinsonzorg. De coöperatie Punt voor Parkinson wordt gevormd door Medisch Centrum Leeuwarden, Noorderbreedte, Martini Ziekenhuis, Universitair Medisch Centrum Groningen en Zorggroep Groningen. Aansluiting bij de coöperatie maakt het mogelijk het Punt voor Parkinson-concept over te nemen. In oktober 2017 was 'Punt voor Parkinson' genomineerd voor de 'Vintura Impact in Healthcare Award'. Deze award wordt toegekend aan nieuwe initiatieven in de zorg, die het afgelopen jaar aantoonbare impact voor de patiënt hebben gehad. Punt voor Parkinson is tweede geworden.

11.2 ZorgnaZorg

ZorgnaZorg regelt de plaatsing van cliënten in verpleeg- en verzorgingshuizen. Vrijwel alle ziekenhuizen en V&V-instellingen in de provincie Groningen zijn aangesloten bij ZorgnaZorg. Daarnaast is er ook een aantal organisaties buiten de provincie dat deelneemt, zoals locaties van de Treant Zorggroep in Emmen en Interzorg in Assen. Ook huisartsen kunnen doorverwijzen naar een V&V instelling, waarbij ZorgnaZorg de plaatsingen van de cliënten regelt.

11.3 Participatie in kennisnetwerken

Zorggroep Groningen participeert in:

- het platform CVA-ketenzorg;
- het Netwerk Palliatieve Zorg Groningen Centraal;
- het Netwerk Dementie;
- het Netwerk Parkinson;
- het Netwerk GRZ;
- het Netwerk V & VN;
- het Netwerk Dignis/ZINN/ZORGGROEP GRONINGEN;
- het kwaliteitsnetwerk Actiz en Noord Nederland;
- het Netwerk Verenso;
- het Netwerk Communicatie bij Actiz;
- het Netwerk Fysiotherapie;
- het Netwerk Psychologen;
- het Netwerk Nedap;
- het Netwerk Zorgplein Noord;
- Wetenschappelijk onderzoekscommissie (WOC);
- Ouderenzorg (UNO-UMCG); In 2016 heeft Zorggroep Groningen zich aangesloten bij het UNO-UMCG om wetenschappelijk onderzoek en samenwerking met andere organisaties nog verder uit te bouwen.
- Inkoopplatform Groningen en ZAG.

Daarnaast participeert Zorggroep Groningen op bestuurlijk niveau in een lerend netwerk in oprichting met Zonnehuisgroep Amstelland (Amstelveen), Zorggroep Apeldoorn (Apeldoorn) en Stichting Oosterlengte (Winschoten). In 2017 is een voorzet gedaan en het is de bedoeling dat deze

samenwerking in 2018 duidelijker vorm krijgt met concrete onderlinge afspraken en een agenda voor 2018.

De eerste bijeenkomst was op 5 april 2018 bij Zorggroep Apeldoorn. De organisaties hebben kennis met elkaar gemaakt en de kwaliteitsplannen zijn besproken. Ook heeft er afstemming plaatsgevonden hoe we vorm geven aan het netwerk. De eerstvolgende afspraak is op 30 augustus 2018 bij Zorggroep Oosterlengte.

UNO-UMCG

Vanaf 2018 werkt het UNO-UMCG met themagroepen rondom de vijf kennisthema's probleembedrag, zorgrelaties, medicatieveiligheid, eerstelijns ouderenzorg en pijn en co morbiditeit. Elk kennisthema heeft een eigen themagroep.

De leden van de themagroep zijn een belangrijke brug tussen praktijk en wetenschap. Ze houden de voortgang van lopende onderzoeken in de gaten en signaleren aanknopingspunten voor nieuw of aanvullend onderzoek. Ook initiëren ze kwaliteitsverbeterprojecten en hebben ze een belangrijke rol in het delen van kennis die voortkomt uit ervaringen in de praktijk en lopende onderzoeken. De voorzitter van elke themagroep zit ook in de nieuwe stuurgroep van het UNO-UMCG.

11.4 Zorgkantoor, zorgverzekeraars en Actiz

Zorggroep Groningen heeft voor de zorginkoop contact met Menzis Zorgkantoor en de verschillende zorgverzekeraars. Zorggroep Groningen is lid van de brancheorganisatie Actiz. De voorzitter van de Raad van Bestuur van Zorggroep Groningen maakte tot 1 januari 2018 tevens deel uit van het bestuur van Actiz. Daarna heeft de bestuurder geparticipeerd in de 'Kerngroep wonen en Zorg' met de portefeuille kwaliteit.

Op 12 april vond de eerste editie van ZorgkantoorDoet plaats. 125 medewerkers van het Menzis Zorgkantoor deden vrijwilligerswerk in de regio Groningen. Ook bij Zorggroep Groningen kwam een aantal medewerkers de handen uit de mouwen steken. Ze hielpen onder andere met het begeleiden van activiteiten en groepsbehandelingen en draaiden mee op diverse woningen.

11.4.1 Samenwerking zorgorganisaties en Zorgkantoor

De beschikbaarheid van voldoende, toegankelijke en bereikbare ouderenzorg in Groningen staat onder druk door toenemende vergrijzing, krimp en aardbevingsrisico's. Vanuit deze opgave werkt Zorggroep Groningen ook samen met Menzis en andere regionale zorgorganisaties aan een toekomstbestendige inrichting van de ouderenzorg in Groningen. In 2014 is deze samenwerking gestart, in 2016 is een gezamenlijke eerste visie op papier gezet en 2017 heeft dit verder vorm gekregen. Het is de bedoeling dat dit leidt tot nog meer concretisering. Een belangrijk onderdeel van deze samenwerking is de gedeeld zorg inzake de schaarste op de arbeidsmarkt. Deze problematiek en die van de Toekomstbestendige ouderenzorg overlapt elkaar substantieel. Daarom is er voor gekozen om de in gezamenlijkheid op te pakken met ondersteuning van VWS in het kader van de regionale aanpak van de arbeidsmarkt problematiek. Zorgplein Noord is vanuit die hoedanigheid hier ook bij betrokken. Het is de bedoeling dat gekomen wordt tot regionale arbeidsmarkt plannen (Sectorplannen plus).

11.5 Evaluatie externe stakeholders

In 2017 heeft er geen evaluatie plaatsgevonden met de externe stakeholders. In 2018 gaat Zorggroep Groningen onderzoeken hoe en met welke partijen er ieder jaar geëvalueerd wordt en hoe de resultaten terugvloeien naar de betrokkenen in de zorgorganisatie.

12 Toezichthouders

Zorggroep Groningen kent evenals andere zorgorganisaties interne en externe toezichthouders.

12.1 Raad van Toezicht

De overleggen met de Raad van Toezicht en de commissies hebben conform planning plaatsgevonden. Daarnaast zijn er extra overleggen geweest in verband met o.a. het onderzoek naar de topstructuur van Zorggroep Groningen.

12.2 Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Zorggroep Groningen heeft in 2017 geen bezoek ontvangen van de IGJ.