



Kwaliteitsjaarverslag 2023

Wonen met Zorg

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	2
TEVREDENHEID VAN DE BEWONERS	3
TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS	8
TEVREDENHEID VAN DE VRIJWILLIGERS	12
ZEGGENSCHAP	15
KLACHTEN	20
INCIDENTEN	22
ZORGINHOUDELIJKE INDICATOREN	25
CERTIFICATEN EN KEURMERKEN	35
GOVERNANCE EN MANAGEMENT	37
LEREN EN VERBETEREN	38
PERSONELE BEZETTING	43
INNOVATIE	46
ZORG THUIS	52
BIJLAGE 1: ANALYSE ONVRIJWILLIGE ZORG 2023	59

INLEIDING

Om de zorg ook in de toekomst toegankelijk te houden, zal deze op een andere manier georganiseerd moeten worden. Tezamen met de landelijke trend van meer samenwerking in de keten, langer zelfstandig thuis wonen en aandacht voor positieve gezondheid, maakt dat Sensire begin 2023 een transitie is gestart. Een deel van de transitie vond in 2023 nog achter de schermen plaats. Echter zijn er ook in 2023 al concrete, zichtbare stappen in de transitie gezet. Zo is ervoor gekozen de ondersteuning van de zorgteams anders in te richten, om zo deze nog optimaler te benutten. Deze ondersteuning vindt vanaf 2024 plaats vanuit de regioteams. In 2023 zijn daarnaast de voorbereidingen getroffen om per 2024 over te gaan naar drie regio's binnen Sensire.

Naast deze ontwikkeling heeft Sensire in 2023 natuurlijk niet stilgezeten op andere kwaliteitsthema's. Een aantal van deze thema's springt eruit. Zo is de nieuwe klantreis geïmplementeerd, welke zorgt voor een soepelere overgang tussen wonen in de thuissituatie naar wonen op een woonzorglocatie van Sensire. De cliëntdossiers zijn geharmoniseerd waardoor alle intramurale locaties nu gebruikmaken van hetzelfde cliëntdossier. In samenspraak met de cliëntenraad, de regieverpleegkundigen ouderenzorg en de medische vakgroep zijn de kaders waar behandeling wordt geboden binnen Wonen met Zorg, aangescherpt. Ook zijn er belangrijke stappen gezet in het Verpleegkundig Meesterschap. De functienaam is van coördinerend cluster verpleegkundige naar regieverpleegkunde ouderenzorg aangepast. Daarnaast hebben de regieverpleegkundigen ouderenzorg het afgelopen jaar een steunstructuur ingericht met platform en domeinhouders en is in december het professioneel statuut officieel ondertekend. Tegelijkertijd is er een nieuwe visie op kwaliteit geformuleerd, waarbij ervoor gekozen is het meten/beoordelen van kwaliteit en het leren & verbeteren rondom kwaliteit daar te beleggen waar de kwaliteit ontstaat > in de relatie zorgprofessional - klant. In lijn hierin is in 2023 het intern visiteren binnen Wonen met Zorg opgezet, waarbij teams onderling in gesprek gaan over thema's rondom kwaliteit van zorg. De praktische uitwerking van de nieuwe visie op kwaliteit wordt in 2024 verder uitgewerkt.

We kijken al met al terug op een jaar waarin er veel ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Zowel in de organisatiestructuur als op inhoud van zorg. In dit kwaliteitsverslag leggen we daarover verantwoording af.

TEVREDENHEID VAN DE BEWONERS

Bij Sensire geloven we dat de beste zorg tot stand komt in een goede relatie tussen bewoners, hun naasten en onze medewerkers. Daarom polsen we doorlopend waar onze bewoners waarde aan hechten en wat beter kan door te vragen: Hoe vindt u dat het gaat? Dit vragen onze medewerkers die hen goed kennen bij voorkeur elke dag, maar dit doen we ook op andere manieren.



Eigen verantwoordelijkheid en regie

Wij willen van elke bewoner het levensverhaal kennen en weten wat belangrijk voor hem is. Onze klantbelofte is 'Leven zoals u wilt'. Dit is niet altijd makkelijk met de beperkingen die iemand heeft, maar door de relatie aan te gaan leren we de bewoner kennen en kan de bewoner in ongewone omstandigheden zo gewoon mogelijk leven zoals hij dat wil. Eigen verantwoordelijkheid en regie, van de bewoner en zijn netwerk, dat is waar Sensire voor staat en uitgangspunt in de zorg.

Om hieraan te kunnen voldoen leren we iemand graag kennen. De persoon achter de zorgvraag. Vanuit de relatie met de bewoner en ook het netwerk van de bewoner geven we de zorg vorm. Want zij kennen hun naaste het beste en weten wat voor hem of haar belangrijk is. We gaan daarom altijd in dialoog en blijven de vraag 'Wat vindt u ervan?' stellen, om ervoor te zorgen dat de regie over iemands leven bij de bewoners en hun naasten zelf ligt. En ook blijft liggen, als de situatie verandert.

Zodra iemand bij een woonzorglocatie van Sensire in de bovenste regionen van de wachtlijst komt, nemen de regieverpleegkundigen ouderenzorg of coördinerend verpleegkundige proactief contact op met hem of haar, onder andere om de zorgvraag in kaart te brengen en het bepalen van de urgentie. Voordat een bewoner daadwerkelijk bij ons komt wonen, gaan we nogmaals in gesprek met hem of haar. Er vindt een huisbezoek plaats door de coördinerend verpleegkundige, contactverzorgende en (indien zij betrokken zijn) de casemanager/wijkverpleegkundige. We bespreken onder andere de behoeften en wensen van de aanstaande bewoner, wat de bewoner en zijn netwerk kunnen (blijven) doen om dit mogelijk te maken, alle belangrijke informatie wordt besproken en de verpleegkundige anamnese wordt ingevuld. Dit doen we om de overgang zo makkelijk mogelijk te maken en noemen we de klantreis. In 2023 hebben we deze klantreis opnieuw ingericht. De klantreis beschrijft het proces vanaf de thuissituatie waarbij de oriënterende klant een hulpvraag stelt tot en met het moment dat deze klant gaat verhuizen naar een woonlocatie bij Sensire. Hiermee kunnen we aanstaande bewoners nog beter ondersteunen in de overgang naar Wonen met zorg. Daarnaast draagt dit bij aan een intensievere samenwerking in de regio met wijkverpleegkundigen en casemanagers dementie, passend bij de transitie binnen Sensire.

Onze bewonersdossiers helpen ons bij het leren kennen van de bewoners. In het dossier staat beschreven wat de gewoonten van de bewoner in het dagelijks leven zijn, zoals hij dat gewend is. Bewoner en naasten kunnen dagelijks meelesen en kunnen ook rapporteren. De bewoner en zijn vertegenwoordiger of naasten zijn aanwezig bij het bewonersgesprek, voeren regie en zijn eigenaar van het eigen dossier. Men krijgt daarbij ondersteuning van onze professionele kennis. In 2023 hebben we onze bewonersdossier geharmoniseerd. Meer hierover is te lezen op blz. 26.

Anamnese

Om de voorkeuren, behoeften en gewoonten van nieuwe bewoners zo goed mogelijk te leren kennen maken we binnen Wonen met zorg sinds dit jaar gebruik van de vragenlijst Anamnese. Deze vragenlijst is opgebouwd in vier domeinen en de bijbehorende aandachtsgebieden:

- Woon- en leefomgeving
- Participatie
- Mentaal welbevinden en autonomie
- Lichamelijke welbevinden en gezondheid

De Anamnese wordt samen met de aanstaande bewoner ingevuld tijdens het eerste huisbezoek en bij inhuizing. De vragenlijst bestaat daarom uit twee delen. De belangrijkste persoonlijke wensen worden in het zorgdossier opgenomen met daarbij wie en welke acties nodig zijn om dit te realiseren.

Betrekken van naasten

Voor de kwaliteit van leven van onze bewoners is het belangrijk dat de familie/naasten ook betrokken worden en ruimte krijgen om in het leven van de bewoner te (blijven) participeren.

Het betrekken van naasten is en wordt ook steeds belangrijker omdat er nu en in de toekomst steeds meer mensen zorg nodig hebben en er minder zorgprofessionals beschikbaar zijn. Familie wordt uitgenodigd om langs te komen wanneer zij dat gewend waren te doen. Denk bijvoorbeeld aan het wekelijkse uitstapje naar de markt of zangkoor, naar de eigen kapper, een uitstapje naar musea of met de naaste mee naar huis of een feestje. Ook kunnen naasten groepsactiviteiten organiseren of meegaan met een activiteit. En kunnen zij (blijven) ondersteunen in de zorg door alle verzorgende handelingen die zij altijd al deden te blijven doen. Bijvoorbeeld helpen bij het douchen, naar bed brengen en helpen bij de maaltijden. We hechten er bij Sensire veel aan dat iemand zijn of haar leven 'gewoon' kan blijven voortzetten, ondanks de omstandigheden. En daarbij blijven gewoontes, hobby's en het sociale netwerk erg belangrijk.

In 2023 zou de scholing 'het goede gesprek' georganiseerd worden voor alle zorgprofessionals binnen Wonen met Zorg. Met deze scholing willen we onze zorgprofessionals voorzien van de nodige tools en inzichten om effectieve gesprekken te voeren met bewoners en hun familie. Het doel hiervan is om de samenwerking met bewoners en naasten te versterken. Vanwege toenemende personeelskrapte in de teams is dit helaas niet gelukt in 2023. Eind 2023 is de ambitie uitgesproken dat, ondanks deze problemen, teams de ruimte moeten hebben om zich te ontwikkelen op randvoorwaardelijke thema's op het gebied van kwaliteit. Daarom wordt deze training in de eerste maanden van 2024 alsnog aangeboden aan alle zorgprofessionals.

Klantervaringen

Bij Sensire vinden we het belangrijk om op te halen hoe onze bewoners de zorg ervaren. We geloven erin dat de beste zorg tot stand komt in een goede relatie tussen onze bewoners, hun naasten en onze medewerkers. Daarom gaan onze collega's regelmatig in gesprek met bewoners en/of naasten om te vragen hoe ze vinden dat het gaat en wat we nog beter of anders kunnen doen. Daarnaast halen we de ervaringen van bewoners ook op andere manieren, die hieronder staan beschreven, op.

Klantervaringen

Een van de manieren waarop we klantervaringen ophalen is door middel van de Totaalscore, gebaseerd op zes deelvragen, via ZorgkaartNederland. Op onze website zijn de scores van ZorgkaartNederland van elke woonlocatie te zien. Iedere bewoner of betrokkene wordt door de zorgteams uitgenodigd om ook een reactie of beoordeling te geven op ZorgkaartNederland.

Het gemiddelde cijfer Sensire breed voor 2023 was een 8,4 op basis van 34 waarderingen. In 2022 was dit een 8,7 op basis van 23 waarderingen. Het aantal opgehaalde waarderingen is voor het tweede jaar op rij erg laag. Ondanks dat we onze bewoners en naasten regelmatig vragen om een waardering achter te laten op het ZorgkaartNederland, merken we dat hier weinig respons op komt. Daarnaast sluit deze werkwijze niet aan bij de visie op kwaliteit van Sensire, waarin we stellen dat kwaliteit ontstaat in de relatie zorgprofessional - bewoner. Het praten over en beoordelen van kwaliteit dient dus ook in die relatie plaats te vinden. In 2023 zijn we daarom op

zoek gegaan naar een andere manier om klantervaringen op te halen. In de volgende paragraaf vertellen we hier meer over.

Naast het ophalen van klanttevredenheid via ZorgkaartNederland, onderzoekt Sensire ook op andere manieren klantervaringen:

- Spiegelgesprekken. Hierbij worden naasten en waar mogelijk bewoners uitgenodigd om ervaringen te delen over hoe zij het dagelijks wonen en leven ervaren. Dit vindt plaats in het bijzijn van medewerkers, zij zitten achter de familie en mogen alleen luisteren. Aan het eind van de bijeenkomst mogen zij verdiepende vragen stellen.
- Bewonersgesprek. Hierbij wordt er met bewoner en naasten besproken of er wensen en mogelijkheden zijn om de kwaliteit van leven te verbeteren. Dat kan op zorg-, behandel- en welzijnsniveau. Ook de samenwerking tussen bewoner en naasten, het netwerk, zorg- en behandelteam wordt besproken.
- Klanttevredenheidsonderzoek onder revalidanten aan het einde van de revalidatieperiode. De tevredenheid wordt gemeten door middel van de verbetermeter.
- Klanttevredenheidsonderzoek onder klanten die gebruikgemaakt hebben van het Eerstelijns Verblijf. Dit wordt ook gemeten door middel van de verbetermeter aan het einde van de verblijfsperiode.
- Klanttevredenheidsonderzoek onder de bezoekers van de dagbegeleiding en dagbehandeling, dit doen zij met de verbetermeter.

Nieuwe werkwijze klantervaringsonderzoeken

Binnen Sensire werd gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksbureaus voor het afnemen van klanttevredenheidsonderzoeken. Dit maakt dat de klanttevredenheidsonderzoeken versnipperd uitgevoerd worden en we weinig sturing kunnen geven op de vragenlijsten en methoden. Hierdoor zijn we onvoldoende in staat om met de uitkomsten van de metingen aan de slag te gaan en het te integreren in ons zorgproces. Dit alles was reden om op zoek te gaan naar een uniform onderzoeksbureau voor het afnemen van klantervaringsonderzoek binnen Sensire. Op deze manier is de verwachting meer te kunnen met de klantervaring onderzoeksresultaten, zoals het opzoeken van de verdieping en het onderling vergelijken van uitkomsten. Tevens willen we binnen Sensire niet meer spreken van klanttevredenheid, maar van klantervaring. Waar tevredenheid iets probeert te zeggen over bijvoorbeeld het wel of niet op tijd komen van de zorgverlener (eenzijdig), zegt klantervaring veel meer over de ervaren kwaliteit van leven (en dus van de zorgrelatie).

In 2023 is er in samenwerking met de cliëntenraad en diverse zorgprofessionals onderzoek gedaan naar verschillende onderzoeksbureaus en is gekozen voor een onderzoeksbureau dat het beste aansluit bij de visie van Sensire op het onderzoeken van klantervaringen. In de eerste helft van 2024 wordt het nieuwe, geüniformeerde, klantervaringsonderzoek geïmplementeerd.

Visie op kwaliteit

Afgelopen jaar is de visie op kwaliteit binnen Sensire herzien. In de nieuwe visie op kwaliteit is ervoor gekozen om het praten over kwaliteit, het meten en beoordelen van kwaliteit en het leren en verbeteren rondom kwaliteit dáár te beleggen waar kwaliteit ontstaat: in de relatie tussen de zorgprofessional en klant. Alleen de zorgprofessionals en de klanten zelf kunnen namelijk de context waarin kwaliteit ontstaat beoordelen en daarvan leren en verbeteren. Iemand van buitenaf kent deze context niet. Dat houdt in dat we niet meer van buitenaf naar kwaliteit kijken (met behulp van afvinklijstjes), maar zoveel als mogelijk van binnenuit door de betrokkenen zelf door middel van reflectie. Zorgprofessionals worden daarbij ondersteund door middel van data en experts binnen de organisatie. Sensire wil daarmee een lerende organisatie zijn. Deze visie is ook geheel passend bij de bedoeling van het nieuwe Generieke Kompas dat hopelijk in 2024 opgenomen wordt in het Register van Zorginstituut Nederland. Hiermee bouwen wij alvast aan de nieuwe richting die alle Kompaspartijen met elkaar zijn ingeslagen en geven we ook richting aan het werken aan kwaliteit binnen Sensire.

De nieuwe visie op kwaliteit is het gedachtegoed waar Sensire de komende jaren verder op gaat bouwen. De uitwerking wat dit voor wie gaat betekenen en de kaders worden in 2024 verder uitgewerkt.

TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS

Analoog aan onze klantbelofte heeft Sensire ook een medewerkerbelofte: 'Werken zoals jij wilt'. In een organisatie die draait om een optimale relatie tussen klanten en medewerkers is het welzijn en werkgeluk van onze mensen van groot belang.



Autonomie, eigenaarschap en ondernemerschap

'Werken zoals jij wilt' betekent voor ons: een werkgever die zich maximaal inzet om de medewerker regievrijheid en zelfontplooiingsruimte te bieden. Net zoals 'leven zoals u wilt' pas werkelijkheid wordt door participatie van de klant, wordt 'werken zoals jij wilt' pas realiteit bij een actieve betrokkenheid van de medewerker.

In onze visie ligt de verantwoordelijkheid voor zaken waar zorgmedewerkers zelf invloed op uitoefenen, zoals zorg, welzijn, voeding en het eigen budget, bij de kleinst mogelijke organisatie eenheid. Dat betekent dat het team, samen met de coördinerend verpleegkundige en regieverpleegkundige ouderenzorg, instaat voor de kwaliteit. De coördinerend verpleegkundige werkt mee en ziet in de dagelijkse praktijk en het contact met team en bewoners hoe het met de kwaliteit van zorg gesteld is. De coördinerend verpleegkundige is zich bewust van alle verschillende aspecten van kwaliteit: de door de bewoner beleefde kwaliteit, de kwaliteit van de bedrijfsvoering in de teams (budgetresultaten, formatie) en de technische kwaliteit (beheersing van zorgrisico's, hygiëne, veiligheid en comfort en het werken conform professionele standaarden en wet- en regelgeving). Waar nodig onderneemt ze actie, al of niet met ondersteuning. De

diverse aandachtsvelders die binnen de teams zijn aangesteld hebben hierin een ondersteunende rol: zij hebben over bepaalde onderwerpen zoals infectiepreventie of medicatieveiligheid veel kennis en fungeren als belangrijke schakel rondom het monitoren, signaleren en vergroten van kennis. Teams werken samen in een cluster en werken hierbij samen met het behandelteam. In het cluster zorgt de regieverpleegkundige ouderenzorg voor het aanbrengen van zinvolle verbanden, tussen de teams en binnen Wonen met Zorg. We werken stap voor stap toe naar zelfstandige clusters. De regieverpleegkundige ouderenzorg wordt de contractpartij voor de klantlijn en dit vraagt naast de professionele competenties ook competenties inzake autonomie, eigenaarschap en ondernemerschap. De regieverpleegkundigen ouderenzorg hebben eindverantwoordelijkheid op het gebied van clusteroverstijgende thema's, zoals innovatie, kwaliteit en veiligheid. Sensire ontwikkelt zich zo steeds meer naar een netwerkorganisatie bestaande uit zelfstandige eenheden. Waarbij de organisatie ondersteunend is in contracteren, innoveren en faciliteren, zodat de professional zelfstandig kan acteren.

Medewerkersgeluk

Samen aan de slag voor ons medewerkersgeluk

Sensire streeft ernaar dat medewerkers hun vak ten dienste stellen aan klanten die dit nodig hebben. Maar dat is niet genoeg. Sensire wil ook haar medewerkers in staat stellen hun ambities in het eigen leven waar te maken. Vandaar dat we over 'medewerkergeluk' spreken. Omdat geluk eerder een toestand is dan een drijfveer, is het ook moeilijk te definiëren. Het is eigenlijk niet in een zin uit te leggen, omdat in iedere context, voor iedere situatie en voor elke persoon de term een andere betekenis kan hebben.

Om meer zicht te krijgen op de voorspellers van werkgeluk is Sensire in 2021 een driejarige samenwerking gestart met het Erasmus Happiness Economics Research Organisation (EHERO). EHERO is een denktank en onderzoeks- en onderwijsinstituut op het gebied van geluk en (bedrijfs)economie, en is onderdeel van de Erasmus Universiteit. Het traject heeft als doel om bij te dragen aan een groter (werk)geluk voor een groter aantal medewerkers binnen Sensire. In termen van medewerkergeluk legt toegepast wetenschappelijk onderzoek van EHERO bloot wat werkt, voor wie, onder welke omstandigheden en stelt het mensen en de organisatie in staat om zelf meer weloverwogen keuze te maken.

Gedurende de samenwerking met EHERO is er een 0 en een 1 meting geweest. 41 verkenner zijn binnen de organisatie aan de slag gegaan om gesprekken te voeren met collega's over hun verlangens op het gebied van waardering, werk-privé balans, emotionele belasting en samenwerking.. De verkenner hebben dit vervolgens omgezet naar concrete experimenten die in hun ogen bijdragen aan het werkgeluk. Dit bleek echter niet goed in onze organisatie in te bedden. In 2023 is daarom besloten het traject met de verkenner af te sluiten. Komend jaar vindt een 2 meting plaats. Deze vindt echter met een andere insteek plaats: we meten in hoeverre de waarden die we nastreven aanwezig en beleefd zijn. Hiermee wordt inzichtelijk hoe groot het verschil is tussen onze ambities met de kernwaarden en waardevol gedrag & de werkelijkheid zoals het nu beleefd wordt.

Kwaliteit van werk: veilig en gezond werken

Sensire streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die binnen de organisatie werken. Veilig en gezond werken, medewerkergekluk en duurzame inzetbaarheid zijn belangrijke speerpunten voor Sensire, nu en in de toekomst. De visie op arbeidsomstandigheden, de samenhang tussen de verschillende deelgebieden en de basis voor de rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn eind 2022 en in 2023 beschreven in een startnotitie en het arbeidsomstandighedenbeleid. Het werken aan arbeidsomstandigheden is een continu proces. Afhankelijk van de financiële middelen, externe factoren, interne ontwikkelingen en de gestelde prioriteiten kunnen grotere of kleinere stappen in het verbeterproces gemaakt worden. Het volgende plaatje laat de cyclus zien die hierbij hoort.



Op grond van de Arbowet zijn we verplicht een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uit te voeren. Dit hulpmiddel sluit aan bij het streven naar optimale werkomstandigheden van Sensire. De RI&E is een hulpmiddel om structureel risico's en verbeterpunten op gebied van veiligheid en gezondheid te signaleren en te verbeteren. Om de zorg voor arbeidsomstandigheden te kunnen borgen, is eerst inzicht nodig in hoe veilig en gezond de werkomgeving is, voor zowel werkprocessen als de daadwerkelijke werkomgeving. Met de uitvoering van de RI&E wordt dit in beeld gebracht en getoetst aan de aspecten Veiligheid, Gezondheid en Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA). Er volgt een risicoweging en er worden verbeteracties benoemd. In 2023 is gewerkt aan een plan van aanpak dynamische RI&E, passend bij de ontwikkelingen van Sensire. Op basis van bovengenoemde startnotitie, het arbeidsomstandighedenbeleid en gesprekken met diverse stakeholders zijn de uitgangspunten voor de RI&E geformuleerd. Kernwoorden hierin zijn bewustwording tav veilig en gezond werken, vanuit verbinding en eigen regie en het vergroten van competenties.

Onderdeel van de dynamische RI&E is de 'team RI&E', waarbij de teams zelf aan de slag gaan met stellingen op basis van een tool met daarin de prioritaire risico's binnen de VVT. In 2023 is deze werkwijze getoetst middels een pilot in negen teams. Het gaat met name om de dialoog in het team over veilig en gezond werken, het vergroten van bewustwording tav de verschillende thema's die te maken hebben met het inzetbaar blijven en gezond en veilig werken. Hierover maken de teams concrete afspraken met verbeterpunten, hoe ze dit borgen en evalueren. Vanuit de pilot blijkt de werkwijze op te leveren wat er nodig / gewenst is: het eigenaarschap op gezond en veilig werken komt zo echt bij de teams en dus de collega's te liggen. De behoefte in de pilotteams bestaat om periodiek als team de aandachtspunten opnieuw tegen het licht te houden. Zo ontstaat de cyclus van analyseren, een plan maken, evalueren en bijstellen.

TEVREDENHEID VAN DE VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers verzetten bergen werk en helpen het leven van onze bewoners mooier te maken. Hier leest u wat volgens hen beter kan en hoe we dat aanpakken.



Vrijwilligers bij Sensire

Sensire is erg blij met een grote groep betrokken, bevlogen en tevreden vrijwilligers. Met passie en overgave zijn zij jaar in jaar uit beschikbaar voor onze bewoners en maken zij het mede mogelijk dat onze bewoners 'Leven zoals zij dit willen'. Daarmee betekenen zij veel voor de bewoners. Dat is voor veel vrijwilligers ook de reden waarom ze vrijwilligerswerk doen. Ze doen het voor de bewoner. Om hun fijne momenten te bezorgen. Maar het biedt voor de vrijwilligers tevens een zinvolle invulling van de dag en de mogelijkheid tot het leggen van sociale contacten. Zo snijdt het mes aan twee kanten.

Vanwege de veranderende visie op zorg wordt er een ander en groter beroep gedaan op vrijwilligers. Naast hun rol in het ondersteunen bij activiteiten en het bieden van aandacht aan bewoners/klanten, worden vrijwilligers steeds vaker ingezet om zorgmedewerkers te ondersteunen. Dit kan verschillende vormen aannemen, waarbij Sensire open staat voor maatwerk, zolang dit aansluit bij de wensen, mogelijkheden en ervaringen van vrijwilligers en de behoeften van bewoners.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen vrijwilligerswerk en naastenparticipatie: personen zonder persoonlijke relatie of band met een bewoner worden beschouwd als vrijwilligers. Indien er wel sprake is van een familieband of persoonlijke relatie met een bewoner, wordt dit gezien als

naastenparticipatie. Een uitzondering hierop vormen leden van de Centrale Cliëntenraad en Lokale Raden; zij worden wel als vrijwilligers beschouwd vanwege hun bijdrage aan de gehele organisatie. Zowel vrijwilligerswerk als naastenparticipatie zijn vormen van informele zorg en zijn onmisbaar voor onze bewoners en zorgprofessionals. Sensire koestert daarmee een grote groep van ruim 900 betrokken, bevlogen en tevreden vrijwilligers.

Harmonisatie vrijwilligersbeleid

In 2023 is er een nieuw vrijwilligersbeleid, genaamd 'Samen Sterk', vastgesteld voor vrijwilligers van Sensire binnen Wonen met Zorg en Behandeling en Revalidatie. In het vrijwilligersbeleid is de positie van vrijwilligers binnen de organisatie, de visie en andere richtlijnen rondom vrijwilligers vastgelegd. Dit beleid is tot stand gekomen door een samenwerking tussen een grote groep vrijwilligers en medewerkers van de Wonen met Zorg locaties en de Revalidatie. Er zijn verschillende bijeenkomsten en brainstormsessies georganiseerd hiervoor en vanuit dit uitgangspunt is het vrijwilligersbeleid tot stand gekomen.

Vrijwilligers worden voornamelijk ingezet op het gebied van welzijn. De visie van Sensire met betrekking tot welzijn is herzien. Waar voorheen ook activiteiten werden georganiseerd en uitgevoerd op het gebied van welzijn, wordt in de nieuwe visie benadrukt dat activiteiten vooral vanuit de bewoner en diens naasten moeten komen. Dit heeft ook invloed op de rol en taken van de vrijwilligers: er wordt meer zelfstandigheid van de vrijwilliger verwacht bij de uitvoering van activiteiten.

In 2023 hebben de vrijwilligers zich ingezet voor diverse activiteiten, zoals: wandelen, maatje, vissen, klassieke muziek luisteren, dans, optredens, creatieve middagen, muziek maken, zwembadbezoeken, het bieden van gezelschap, koken, deelname aan gespreksgroepen, het bijwonen van kerkdiensten en bij dagbelevingen. Ook hebben zij bijgedragen aan de jaarlijkse thema-activiteiten zoals 4 en 5 mei, Koningsdag en de viering rondom de feestdagen. Deze activiteiten worden aangeboden op basis van de wensen en behoeften van de bewoners en in afstemming met de aandachtsvelders vrijwilligers.

Scholing vrijwilligers

Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage op alle locaties van Sensire. Daarom vinden we het essentieel dat vrijwilligers zich competent voelen om hun activiteiten te doen en zich kunnen ontwikkelen. Het signaleren van behoeften en de noodzaak voor fysieke trainingen of e-learning ligt binnen het zorgteam, terwijl de coördinatoren welzijn en netwerk, in samenwerking met het leerplein, verantwoordelijk zijn voor het coördineren, inventariseren en organiseren van de trainingen. Indien een vrijwilliger ondersteuning gaat bieden in de zorg, kan er een scholingstraject op maat worden aangeboden. Deze specifieke taken worden vooraf besproken tijdens een zorgplanbespreking en vastgelegd in het dossier van de bewoner/klant, inclusief vermelding in het vrijwilligersdossier in Afas. Voor alle aandachtsvelders vrijwilligers worden inspiratiebijeenkomsten georganiseerd door de coördinatoren welzijn en netwerk.

Contact met vrijwilligerscoördinatoren/collega-organisaties

In 2023 hebben de coördinatoren welzijn en netwerk meerdere keren overleg gehad met de coördinatoren vrijwilligerswerk van het Netwerk Platform Coördinatoren Vrijwilligerswerk, waaronder GGnet, Zozijn, Stichting Welzijn Lochem, Perspectief, IJsselzorg, Den Bouw en Zorggroep Sint Maarten. Daarnaast onderhouden de coördinatoren contact met vrijwilligerscentrales in verschillende regio's en hebben ze deelgenomen aan braderieën en bijeenkomsten om vrijwilligers te werven en de bekendheid van Sensire te vergroten.

Ondersteuning en aanspreekpunt

Binnen Sensire zijn er verschillende medewerkers die een rol vervullen als ondersteuning en aanspreekpunt voor vrijwilligers. De coördinatoren welzijn en netwerk (verder te noemen CWN) zijn ondersteunend aan de teams en aandachtsvelders vrijwilligers. Daarnaast is het team CWN verantwoordelijk voor het overzicht in overstijgende werkzaamheden rondom vrijwilligers, denk hierbij aan het beleid en trends in de maatschappij rondom vrijwilligers en het profileren binnen en buiten de organisatie. Het team CWN heeft ook een rol rondom de centrale vrijwilligers, die niet gekoppeld zijn aan een afdeling/ team. Naast de coördinatoren welzijn en netwerk, die de teams ondersteunen, zijn er in ieder zorgteam binnen Wonen met zorg ook aandachtsvelders vrijwilligers. Deze medewerker is het gezicht voor vrijwilligers op locatie en voor het zorgteam het eerste aanspreekpunt.

Contactmomenten

De contacten met vrijwilligers worden onderhouden door telefonische gesprekken, e-mails, kaartjes en het delen van locatienieuwsbladen/ bodes. Rond Kerst 2023 hebben op alle locaties informele vrijwilligersbijeenkomsten plaatsgevonden, waarbij alle ingeschreven vrijwilligers hun kerstpakket op locatie konden ophalen, gecombineerd met een gezellige bijeenkomst. Er is een attentiebeleid gemaakt voor de hele organisatie. De vrijwilligers kunnen reiskosten declareren.

ZEGGENSCHAP

Bij Sensire draait alles om een goede relatie tussen de bewoners, hun naasten en onze medewerkers. De dialoog over: wat vindt u van het dagelijks wonen en leven? is de kern waar het om gaat. Sensire wil transformeren naar een organisatie waarbij het huis écht het huis van de bewoner en zijn naaste is, en dat betekent zeggenschap over het eigen wonen en leven.



De locatieraden en het huis van de bewoner

Inspraak en verantwoordelijkheid

Bewoners en naasten van Sensire hebben zeggenschap over de zorg, het wonen en het leven bij Sensire. Daarbij willen we aansluiten bij de lokale omstandigheden en de wensen en behoeften van onze bewoners. Zo zijn er overleggen door locatieraden en/of huiskamergesprekken (beide met bewoners en/of vertegenwoordigers). In deze overleggen gaat het over allerlei aspecten met betrekking tot het dagelijks leven en wonen. Sensire streeft naar een gedeelde besluitvorming en verantwoordelijkheid voor zaken in het dagelijks leven in de woongroep. Met haar visie 'Leven zoals u wilt' streeft Sensire na dat bewoners hun leven zo veel mogelijk voortzetten zoals zij dat altijd hebben geleefd en daarbij onderdeel blijven van de maatschappij. Familie is nodig om ervoor te zorgen dat iemand zijn gewone leven kan voortzetten in ongewone omstandigheden. Het faciliteren van de constante dialoog tussen familie, medewerkers en vrijwilligers over welke bijdrage een ieder vanuit zijn of haar rol aan het dagelijks leven wil en kan leveren helpt daar enorm bij. Daarnaast leert familie elkaar beter kennen en ontstaat er een natuurlijk 'lotgenotencontact'. Men heeft steun aan elkaar en dat maakt ook dat verwanten zich meer thuis voelen en met meer plezier op bezoek komen.

Het jaar 2023

Bij Wonen met Zorg kreeg de lokale medezeggenschap op veel plekken een nieuwe doorstart en er is gezamenlijk gebouwd aan meer structureel contact met de achterban met als doel dat de teams, de raden en de achterban elkaar beter kunnen vinden en beter kunnen samenwerken. De inzet naar meer betrokkenheid van naasten wordt voortgezet in 2024. Op de meeste locaties worden huiskameroverleggen of familiebijeenkomsten structureel gehouden waarbij de locatieraad betrokken is bij de voorbereiding en waar mogelijk ook aansluit. Daarbij wordt gewerkt volgens de opgestelde uitgangspunten voor het huiskameroverleg en wordt een verslag gemaakt dat nadien gedeeld wordt met de naasten, het team en de locatieraad.

Voor de cliëntenraad is het steeds een uitdaging om een goede modus te vinden, waarin de bewoner/familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie, maar er ook verbinding is met de cliëntenraad Wonen met Zorg die vanuit de WMCZ-2018 adviseert over zaken die meerdere locaties of heel Wonen met Zorg raken. Voor de cliëntenraad Wonen met Zorg ligt er de opdracht om ook verbinding te houden met die locaties die (nog) geen afgevaardigde in de cliëntenraad hebben.

In maart 2023 heeft de cliëntenraad Wonen met zorg een themabijeenkomst gehouden over 'Verpleegkundig Meesterschap'. Vanuit veel verschillende locaties waren er locatie raadsleden aanwezig. Het was een goed en open gesprek met de directeur van Wonen met zorg en met de raad van bestuur die de strategische keuze van Sensire toelichtte waarbij Meesterschap van de professionals essentieel is. Sensire is zich aan het voorbereiden op de toekomst en neemt daarvoor een aantal stappen. Dat is onder andere toegelicht in deze bijeenkomst. Het thema Meesterschap kreeg in 2023 veel aandacht en is nodig om de zorg in de toekomst te kunnen blijven garanderen. In de contacten met locatieraden en in de huiskameroverleggen en familiebijeenkomsten is veel aandacht geweest en intensief gesproken over de voorbereiding van Sensire op de toekomst waarin steeds minder medewerkers zijn en de groep zorgvragers groeit. Daarbij is ook participatie van naasten nodig.

In oktober 2023 heeft de cliëntenraad Wonen met zorg een bijeenkomst gehouden voor de locatieraden over de medezeggenschap vanaf 2024 aangezien Sensire overgaat naar regio's. De directeur Wonen met zorg gaf uitleg in een goed en open gesprek. Per 1 januari houdt de verbindende cliëntenraad Wonen met zorg op te bestaan, en moet met elkaar worden gezocht hoe de verbinding tussen de centrale cliëntenraad en de lokale medezeggenschap vorm krijgt. De locatieraden gaan over alle zaken die alleen de eigen locatie betreft. Voor de zaken die meerdere locaties of heel Wonen met zorg aangaan, gaat de instemmings- of adviesaanvraag vanaf 2024 naar de centrale cliëntenraad. Daarin zitten (nu ook al) vertegenwoordigers van alle doelgroepen van Sensire, dus ook van Yunio, van Behandeling & Revalidatie en van Zorg Thuis en Wonen met zorg. Een werkgroep is gestart met de voorbereiding van de nieuwe reglementen die horen bij de nieuwe medezeggenschapsstructuur. Afgesproken is om te gaan werken met commissies zodat elke klantgroep de eigen onderwerpen kan blijven behandelen. Zij bereiden dan de adviesaanvraag voor de centrale cliëntenraad.

Sinds 2022 is vanuit de cliëntenraden Zorg Thuis en Wonen met Zorg een werkgroep actief die de revalidanten en de bezoekers van de dagbehandeling en de dagvoorziening van Sensire vertegenwoordigt. Dat was wenselijk omdat dit een specifieke groep betreft met een andere financiering en regelgeving. Door de gedelegeerde bevoegdheden kon deze werkgroep voldoende tijd en aandacht schenken aan de thema's die binnen deze klantgroepen spelen en nog gaan spelen, zoals de geplande nieuwbouw voor revalidatie naast het nieuw te bouwen ziekenhuis aan de A18 in Doetinchem. Met de evaluatie van de reglementen in 2023 is deze werkgroep officieel omgezet in een volwaardige cliëntenraad.

Wat belangrijk blijft is dat Sensire de continue dialoog in alle vormen van medezeggenschap moet blijven faciliteren. Sensire is hierin de constante factor en zal een ondersteunende en begeleidende rol moeten blijven spelen. Sensire zal een initiërende rol op zich nemen als de medezeggenschap stukt. De ervaring leert dat door de steeds wisselende bewonerspopulatie een constante factor nodig blijft en er continue verbinding tussen mensen gefaciliteerd en soms georganiseerd moet worden.

De (integrale) Cliëntenraad

De Sensire-onderdelen Wonen met Zorg, Zorg Thuis, Behandeling & Revalidatie en Yunio hebben elk een eigen cliëntenraad waarin klanten, bewoners en naasten meepraten over zaken die binnen het eigen gebied spelen. Zo hebben ze invloed op de zorgverlening, op de besteding van het huishoudelijke budget van een woonlocatie of hoe de privacy is geregeld.

Elke locatie kent lokale medezeggenschap. Vanuit elke locatie is er zo mogelijk één afgevaardigde naar de cliëntenraad Wonen met Zorg. De cliëntenraad Wonen met Zorg spreekt met de directie Wonen met Zorg over het beleid voor heel Wonen met Zorg. Vanuit de cliëntenraad Wonen met Zorg is er weer een afvaardiging naar de centrale cliëntenraad Sensire.

De centrale cliëntenraad is het overkoepelende orgaan van deze cliëntenraden en is namens de cliënten de gesprekspartner van de raad van bestuur van Sensire. Het gaat dan om onderwerpen die voor heel Sensire spelen, zoals het algemene beleid voor de afhandeling van klachten, de Sensire begroting en jaarrekening.

De Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad

De VAR, Verpleegkundige Advies Raad, bestaat uit een vertegenwoordiging van verpleegkundigen en verzorgenden uit alle klantlijnen en vertegenwoordigen daarmee alle zorgprofessionals binnen Sensire. De VAR merkte in de afgelopen jaren dat alleen adviseren in vrijblijvendheid met het toenemende meesterschap door professionals niet altijd genoeg is en dat er behoefte is aan meer betrokkenheid en zeggenschap bij belangrijke beleidsbeslissingen. Daarom heeft de VAR uitgesproken te willen evolueren naar een orgaan met meer zeggenschap aan de beleidstafel. Beslissingen die daar worden genomen, hebben namelijk invloed op het dagelijkse werk van zorgprofessionals. De eerste stap is om de medezeggenschap goed te regelen. De VAR wil in deze doorontwikkeling meer zorgprofessionals betrekken bij het versterken en toekomstbestendig maken van Sensire en hen net als bij medezeggenschap vanuit cliënten zowel advies- als

instemmingsrecht geven over toekomstige keuzes voor de organisatie. Deze ontwikkeling past bij de groei van Sensire en wordt ondersteund door de Raad van Bestuur. De missie van de VAR is om beleidsbeslissingen te toetsen en te ontwikkelen met professionele instemming, wat bijdraagt aan kwalitatief hoogwaardige zorg en een optimale werkomgeving binnen Sensire.

De Ondernemingsraad

De OR van Sensire bestaat uit 15 leden, afkomstig uit verschillende onderdelen van de organisatie. Dit betreffen zowel zorgprofessionals (11 leden) als medewerkers van de ondersteuning (4 leden). De OR-leden hebben zich verdeeld over verschillende werkgroepen, die zich richten op een samenwerking met de klantlijnen (Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Behandeling & Revalidatie en Yunio) en op diverse aandachtsgebieden (Arbo, HR, Financiën en Communicatie). Op deze manier verdeelt de OR de thema's die behandeld moeten/mogen worden. De verschillende onderwerpen worden goed voorbereid in de verschillende werkgroepen, zodat op basis van een preadvies de OR een weloverwogen advies of instemming kan geven.

De OR heeft in 2023 advies gegeven over of instemming verleend op de volgende onderwerpen: het Arbobeleid, bereikbaarheid Zorg Thuis, overeenkomst wijkverpleging, het herbeleggen van de functie Teamregisseur, de transitie van klantlijnen naar regio's, wijziging van de dagbehandeling en -besteding, Nieuwbouw Den Ooiman, het protocol Ongewenst gedrag, opvolging van directeur Yunio, profiel lid Raad van Toezicht, profiel lid Raad van Bestuur, centrale selectie, beëindiging Vief, studieregeling leerlingen, compensatie plus- en minuren en het profiel Ambtelijk secretaris OR. In het najaar heeft de OR de verkiezingen voor januari 2024 voorbereid en sollicitatiegesprekken gevoerd voor de functie van interne vertrouwenspersoon.

Nieuw beleid ontstaat in samenwerking

Via haar medewerkers beschikt Sensire over een geweldige verzameling kennis, deskundigheid en interesses. In een nooit stilstaande sector als de zorg is de participatie van medewerkers cruciaal om goed te kunnen inspelen op alle ontwikkelingen, binnen en buiten Sensire. Daarnaast beschikken we door de raden over een schat aan informatie en deskundigheid. Beiden betrekken we waar mogelijk bij de ontwikkeling van nieuw beleid in werkgroepen.

Verpleegkundig Meesterschap

Verpleegkundig Meesterschap is de kwaliteitsstandaard voor de regieverpleegkundigen ouderenzorg van Sensire. De essentie is dat verpleegkundigen weer eigenaar zijn van hun eigen professionele proces. Het herkrijgen van dit eigenaarschap maakt hen zelf verantwoordelijk voor de uitkomsten van hun handelen. Het nemen van die verantwoordelijkheid en het op een juiste manier invulling daaraan geven is het kenmerk van leiderschap tonen.

De regieverpleegkundigen ouderenzorg, voorheen coördinerend cluster verpleegkundigen, hebben in 2023 belangrijke stappen gezet om die verantwoordelijkheid waar te kunnen maken.

De basiselementen voor de ontwikkeling naar Verpleegkundig Meesterschap zijn in 2023 ontwikkeld.

De Richtlijn Verpleegkundig Meesterschap voor Regieverpleegkundigen Ouderenzorg beschrijft vanuit welke visie en context de regieverpleegkundigen ouderenzorg invulling geven aan hun professionele verantwoordelijkheid. Tevens wordt in deze richtlijn hun rol en verantwoordelijkheden beschreven en hoe deze zich verhouden tot andere betrokkenen in de uitvoering van het verpleegkundig proces.

Op basis van De Richtlijn Verpleegkundig Meesterschap voor Regieverpleegkundigen Ouderenzorg is door de groep regieverpleegkundigen concreet beschreven hoe invulling te geven aan hun rol en verantwoordelijkheid. Voorbeelden hiervan zijn: de uitwerking van het verpleegkundig proces (waaronder de triage en de anamnese), het inwerk- en ontwikkelprogramma en het evaluatiemodel verpleegkundig meesterschap.

Het beschrijven van bijvoorbeeld de visie op zorgverlenen en verantwoordelijkheden wil niet per definitie zeggen dat de regieverpleegkundigen het Verpleegkundig Meesterschap zich (volledig) hebben eigen gemaakt. In 2023 zijn de regieverpleegkundigen actief bezig geweest om zich hierin verder te ontwikkelen.

Het tonen van Verpleegkundig Meesterschap en hier verantwoordelijk voor zijn is niet makkelijk. Hiervoor is in 2023 een steunstructuur voor de regieverpleegkundigen ouderenzorg ingericht, bestaande uit een Platform en Domeinen. De leden hiervoor zijn in december 2023 geïnstalleerd door de Raad van Bestuur.

Naast de inrichting van de steunstructuur is nog een belangrijke stap gezet. De regieverpleegkundige ouderenzorg heeft samen met de Raad van Bestuur in december 2023 het Professioneel Statuut¹ getekend. Een bijzonder moment in de ontwikkeling naar Verpleegkundig Meesterschap, waar het gevoel van trots en erkenning voor het verpleegkundig beroep in de verpleeghuiszorg overheerste.

Voor het jaar 2024 zal vervolg gegeven worden aan de ontwikkeling en aan het zich eigen maken van Verpleegkundig Meesterschap.

¹ Het professioneel statuut regelt de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de zorgorganisatie (vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur) en de regieverpleegkundige ouderenzorg voor wie handelen vanuit Meesterschap bindend is.

KLACHTEN

Leven zoals u wilt. Dat is de belofte die we aan bewoners doen, ondanks beperkingen. Met de regie waar het hoort: bij bewoners en naasten. Daarom blijven we graag goed met hen in gesprek. Toch kan het gebeuren dat zij niet helemaal tevreden zijn. Als er klachten zijn, willen we hier als organisatie van leren en gaan we samen op zoek naar een passende oplossing.



Formele klachten

Open voor opmerkingen en kritiek

Een klacht, wens of andere verwachting die geuit wordt naar de medewerker is meestal direct op te pakken en op te lossen. Soms is ook direct uit te leggen waarom er een bewuste keuze is gemaakt om het voor de bewoner op een specifieke manier te doen. Het is belangrijk om de klacht, wens of verwachting zoveel mogelijk op te pakken daar waar die ontstaat, direct in de lijn. Daarom staan deze meldingen niet in overzichten.

Klachten die niet worden opgelost in het directe contact tussen bewoner, familie en medewerker, of formeel worden ingediend via de website, klantlijndirectie of klachtenbemiddelaar, gaan ook vaak over andere verwachtingen of communicatieproblemen over een wens van bewoner of familie. De praktijk leert dat het steeds belangrijker wordt om bij iedere nieuwe bewoner te vragen naar diens verwachtingen en die van familie en naasten en aan hun daarnaast helder onze verwachtingen en mogelijkheden uit te leggen. Deze en andere lessen die we trekken uit klachten, komen aan bod in de kwartaalrapportages kwaliteit. Op deze manier leren we ook Sensire breed van de klachten die binnenkomen.

Klachten in 2023

De klachtenbemiddelaars ontvingen 25 klachten in 2023. In totaal zijn er 21 klachten naar tevredenheid opgelost en bij 4 klachten is de bemiddeling gestopt (bijvoorbeeld na uitleg over beleid of wet- en regelgeving). Er zijn geen formele klachten voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissie van Sensire.

Een groot aantal klachten was gericht op communicatie en informatievoorziening richting bewoners, klanten en naasten. In hoofdlijnen gingen deze klachten over het bijhouden en updaten van het dossier, het niet tijdig informeren van bewoners, klanten en naasten over veranderingen in de zorg, dat bewoners, klanten en naasten verschillende informatie/signalen kregen en communicatie/afstemming tussen medewerkers.

In de eerste 4 maanden van 2023 zijn er 6 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionarissen over de kwaliteit van zorg bij de afdelingen 'de poorten'. In deze periode liep er een verbetertraject om de kwaliteit van zorg te verbeteren bij deze afdelingen. Na april zijn er geen klachten meer binnengekomen over de kwaliteit van zorg bij de afdelingen 'de poorten'. Verderop in het verslag is meer te lezen over het verbetertraject.

De klachtenprocedure

Formeel of in samenspraak

Sensire streeft ernaar om een klacht zoveel mogelijk op te pakken daar waar de klacht ontstaat, de klant heeft hierin echter zelf de keuze. Ook de onafhankelijke klachtenbemiddelaars die Sensire daarvoor inhuurt kunnen ingeschakeld worden. Nadat een klacht is ingediend, wordt de klacht veelal verder verhelderd in een persoonlijk gesprek vanuit het principe hoor en wederhoor. In samenspraak met elkaar wordt gezocht naar de best passende oplossing. De volledige klachtenprocedure staat op de [website](#) van Sensire.

De klachtenbemiddelaars zijn niet in dienst van Sensire en zijn dus onpartijdig. Zij helpen de bewoner, de betrokken medewerker en de directeur om samen de klacht op te lossen en ervan te leren.

INCIDENTEN

De zorg voor ouderen wordt steeds complexer en blijft mensenwerk. Dingen die misgaan, zijn voor Sensire altijd aanleiding om te kijken hoe we het beter zouden kunnen doen.



Incidenten & Calamiteiten

Incidenten

Op sommige momenten gaat het leveren van de zorg niet zoals verwacht of bedoeld. Wij noemen dergelijke onverwachte momenten incidenten. Het gaat dan bijvoorbeeld om het op het verkeerde tijdstip aanreiken van medicijnen of een val van de bewoner. Sensire vindt het erg belangrijk om te leren van deze gebeurtenissen. Zorgteams melden de incidenten in het bewonersdossier, waarbij het per bewoner inzichtelijk is welke meldingen er zijn gedaan. Met de harmonisatie van het bewonersdossier is er nu voor heel Wonen met Zorg een eenduidige wijze waarop incidenten in het bewonersdossier worden gemeld. Incidenten worden zoveel mogelijk in de teams geanalyseerd en besproken waarna er, indien gewenst, een verbeterplan wordt opgesteld. Met als doel om de kwaliteit van zorg te blijven verbeteren.

In 2023 werd geconstateerd dat er risico's waren omtrent het analyseren van MIK-meldingen: gebruikers van het bewonersdossier ONS kregen geen overzichten uit ONS over de MIK-meldingen. Daarom is gezocht naar een oplossing, welke gevonden is in Infogrip. Infogrip levert per afdeling weekrapportages aan, wat het mogelijk maakt tijdige analyses te doen op

incidenten. In 2024 vindt een doorontwikkeling plaats waarbij de MIK-meldigen inzichtelijk worden in Looker.

Het incidentenproces is begin 2023 opnieuw onder de aandacht gebracht bij Wonen met Zorg door middel van inloopuurtjes. Daarnaast is er veel aandacht geweest binnen teams om zorg te leveren zoals de bewoners dat willen en hen daarin te ondersteunen waar mogelijk. Dit betekent dat er soms individuele risico's worden geaccepteerd. Deze risico's worden dan altijd besproken en geëvalueerd met de bewoner of diens naasten en betrokken professionals, en op de juiste manier vastgelegd in het bewonersdossier.

Indien bepaalde incidenten vaker voorkomen of indien het effect van een incident groot is (ernstig incident), wordt er een intern onderzoek opgestart. Dit interne onderzoek heeft tot doel om diepgaander te analyseren wat er is gebeurd, wat we kunnen leren en hoe we dat in onze woonlocaties kunnen toepassen. Binnen Sensire is een groep interne onderzoekers opgeleid volgens de PRISMA Light methode. In 2023 zijn er zes incidenten gemeld waarvoor een intern onderzoek werd gestart.

Calamiteiten

Calamiteiten worden, conform de wettelijke verplichting, gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2023 zijn er twee calamiteiten gemeld bij de IGJ (waarbij één keer sprake was van geweld in de zorgrelatie). Ook calamiteiten worden door de interne onderzoekers onderzocht, hierbij sluit er altijd een externe onafhankelijke onderzoeker aan. Dit rapport wordt na afronding altijd gedeeld met de IGJ.

Melding Incident Medewerker (MIM)

Op 1 september 2022 is een nieuwe procedure Melding Incidenten Medewerker (MIM) geïmplementeerd binnen heel Sensire. In 2023 is gewerkt aan de optimalisering van de procedure, onder andere de rol van de teamregisseur is herbelegd en het is mogelijk gemaakt dat ook externe medewerkers zoals uitzendkrachten, ZZP en gedetacheerden melding kunnen maken. Meldingen worden gedaan in AFAS en de medewerker kan zelf aangeven bij wie de melding moet uitkomen. Er vindt altijd opvolging plaats waarbij de melding vertrouwelijk wordt behandeld. De medewerker kan na afhandeling van de melding als enige zelf de melding teruglezen in AFAS. De belangrijkste uitgangspunten in dit proces zijn dat een medewerker ondersteund wordt en dat er voor de medewerker gezorgd wordt na een incident of een situatie waarbij de medewerker zich niet prettig heeft gevoeld. Daarnaast geeft het inzicht in trends, aard en aantal incidenten, zodat verbeteringen kunnen plaatsvinden om incidenten te voorkomen.

In 2023 zijn de meeste meldingen gedaan over situaties met ongewenst gedrag en een nare/traumatische ervaring. Op basis daarvan is er met een brede afvaardiging van het zorg- en organisatiedomein gewerkt aan een protocol rondom omgaan met ongewenst gedrag. Het blijft belangrijk dat het thema omgaan met ongewenst gedrag in de teams onderwerp van gesprek is/blijft/wordt. De MIM meldingen en ook de RI&E (zie bij kwaliteit van werk: veilig en gezond

werken)worden ingezet om dit thema op de agenda te zetten en hierover in gesprek te blijven/gaan. Het genoemde protocol is hierbij ondersteunend.

Ernstige incidenten waarbij sprake was van ziekenhuisopname, blijvend letsel of overlijden van de medewerker worden, conform de wettelijke verplichting, gemeld bij de Arbeidsinspectie. In 2023 zijn er geen incidenten gemeld bij de Arbeidsinspectie.

ZORGINHOUDELIJKE INDICATOREN

De kwaliteit van onze professionele verpleeghuiszorg is in verschillende thema's uit te drukken. Elk thema zegt iets over een deel van het zorgproces.



De thema's

Kwaliteitsindicatoren

Jaarlijks rapporteert Sensire over de kwaliteitsindicatoren. De verplichte indicatoren zijn:

- Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde (Advanced Care Planning)
- Aandacht voor eten en drinken
- Bespreken medicatiefouten in team (Medicatieveiligheid)

Daarnaast is er in overleg met zorgprofessionals (regieverpleegkundigen ouderenzorg en behandelaren) gekozen voor twee extra indicatoren:

- Terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen (Vrijheid en veiligheid)
- Medicatiereview (percentage bewoners waarvoor een medicatiereview heeft plaatsgevonden)

Aangezien er op locaties waar alleen wonen zonder behandeling geboden wordt (Wehmepark en Grotenhuis) geen medicatiereview wordt uitgevoerd, is voor deze locaties de indicator casuïstiekbespreking decubitus als tweede keuze indicator gekozen.

Deze indicatoren zijn vorig jaar ook door Sensire gekozen. Sensire vindt dit twee belangrijke onderwerpen die iets zeggen over de kwaliteit van zorg die we leveren. De meting over 2023 helpt een beeld te vormen waar de klantlijn Wonen met Zorg nu staat om van daaruit te bekijken welke aanvullende acties nodig zijn. Aangezien deze twee keuze indicatoren vorig jaar ook zijn gekozen, kunnen de gegevens naast elkaar gelegd worden om te kijken of er ontwikkelingen zijn omtrent deze indicatoren. Hieronder volgt per indicator een korte toelichting.

Advance Care Planning

Het overgrote deel van de bewoners van de woonlocaties bevindt zich in de laatste levensfase. De behoefte aan palliatieve zorg is daardoor groot. De werkgroep palliatieve zorg ziet een toenemende hulpvraag, met name op het gebied van zingevingsvraagstukken en dilemma's die spelen in de palliatieve fase. In 2023 hebben de aandachtsvelders palliatieve zorg (welke in elk team vertegenwoordigd zijn) een scholing gevolgd waarin onder andere aandacht is besteed aan de verschillende dimensies van palliatieve zorg en het in gesprek gaan met bewoners en naasten over wensen, doelen en voorkeuren in de laatste levensfase.

Binnen Sensire zijn wij ons bewust van de mogelijke impact van veranderingen in de gezondheid van onze bewoners. De medisch regiebehandelaar (specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist of physician assistant) van Sensire gaat daarom met de bewoner en eventueel de naaste in gesprek om de impact te bespreken en samen doelen van zorg en behandeling af te stemmen. De keuzes die bewoners en hun naasten daarin maken over het behandelen van ziekte, ziekenhuisopname en over reanimatie worden zo specifiek mogelijk vastgelegd in het behandeldossier. Bij locaties waar Wlz zonder behandeling wordt aangeboden, werken wij samen met de huisarts.

In het individuele bewonersdossier is opgenomen wat er van de medewerkers van Sensire wordt verwacht bij een acute situatie, zoals een infectie, een bloeding of een hersen- of hartinfarct. Streven is om dit bij inhuizing vast te leggen, maar in ieder geval binnen 6 weken na de inhuizing. Er wordt op basis van de afspraken met de bewoner en zijn familie gehandeld. Vaak zijn er ook afspraken over het wel of niet medisch behandelen in een ziekenhuis. In die gevallen waarin een acute ziekenhuisopname nodig is, is er veelal sprake van een acute medische situatie waarin de inzet van de medische specialistische beoordeling noodzakelijk is. Periodiek evalueert de arts of verpleegkundig specialist deze beslissingen met de bewoner.

Aandacht voor eten en drinken

Door verhuizing naar een verpleeghuis kan de eetlust verminderen. Ook zien we dat veel nieuwe bewoners aanvankelijk in een minder goede voedingstoestand zijn. Goed en voldoende eten en drinken is belangrijk voor de conditie, weerstand, autonomie en het welzijn van onze bewoners. Het is ons streven om de voedselvoorkeuren van al onze bewoners regelmatig te bespreken en vast te leggen. Het gaat hierbij zowel om voorkeuren voor bepaald eten of drinken, als voorkeuren rondom het aanbieden hiervan. Er wordt daarom ook aandacht aan dit thema

besteed in de anamnese-vragenlijst. Op steeds meer locaties wordt bovendien vers gekookt. Ook wordt er op elke locatie maandelijks een voedingssprekuren georganiseerd met de diëtist/logopedist, waarin onder andere alle bewoners met slikproblemen besproken worden en andere vragen op het gebied van voeding gesteld kunnen worden. We zien dat er op elke locatie op een eigen manier heel veel aandacht aan geschonken wordt aan eten en drinken, passend bij de doelgroep.

Medicatieveiligheid

De geneesmiddelencommissie binnen Sensire bestaat uit een multidisciplinair team met als doelstelling toezien op en adviseren over medicatieveiligheid en kostenontwikkeling. De commissie rapporteert aan de directie Behandeling & Revalidatie en adviseert over het medicatiebeleid waar het bewoners en revalidanten betreft. De commissie is verantwoordelijk voor een visie op medicatiebeleid.

In mei 2023 is voor de baxterrollen de overstap gemaakt van combidose naar multidose. Dit wil zeggen dat we van één medicijn per zakje over zijn gegaan naar meerdere medicijnen per zakje. Dit maakt de baxterrol een stuk overzichtelijker en scheelt aanzienlijk in kosten. Voor mutaties in de baxterrol zijn afspraken gemaakt.

In mei 2023 is een pilot gestart met een digitale opiaten registratie. In de zomer is deze pilot uitgebreid en uiteindelijk zo goed bevallen dat Sensire deze werkwijze op 1 december heeft uitgerold binnen de gehele organisatie. De digitale registratie geeft een beter overzicht van de voorraad en de mutaties en daarnaast scheelt dit papier.

Afgelopen jaar zijn er drie bijeenkomsten georganiseerd voor aandachtsvelders medicatieveiligheid. In deze bijeenkomsten wordt een thema uitgelicht middels een scholing en daarnaast is er aandacht voor het optimaliseren van de werkprocessen rondom medicatieveiligheid. Eén van de thema's die afgelopen jaar aandacht heeft gehad is diabetes. Dit heeft naast een vergroting van de kennis bij aandachtsvelders, ook geleid tot het beter vinden van de diabetesverpleegkundige bij complexe diabeteszorg. Onze aandachtsvelders zijn van enorm belang in de verspreiding van alle informatie rond medicatie en medicatieveiligheid voor zowel de geneesmiddelencommissie als de teams.

Voor Wlz zonder behandeling heeft de geneesmiddelencommissie samen met de betreffende afdelingen de afspraken met lokale apotheken op een rij gezet. De werkwijze voor deze afdelingen is anders, omdat zij niet met de instellingsapothek werken.

Medicatiereviews

Jaarlijks vinden er medicatiereviews plaats voor elke bewoner om te beoordelen of de bewoner de juiste medicatie ontvangt. Dit is een review met de arts, apotheker en iemand van de zorg. We zien dat nagenoeg alle bewoners (langer dan zes maanden woonachtig op de locatie op de peildatum) een medicatiereview hebben gehad.

Leren van incidenten

Binnen heel Sensire worden (bijna-) incidenten met betrekking tot medicatie gemeld en geanalyseerd. Waar nodig wordt de geneesmiddelencommissie geraadpleegd om mee te denken in de oplossing. Er is een proces ingericht om meldingen aan de apotheek te doen (Melding Incident Apotheek (MIA)), echter is dit een omslachtig proces. Na de harmonisatie van elektronische cliëntendossiers, zal begin 2024 het MIA proces worden herzien.

De kwaliteit van het proces medicatieveiligheid

Omdat medicatie over veel schijven gaat, is het van belang om hierover met elkaar goed het gesprek aan te gaan en medewerkers te scholen waar dat nodig is. Zo kunnen we de kwaliteit van het proces medicatieveiligheid borgen en verbeteren waar nodig.

Maandelijks is er een afstemmoment met apotheek Medigoed om de lopende zaken en knelpunten te bespreken. Op dit moment merken we dat een maandelijks overleg nog noodzakelijk is om de lopende acties te kunnen bespreken. Als de samenwerking met Medigoed verder ingeregeld is, zal de frequentie van overleggen naar verwachting omlaag kunnen.

Jaarlijks wordt er op elke afdeling door onze apotheek Medigoed geaudit om de kwaliteit van medicatieveiligheid te waarborgen. Uitkomsten van de medicatieveiligheidsaudits worden gedeeld met de betreffende afdelingen en de adviseurs zorgproces en kwaliteit houden een vinger aan de pols of de aanbevelingen opgepakt worden.

Vrijheid en veiligheid

Onvrijwillige zorg wordt binnen Sensire in beginsel niet toegepast. We hanteren dan ook de visie “vrijwillige zorg, tenzij”. We zetten alleen onvrijwillige zorg in als er geen andere alternatieven zijn en er sprake is van een ernstig nadeel. Het is altijd om de bewoner of anderen te beschermen en de veiligheid van de bewoner en diens omgeving te vergroten.

Toepassing onvrijwillige zorg in 2023

In de analyse over 2022 werd de verwachting geschetst dat het aantal registraties Onvrijwillige zorg (Ovz) in 2023 zou toenemen door een steeds hogere mate van bewustzijn rondom de inzet van onvrijwillige zorg. Dit is inderdaad terug te zien in 2023. In [Bijlage 1](#) is de volledige weergave van cijfers te zien. Over het algemeen blijkt dat er afgelopen jaar veel geleerd is; de definities van maatregelen zijn helderder en de zorgprofessionals weten beter hoe ze de registraties juist moeten doen.

In 2023 zijn 48 bewoners opgenomen met een RM (31 in 2022), daarnaast zijn 46 bewoners opgenomen met een IBS (30 in 2022). Deze stijging sluit aan bij de landelijke trend dat mensen met dementie langer thuis wonen, waarbij soms risicovolle situaties ontstaan en een RM- of IBS opname noodzakelijk is. In de regio Zutphen/Lochem en Achterhoek-west doet Sensire alle opnamen met een IBS. Binnen Sensire hebben we voldoende capaciteit om te kunnen voldoen aan de opnamebehoefte.

In de cijfers uit [Bijlage 1](#) is te zien dat 33 bewoners onvrijwillige zorg hebben ontvangen, terwijl zij met een vrijwillige status zijn opgenomen. Dit is onder bepaalde voorwaarden mogelijk en wordt getoetst door de Wzd-functionarissen.

Vanuit alleen de cijfers is geen duiding te geven of onvrijwillige zorg goed en zo minimaal mogelijk wordt ingezet binnen de organisatie. De Wzd-functionarissen (binnen Sensire altijd een specialist ouderengeneeskunde) geven daarop aanvullend aan dat zij zien dat de teams de juiste afwegingen maken om Ovz in te zetten. Het advies dat zij aan een team teruggeven is vooral gericht op volledigheid in het hele proces, zoals of de familie akkoord is en of er gedacht is aan een afbouwplan. Er mag nog meer aandacht komen bij de teams en Wzd-functionarissen op het registreren van de juiste categorie Ovz. Tabel 1 hieronder geeft een weergave van de inzet Ovz, gesorteerd op type maatregel. De meeste categorieën blijven qua aantal ongeveer gelijk vergeleken met 2022.

Tabel 1. Aantal geregistreerde OVZ intramuraal

Aantal geregistreerde OVZ intramuraal					
Let op: maatregelen die in een eerdere periode zijn ingezet, kunnen in een latere periode nog actief zijn					
	<i>Periode</i>				
<i>OVZ (Type)</i>	2-2021	1-2022	2-2022	1-2023	2-2023
Beperking in het gebruik van communicatiemiddelen	1	2			
Fysieke fixatie	12	13	11	13	14
Het beperken van de bewegingsruimte door plaatsing op een gesloten afdeling	6	11	16	27	40
Het beperken van de bewegingsruimte, overig	63	57	46	53	51
Insluiten in een afzonderingsruimte	5	8	1	2	3
Mechanische fixatie	24	30	22	25	16
Medicatie	72	97	121	145	123
Onderzoek aan kleding of lichaam		1	1	5	3
Overige beperkingen het eigen leven in te richten	10	10	3	7	4
Toepassing elektronische traceringsmiddelen	2	6	6	2	1
Toepassing overige toezichthoudende domotica	1	1		3	1
Verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen	2	2			
Eindtotaal	198	238	226	282	256

Na de analyse over de gegevens van de eerste helft van 2023, bleek dat nagenoeg alle registraties op insluiting in de afgelopen jaren onjuist waren. In de zomer van 2023 is er daarom volop aandacht geweest voor de registraties op insluiting. De registraties op insluiting zijn gestopt, maar konden niet uit het ECD (elektronisch cliëntendossier) verwijderd worden, vandaar dat de overzichten hierop handmatig zijn aangepast. Vanaf de zomer is er gestuurd op de juiste registratie 'insluiting', die binnen Sensire alleen in de afzonderingsruimte (comfortroom) op de Boomgaard (een PG-intensief afdeling) kan plaatsvinden. Het beleidsdocument over de Wzd is aangevuld met een verdere verduidelijking wanneer een maatregel insluiting betreft.

In de categorie 'Het beperken van de bewegingsruimte door plaatsing op een gesloten afdeling' is een toename te zien van 27 naar 40 maatregelen in de tweede helft van 2023. In de zomer van 2023 is aandacht geweest om bij een volledig gesloten afdeling deze maatregel te registreren, indien de bewoner pogingen doet om de afdeling te verlaten. Voorheen werd dit niet standaard gedaan, wat maakt dat in deze categorie een stijging in te zien is.

De registratie van het aantal meldingen mbt medicatie buiten de richtlijn wisselt over de periodes. Door de gevarieerde doelgroep is het moeilijk te beoordelen wat dit zegt. De afweging of psychofarmaca buiten de richtlijn valt en als maatregel geregistreerd moet worden is complex. Dit is onder andere afhankelijk van de indicatie voor bepaalde medicatie. Acties om beter te faciliteren in het juist registreren van deze maatregel staan vermeld bij Plannen voor 2024.

Audit Wzd

Zowel begin als eind 2023 heeft er een audit plaatsgevonden om de uitvoering van de Wzd intramuraal in kaart te brengen. Dit leverde over het algemeen een positief beeld op: in de audit eind 2023 bleek dat de zorgverantwoordelijken beter weten wat hun rol inhoudt ten opzichte van de audit van begin 2023. De procesbeschrijving Wzd wordt goed gevonden en de dashboards vanuit het ECD met een overzicht van de ingezette maatregelen per afdeling zijn ondersteunend. Teams durven steeds meer kritische vragen te stellen als er onvrijwillige zorg wordt ingezet en er wordt gezocht naar alternatieven. De scholing voor coördinerend verpleegkundigen en regieverpleegkundigen ouderenzorg is als positief ervaren door zowel WmZ als B&R.

Naast de positieve ontwikkeling die gezien is in de audits, zijn er ook punten ter verbetering. De zorgverantwoordelijken merken dat de Wzd-functionarissen niet altijd op één lijn zitten en hiermee niet hetzelfde denken over de uitvoering van de wet in de praktijk. Zowel zorgverantwoordelijken als Wzd-functionarissen ervaren een hoge administratieve last met de inzet van het stappenplan. Voor nieuwe medewerkers moet aandacht zijn dat zij juist ingewerkt worden op de Wzd. Tot slot wordt verschil opgemerkt tussen de regio's Zutphen en Doetinchem: het kennisniveau over de Wzd is verschillend en daarbij leeft in de ene regio de samenwerking met artsen al meer dan in de andere regio.

Op basis van de audits zijn diverse verbeteracties opgesteld. Zo wordt de Wzd meegenomen in de intervisiemomenten van de zorgteams en regieverpleegkundigen ouderenzorg en hebben de

Wzd-functionarissen sinds half 2023 betere afstemming om eenduidig te werken. Gewerkt wordt nog aan een goede borging van de scholing over de Wzd.

Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersonen zijn in 2023 ingeschakeld bij vijf unieke cliënten. Hierin zijn zes kwesties van informatie en vijf kwesties van onvrede behandeld. Binnen Sensire hebben 76 locatiebezoeken plaatsgevonden van de cliëntvertrouwenspersonen en hebben zij 20 keer voorlichting gegeven aan onder andere teams, geestelijk verzorgers en verwanten.

Afgelopen jaar waren er verschillende signalen dat de rol van de cliëntvertrouwenspersoon onvoldoende duidelijk is. Dit en aanknopingspunten om de samenwerking met de cliëntvertrouwenspersonen verder te verbeteren, worden in 2024 opgepakt.

Maatregelen om onvrijwillige zorg te voorkomen

Binnen Sensire wordt er een breed scala aan maatregelen ingezet om vrijheidsbeperking terug te dringen. Deze maatregelen zijn beschreven in de analyse over 2022 en zijn in 2023 doorgezet:

- opleiding en scholing voor en in teams, indien mogelijk klinische lessen op afdeling, constante aandacht voor proces probleemgedrag;
- scholing in de vorm van “u woont nu hier”;
- scholing over dementie, delier, gedragsproblemen;
- informatie via sociaal intranet;
- bekend maken van de alternatievenbundel en onder de aandacht houden;
- toegang tot documenten, processen en andere relevantie informatie via het Kennisplein van Sensire;
- implementatie / toepassen van gedragssprekuren;
- organiseren van MDO (ook op locatie zonder behandeling);
- de inzet psychosociale interventies als muziektherapie;
- de inzet (gz)psychologen en ouderenpsychiaters.

Aanvullend zijn in 2023 onderstaande acties opgepakt:

Gedragssprekuren (GSU)

Op elke afdeling worden gedragssprekuren gehouden om multidisciplinair probleemgedrag te bespreken. De psycholoog is eigenaar van het GSU, de overige aanwezigen zijn: coördinerend verpleegkundige, specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist / physician assistant, ergotherapeut en verzorgende.

Probleemgedrag wordt zo veel mogelijk proactief aangepakt door het gedrag te analyseren en vast te stellen wat de oorzaken van het gedrag kan zijn. Aan de hand hiervan worden er gericht interventies uitgezet; dit kan zijn in de vorm van een benaderings- of omgangsadvies, maar kan ook gaan om de inzet van hulpmiddelen of medicatie. De complexiteit van de problematiek van bewoners op de afdeling bepaalt de frequentie van de overleggen. De vorm van het

gedragsspreekuur is een cyclische werkwijze zoals geadviseerd in de landelijke richtlijn probleemgedrag.

Open deuren beleid

De afgelopen jaren zijn diverse acties ondernomen om de deuren van onze locaties te openen. Dit aan de hand van een draaiboek die per afdeling/locatie doorlopen kan worden. In 2023 zijn verdere voorbereidingen getroffen om in 2024 op meer afdelingen de deuren te kunnen openen.

Plannen voor 2024

Vanuit bovenstaande analyse over 2023 zijn verschillende leer- en ontwikkelpunten naar voren gekomen die verwerkt zijn in het jaarplan van het kernteam Vrijheid & Veiligheid. De belangrijkste plannen voor 2024 zijn als volgt:

Wzd in de thuissituatie

In 2023 is voor de regio's Oost en West Achterhoek en Lochem/ Zutphen een regionale uitwerking van het stappenplan in de thuissituatie ontwikkeld. In februari en maart 2024 zijn er scholingen aan oa wijkverpleegkundigen geweest, de huisartsen volgen later. Het plan voor implementatie van het stappenplan in de thuissituatie wordt in 2024 verder uitgewerkt en doorgevoerd.

Pilot minimale registratielast Wzd

In 2023 zijn de voorbereidingen getroffen om samen met Gerimedica (leverancier ECD) en drie andere zorgorganisaties een pilot te starten genaamd 'Minimale registratielast Wzd'. In deze pilot wordt de onvrijwillige zorg op een andere manier geregistreerd dan in het huidige stappenplan. Dit met als doel de registratie beter aan te laten sluiten op het reguliere zorgproces én de administratieve last te verlichten. De pilot is in februari 2024 gestart en de eerste resultaten zijn veelbelovend.

Bestuurlijke afspraken

December 2023 zijn de 'Bestuurlijke afspraken uitvoering Wet zorg en dwang' gepubliceerd, welke in februari door 18 organisaties is ondertekend. Binnen Sensire is begin 2024 een uitwerking gemaakt van de uitvoering van de bestuurlijke aanpassingen. In 2024 worden deze doorgevoerd.

Registratie van medicatie als maatregel

De afweging of bepaalde medicatie onder de maatregel 'medicatie buiten de richtlijn' valt is complex. In principe weten de voorschrijvers wanneer medicatie als maatregel geregistreerd moet worden. Om de registraties van medicatie nog beter te faciliteren, worden komend jaar de volgende acties uitgezet:

- Inzoomen op registraties van maatregel 'medicatie'.
- Psychofarmaca als onderwerp op het farmacotherapeutisch overleg.

- Overzicht maken welke medicatie onder de maatregel ‘medicatie’ valt en wat de indicatie is om deze medicatie voor te schrijven.

Registratie Ovz binnen revalidatie en wonen met zorg zonder behandeling

Sensire levert ook zorg op revalidatieafdelingen en aan bewoners die wel zorg, maar geen behandeling ontvangen. Bij deze twee zorgvormen is de registratie van Ovz bij klanten met dementie niet voor iedereen duidelijk en dit behoeft komend jaar verdere aandacht. Voor wonen met zorg zonder behandeling, zal dit meegenomen worden in de implementatie van de Wzd in de thuissituatie. Voor de revalidatie volgt in 2024 verdere afstemming met de regieverpleegkundigen en een Wzd-functionaris om de registratie aldaar goed in te richten.

Conclusie

Bovenstaande analyse laat zien dat Sensire in de uitvoering van de Wzd al veel bereikt heeft: er wordt meer geregistreerd en er is beter zicht op de toepassing van de wet. De diverse acties die zijn ondernomen de afgelopen jaren hebben daarmee zijn vruchten afgeworpen. Daarnaast zijn de regionale samenwerkingsafspraken rondom de Wet zorg en dwang een heel positieve ontwikkeling in de extramurale setting. We zijn echter ook realistisch en zien punten ter verbetering. Zo is op dit moment onvoldoende inzicht of de afweging in welke categorie een maatregel geregistreerd moet worden goed plaatsvindt. De rol van de Wzd-functionarissen behoeft daarbij aandacht. De uitkomsten van de pilot minimale registratielast Wzd in combinatie met de bestuurlijke afspraken zullen in 2024 naar verwachting zorgen voor minder registratielast voor de zorgprofessionals. Daarnaast zal er in 2024 veel aandacht uitgaan naar de implementatie van de Wet zorg en dwang in de extramurale setting in samenwerking met regionale partners. Met behulp van deze speerpunten zet Sensire de positieve lijn rondom de Wet zorg en dwang hopelijk ook in 2024 voort.

Overige ontwikkelingen binnen het zorgproces

Naast bovenstaande thema's die deel uitmaken van het zorgproces, zijn er natuurlijk ook andere relevante ontwikkelingen op het gebied van zorginhoud:

Kaders behandeling Wonen met zorg

Begin 2023 zijn in samenspraak met cliëntenraad, regieverpleegkundigen ouderenzorg en de medische vakgroep de kaders geoptimaliseerd waarmee binnen geheel Wonen met zorg behandeling wordt geboden. Dit betreft onder meer de uitgangspunten en kaders voor de multidisciplinaire afstemming, gedragsspreekuren en de beschikbare formatie van alle paramedische disciplines. In het maandelijks overleg tussen regieverpleegkundigen en behandel disciplines wordt deze samenwerking geëvalueerd.

Apparatuur en noodvoorraad op iedere locatie

Afgelopen jaar waren er zorgen rondom het beheer van (medische) apparatuur binnen Wonen met Zorg: voor veel apparatuur was onduidelijk wat de vaste standplaats was, hoe het onderhoudsproces ingeregeld was en wat te doen als een apparaat kapot was. Er is daarom een

nieuw werkproces medische apparatuur en noodvoorraad medische materialen opgesteld en vastgesteld. Alle afdelingen hebben de opdracht gekregen om hun processen conform dit werkproces in te richten. Hiermee beogen we binnen Sensire eenduidigheid te krijgen in welke medische materialen en apparatuur er in spoedsituaties of ANW beschikbaar dient te zijn en in het proces van uitlenen van deelbare apparatuur.

Samenwerking met externe partijen

Soms schakelen we externe expertise in rondom de zorg van onze bewoners. Bijvoorbeeld omdat we zelf deze expertise niet in huis hebben om de zorg op dit gebied goed te borgen. Op bijvoorbeeld het gebied van mondzorg en pedicure werken we daarom samen met externe partijen. Met deze partijen hebben we samenwerkingsafspraken gemaakt en werken we gezamenlijk aan kwalitatief goede zorg voor onze bewoners.

Geharmoniseerd bewonersdossier

Na een zorgvuldige voorbereiding zijn in november 2023 alle Wonen met zorg team overgegaan op het bewonersdossier ONS. Dit was een harmonisatieproject met aanzienlijke impact, maar wel een noodzakelijke om verdere ontwikkeling mogelijk te maken. Het feit dat alle bewoners nu in één ONS omgeving staan, maakt het onder andere eenvoudiger om de werkprocessen verder te harmoniseren en optimaliseren. Ter voorbereiding op de harmonisatie van het bewonersdossier zijn diverse (verplichte) trainingen georganiseerd op het gebied van dagelijks werken in ONS en een zorgplan opstellen. Deze maakten de overgang naar het nieuwe ONS, samen met een gedegen voorbereiding van de projectgroep, tot een succes.

CERTIFICATEN EN KEURMERKEN

De zorgsector kent een aantal certificaten en keurmerken die de professionaliteit en kwaliteit van de zorg bevestigen. Ze bestrijken het gehele werkgebied van Sensire.



Professionele kwaliteit en veiligheid

Normen voor de zorg

Sensire laat zich extern auditen door een onafhankelijk geaccrediteerd bureau. Zij toetsen op het kwaliteitssysteem en de daarbij behorende kwaliteitseisen en waarop we willen/kunnen leren en verbeteren. In januari en februari 2023 heeft de hercertificering voor de externe audit (ISO9001:2015) plaatsgevonden door het nieuw aangestelde bureau Certificering in de Zorg. is

In april 2023 is het rapport van de audit opgeleverd. Het algemene oordeel van de auditoren was positief. Sensire heeft trotse medewerkers die hebben laten zien waar ze voor staan gericht op klanten en op de organisatie. Er zijn ook diverse verbeterpunten meegegeven waar we het komende jaar mee aan de slag gaan. Een concreet voorbeeld hiervan is het meten van klanttevredenheid.

De certificaten zijn van toepassing op alle onderdelen van Sensire (de klantlijnen Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Behandeling & Revalidatie en Yunio). Eind 2023 zijn de voorbereidingen getroffen voor de jaarlijkse tussentijdse audit die begin 2024 plaatsvindt.

Het Kwaliteitsregister V&V

Het Kwaliteitsregister V&V (Verpleging & Verzorging) is een digitaal systeem waarin verpleegkundigen en verzorgenden kunnen bijhouden hoe ze met scholing en activiteiten op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in hun vak en hun deskundigheid blijven vergroten. Zij bouwen hiermee een persoonlijk portfolio op.

Sensire Wonen met Zorg heeft de afspraak dat verpleegkundigen en verzorgenden worden ingeschreven, als zij dat willen. In december 2023 stonden er 214 verpleegkundigen en verzorgenden ingeschreven in het kwaliteitsregister. Sensire zorgt voor de inschrijvingen en vergoedt deze.

GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Sensire heeft een raad van toezicht en een raad van bestuur die met respect voor elkaars taken en verantwoordelijkheden samenwerken voor een goed resultaat.

Governance - Bestuur en Toezicht

De bestuursstructuur van Sensire voorziet in een raad van toezicht en een raad van bestuur. Het bestuur bestond in 2023 uit twee bestuurders: Maarten van Rixtel en Renée Wilke. In 2023 kondigde Maarten van Rixtel zijn vertrek als bestuurder bij Sensire aan. Per 1 januari 2024 verwelkomt Sensire Margje Mahler als nieuwe bestuurder.

De uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode zijn vastgelegd in de statuten van Sensire en in de reglementen van de raad van toezicht en de raad van bestuur. In deze reglementen zijn onder meer de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van zowel de raad van toezicht, haar commissies en van de raad van bestuur vastgelegd.

Voor een verdere toelichting zie het jaardocument Stichting Sensire 2023.

Jaarverslag en Terugblik

Sensire legt elk jaar formeel verantwoording af in het jaarverslag. Naast het formele jaarverslag brengt Sensire jaarlijks een Terugblik uit.

In 2023 hebben we vooral niet terug, maar juist vooruitgeblikt op de zorg van de toekomst. We zetten samen stappen, soms klein, soms groot, naar de zorg van de toekomst. Op allerlei manieren. Door anders te kijken naar de zorg. Door iemand meer vrijheid en de eigen regie te laten behouden en de zelfredzaamheid te verhogen. Door het eigen netwerk van iemand met ons samen te laten werken. Door nog meer innovatieve (digitale) hulpmiddelen in te zetten. En door specialistische zorg (thuis) in te zetten en daarin samen te werken met andere zorgorganisaties. Zodat iedereen de zorg kan krijgen die nodig is, vanuit de zinvolle relatie tussen onze zorgprofessionals met de klant, bewoner of revalidant. Want daar draait het om: wat heeft iemand nodig en hoe kunnen wij het verschil maken? Waarbij we optimistisch zijn, lef tonen door soms buiten de gebaande paden te gaan en met elkaar samenwerken om samen het goede te doen. Nu, maar ook voor de toekomst.

De Terugblik op 2023: [Samen het goede doen, nu maar ook voor de toekomst](#) treft u hier.

LEREN EN VERBETEREN

Kwaliteit van zorg ontstaat voor Sensire in de relatie tussen de zorgprofessional en de bewoner. Het leren en verbeteren rondom kwaliteit willen we daarom ook daar beleggen waar de kwaliteit ontstaat. In ons kwaliteitsmanagementsysteem is het meten, evalueren en verbeteren een continu proces. Hiervoor gebruiken we de uitkomsten vanuit diverse bronnen, zoals klantervaringen, interne visitaties, externe audits, etc. Binnen Sensire en Wonen met Zorg heerst een cultuur waarin het zoeken naar kleine en grote verbetermogelijkheden vanzelfsprekend is.



Kwaliteitsgesprekken

Elk kwartaal vinden er clustergesprekken plaats. De gemeten kwaliteitsgegevens worden per cluster verzameld en geïnterpreteerd in een dialoog tussen regieverpleegkundige ouderenzorg, de coördinerend verpleegkundigen en de klantlijndirectie. De dialoog heeft als doel om een gezamenlijk oordeel te vormen over de kwaliteit van zorg in het cluster en acties die nodig zijn. In de terugkerende gesprekken worden eerder afgesproken acties geëvalueerd en aan de hand van de huidige gegevens nieuwe acties opgesteld. Dit is ook onderdeel van de kwartaalrapportage kwaliteit.

Intern visiteren

Sensire heeft de visie dat leren en verbeteren van 'binnenuit' moet gebeuren, door het zorgdomein zelf. In 2023 is daarom een intern visitatiesysteem opgezet binnen Wonen met zorg,

met als doel het onderlinge leren tussen de teams te vergroten. Het intern visiteren verloopt niet volgens een standaard afvinklijst dat doorlopen moet worden. Er is juist gekozen voor een open gesprek tussen verschillende teams om op deze manier van elkaar te kunnen leren. Eind 2023 is het interne visitatiesysteem geïmplementeerd binnen Wonen met zorg en zijn de eerste (positieve) ervaringen opgedaan. In 2024 wordt het interne visitatiesysteem doorontwikkeld.

Lerende netwerken

In de Achterhoek (inclusief regio Zutphen-Lochem) wordt leren en ontwikkelen breed ondersteund door de groep bestuurders, die met elkaar versnelling willen aanbrengen op het gebied van arbeidsmarkt, samenwerken, opleiden en ontwikkelen. Vanuit dit gremium zijn ook de Wlz transitie middelen voor de VVT besteed aan thema's zoals opleiden van GZ-psychologen in een duurzame samenwerking, en duurzame beschikbaarheid van medische zorg. Belangrijk uitgangspunt in de ontwikkeling van leren & ontwikkelen is om de driehoek praktijk, onderwijs en onderzoek meer te integreren. Door de samenwerking tussen onderwijs en praktijk te intensiveren, dragen we bij aan dit uitgangspunt.

Moreel Beraad

Ethiek heeft een structurele plek binnen Sensire vanuit haar visie op Kwaliteit en Veiligheid. Een van de vormen van ethiekondersteuning is Moreel Beraad (MB). Het doel van MB is om de waarden van de verschillende betrokkenen in een specifieke casus te onderzoeken via een gestructureerde methode. In de jaarrapportage die de moreel beraad gespreksleiders over 2023 hebben geschreven, wordt een korte weergave gegeven van de ontwikkelingen rondom de groep MB-gespreksleiders, de hoeveelheid gehouden beraden en van de veel voorkomende thema's die terug zijn gekomen in de beraden.

In 2023 waren er 7 MB-gespreksleiders in dienst om de MB te mogen leiden. Daarnaast is er een zorgethica in dienst; ook zij mag MB leiden. Zij houden elkaar scherp middels intervisie. Eind 2023 is één van de collega's met pensioen gegaan en ook heeft een andere collega aangegeven geen moreel beraden meer te willen/kunnen gaan leiden. Inmiddels zijn er 3 nieuwe collega's gestart met een nieuwe opleiding in samenwerking met een collega VVT-organisatie uit de regio. Een mooie samenwerking! Daarmee heeft Sensire in 2024 weer 10 collega's die een MB mogen leiden en is er voldoende capaciteit voor de grote vraag die er is.

In 2023 zijn er in totaal 31 MB gehouden. De meeste MB zijn gehouden binnen Wonen met Zorg (WmZ), maar liefst 18. Bij Zorg Thuis (ZT) vonden er 10 MB plaats. Daarnaast is er 1 MB gehouden binnen de medische vakgroep en is er 2 keer een MB gegeven aan externe samenwerkende partijen.

Uiteraard is het goed om met elkaar niet alleen per casus te leren tijdens- en van een MB, maar ook analyse uit te voeren op de veelvoorkomende thema's en de oogst die opgehaald wordt uit

de beraden. Opvallend is dat het thema grenzen van zowel klant/bewoner/familie als jezelf als professional en afstand/nabijheid/professionele betrokkenheid vaak terug is gekomen bij de beraden. Dit thema wordt nu organisatiebreed geagendeerd.

Gezien het belang dat Sensire hecht aan Ethiek en de toenemende dilemma's en uitdagingen die we zien in het (werken in) de zorg, zijn we voornemens om in 2024 een commissie Ethiek in te richten.

Bevoegd en bekwaam

Bevoegd en Bekwaam (B&B) voor collega's wordt gefaciliteerd en geborgd in het Sensire Leerplein. Het Sensire Leerplein biedt iedere collega overzicht in wat er van hem of haar verwacht wordt op het gebied van Bevoegd & Bekwaam of overige scholingen. Op de startpagina zijn daarvoor 2 tegels zichtbaar, namelijk het 'bekwaamheidspaspoort' en de 'verplichte scholingen'. De verplichte bekwaamheden zijn afgestemd op de behoeften van klanten en bewoners. Uiteraard is het Leerplein niet alleen voor verplichte activiteiten en dus ook niet alleen voor zorgprofessionals, maar voor alle collega's. Er is ook allerlei materiaal te vinden om je persoonlijk te ontwikkelen, in zowel vakinhoud als ook andere zaken.

Het gebruik van dit Leerplein is afgelopen jaar geëvalueerd, waarbij een ruime meerderheid aangeeft tevreden te zijn over het systeem en het onderliggende beleid B&B. Echter is er ook een groep die hier minder enthousiast over is, bijvoorbeeld vanwege de toetsing door onafhankelijke collega's op specifieke locaties. Sommige collega's doen dit liever in hun eigen context door bekende collega's. Omdat we waarde hechten aan de kwaliteit en objectiviteit van toetsing en een groot deel tevreden is, is ervoor gekozen om het huidige beleid niet aan te passen. Belangrijke uitgangspunten in dit beleid zijn:

- Toetsing in praktijk staat centraal (d.m.v. toetscarrousel met onafhankelijke toetsers);
- Collega heeft de regie over de voorbereiding van deze toetsing (waarmee de verplichte e-learning geen standaard meer is);
- Collega toetst alleen dat wat in de praktijk ook voorkomt, dit is een dynamisch proces. Deze dynamiek kan goed vormgegeven worden in het Leerplein.

Op het Leerplein zijn duidelijke overzichten van de teams beschikbaar. Op deze manier zorgt Sensire ervoor dat er enkel deskundige collega's zorg leveren aan bewoners en klanten en zij kunnen vertrouwen op goede zorg. De werkgroep die zich heeft beziggehouden met het doorontwikkelen van het beleid en proces blijft bestaan om, samen met afdeling Leren & Ontwikkelen, collega's te blijven ondersteunen in vragen rondom het thema Bevoegd & Bekwaam. In 2024 zal verder gekeken worden hoe dit zich verhoudt tot de nieuwe organisatiestructuur.

Opleidingsjaarplan

Sensire wil van organisatie naar organiseren door als lerende organisatie medewerkers in staat te stellen een leven lang te leren en hun werkzaamheden aan te passen aan een voortdurend veranderende omgeving door scholing, ontwikkeling en initiatief te stimuleren. Dit komt tot uiting in de opleidingsjaarplannen per cluster/team. De opleidingsjaarplannen worden opgesteld voor en door professionals. De hierin opgenomen doelstellingen sluiten enerzijds aan bij de leer- en ontwikkelbehoefte binnen een cluster/team en anderzijds levert het cluster/team hiermee een bijdrage aan het realiseren van het jaarplan van de klantlijn, voortvloeiend uit de kaders en ambities van Sensire.

Er is een uniform format voor het opleidingsjaarplan, dat door elk cluster/team wordt gebruikt. Daarnaast ligt er de wens om, voorafgaand aan het opstellen van het opleidingsjaarplan, duidelijkheid te creëren over het beschikbare budget en de daarvoor geldende kaders en afspraken. Conform CAO wordt tenminste 2% van de totale inkomsten van Sensire besteed aan leer- en/of ontwikkelactiviteiten.

De afdeling Leren & Ontwikkelen ondersteunt, adviseert en gaat in dialoog met professionals over het opstellen, uitvoeren en coördineren van de opleidingsjaarplannen. Daarnaast zal deze afdeling de doelstellingen vanuit verschillende clusters/teams aan elkaar verbinden om hiermee de efficiëntie en de kwaliteit te waarborgen binnen Sensire.

Deze werkwijze resulteert in een eenduidig opleidingsjaarplan en een efficiënte organisatie en bekostiging daarvan. Het cluster/team zijn autonome professionals die zelf verantwoordelijk zijn voor dit toegekende clusterbudget en nemen eigen regie in het (mede) realiseren van het opleidingsjaarplan.

Kwaliteitsverbetertraject De Poorten in Zutphen

In 2022 waren er grote zorgen over de kwaliteit van zorg op De Poorten. Daarop is in het derde kwartaal van 2022 een kwaliteitsverbetertraject gestart, waarmee methodisch en op gestructureerde wijze gewerkt is om de kwaliteit- en veiligheidsrisico's op korte termijn te verkleinen en vervolgens te werken naar het kwaliteitsniveau conform de standaard van Sensire. Er is daaropvolgend veel energie gestoken in het verbetertraject en dit begon in het eerste half jaar van 2023 zijn vruchten af te werpen. De stabiliserende maatregelen hebben de (verhoogde) risico's kunnen afwenden en er was een stijgende lijn te zien in diverse kwaliteitsthema's. In de zomer van 2023 is er een dusdanige verbetering gezien dat besloten is het interne verscherpte toezicht op te heffen en het kwaliteitsverbetertraject afgerond gaat worden. Dit betekent dat de clusters gaandeweg de tweede helft van 2023 weer meegegaan zijn in de reguliere kwaliteitscyclus binnen Sensire. Over deze kwaliteitsimpuls is ook met regelmaat contact geweest met de IGJ zodat zij proactief op de hoogte waren en zijn van onze waarnemingen en het verbetertraject.

Scholing probleemgedrag

Om de zorg voor kwetsbare ouderen zorg passend en toekomstbestendig te organiseren, zullen kwetsbare ouderen steeds langer thuis blijven wonen. De groep kwetsbare ouderen die intramuraal komen wonen, heeft steeds meer complexe en intensieve zorg en ondersteuning nodig. Om intramuraal passende zorg te kunnen blijven bieden voor complexe doelgroepen, worden andere competenties en handelingen gevraagd van (zorg)professionals. Bijvoorbeeld ten aanzien van het verzamelen en herkennen van de specifieke en individuele behoeften van de bewoner en het afstemmen van de zorg op deze behoeften, ook wel persoonsgerichte zorg. In 2023 zou er een scholing persoonsgerichte zorg gegeven worden, die tevens gericht is op probleemgedrag. Echter is het vanwege o.a. personele krapte niet gelukt om deze scholing daadwerkelijk te organiseren. Eind 2023 is de ambitie uitgesproken dat, ondanks deze problemen, teams de ruimte moeten hebben om zich te ontwikkelen op randvoorwaardelijke thema's op het gebied van kwaliteit. Daarom wordt deze training in de eerste maanden van 2024 alsnog aangeboden aan alle zorgprofessionals.

Interne uitwisseling van kennis gespecialiseerde doelgroepen

Naast de reguliere PG- en somatische afdelingen zet Sensire zich ook in voor gespecialiseerde doelgroepen. Zo heeft Sensire twee woonzorglocaties specifiek ingericht voor mensen met parkinson en twee woonzorglocaties specifiek voor jonge mensen met dementie. Daarnaast heeft Sensire een woonzorglocatie voor mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP), de Boomgaard. Dit is een gespecialiseerde locatie waar mensen met dementie en probleemgedrag tijdelijk worden opgenomen. Op de Boomgaard wordt gericht geobserveerd en beschikken teamleden over specialistische kennis en vaardigheden om bewoners met deze problemen te begeleiden. De expertise van de Boomgaard zetten we ook breder in: reguliere PG-afdelingen kunnen, wanneer er een bewoner is die moeilijk verstaanbaar gedrag vertoont, een consultatie aanvragen bij het multidisciplinaire team van de Boomgaard, waarin o.a. verpleegkundigen, psychologen, SO's, ergotherapeuten, logopedisten en diëtisten zijn betrokken. Daarnaast wordt de Boomgaard ook door andere zorgaanbieders om expertise gevraagd bij complex probleemgedrag.

PERSONELE BEZETTING

In een samenleving waarin veel vragen leven over de zorg, is vertellen over hoe en met welke mensen wij werken in onze verpleeghuizen voor Sensire meer dan een wettelijke plicht.



Onze zorgteams

Goede zorg vereist dat iedere medewerker de vakkennis heeft om professioneel te handelen en te zorgen voor een zo veilig mogelijke woonomgeving. Onze zorgteams werken daartoe nauw samen met behandelaren om de bewoners optimaal te ondersteunen in hun dagelijkse leven.

Het aantal collega's van de klantlijnen Wonen met Zorg en Behandeling & Revalidatie bestond in 2023 uit 1327 (516 fte) collega's. In totaal heeft 79% van deze collega's een vast contract. De gemiddelde contractomvang per collega is binnen Wonen met Zorg 0,39 fte.

Het personeelsbestand van beide klantlijnen bestond uit:

- 2,6% verpleegkundigen niveau 5 en 6
- 10,6% verpleegkundigen niveau 4
- 38,7% verzorgenden niveau 3
- 16,3% helpenden niveau 2
- 7,8% woonassistenten niveau 1
- 10,6% (para)medici
- 10,2% leerlingen
- 3,3% overig zorgpersoneel

Zelfstandige teams

De woonlocaties van Sensire hebben door de aard van hun bewoners, de zelfstandigheid van de teams en hun bouw allemaal een eigen karakter. Daarom startte Sensire in 2009 al met de ontwikkeling naar teams die zelfstandig werken, met korte lijnen naar onder andere de ondersteunende diensten. Zo maken de teams zelf een passend werkrooster dat uitgaat van de zorgvraag van de bewoners. Flexibele contracten maken het mogelijk om zelf voor vervanging te zorgen bij vakantie of ziekte, met oog voor het belang van bekende gezichten voor bewoners en familie.

Dit zijn onze uitgangspunten in de organisatie van de zorgverlening:

- De regieverpleegkundige ouderenzorg is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg in het gehele cluster.
- De coördinerend verpleegkundige is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg in het team. Zij kent de bewoners omdat zij zelf ook zorg verleent.
- Om prettig te kunnen leven en wonen is de actieve inzet van familie en naasten van de bewoner een vereiste. Familie en vrijwilligers zijn een essentieel onderdeel van het dagelijks leven op onze locaties.
- Op de intensieve zorgmomenten van de dag zijn er meestal twee medewerkers aanwezig op woningen waar acht tot tien bewoners wonen. Op de dag en in de avond is er altijd tenminste één verzorgende aanwezig voor het team.
- 's Nachts is de aanwezigheid vaak in een samenwerking tussen teams georganiseerd. Ook dan is de bezetting afgestemd op de specifieke vragen van bewoners.
- Zo nodig is er altijd binnen een half uur een verpleegkundige of specialist ouderengeneeskunde aanwezig. Via het medisch servicecentrum Altide of op de locatie zelf is er altijd direct verpleegkundig advies beschikbaar.
- Toezicht en aanwezigheid in huiskamers bieden we samen met familie en vrijwilligers en met ondersteuning van domotica.
- Elke bewoner heeft een vast aanspreekpunt met een eigen contactverzorgende, die geregeld contact heeft met bewoner en familie.
- Bewoner/familie is aanwezig bij de bewonersbespreking en heeft altijd inzage in het bewonersdossier.
- De groep teamregisseurs en teamcoördinatoren ondersteunt het functioneren van de zorg- en behandelteams door zich te richten op het continue verbeteren van ondersteunende processen, die nodig zijn om het primair proces goed uit te voeren.

Krapte op de arbeidsmarkt

Zowel binnen als buiten Sensire worden veel discussies gevoerd over de bewegingen op de arbeidsmarkt. In Nederland verlaten grote groepen medewerkers de zorgorganisaties. Kijkend naar de huidige situatie is er reden tot zorgen. De demografische ontwikkelingen laten zien dat de zorgvraag de komende jaren sterk zal toenemen terwijl de arbeidsmarkt krappere wordt. Tel

daarbij op dat verwacht wordt dat het aantal mantelzorgers per zorgvraag de komende jaren zal halveren. Dit legt druk bij de medewerkers van Sensire. Wij noemen dit de zorgkloof.

Binnen de behandeldisciplines speelt met name schaarste in de medische discipline en de vakgroep psychologie. Met regionale samenwerking en opleiden beogen we hier een antwoord op te geven. In 2023 is continuïteit binnen Wonen met zorg niet in gevaar geweest, dankzij de flexibele inzet van medewerkers in de multidisciplinaire samenwerking. De medische vakgroep werkt in de avond- nacht- en weekenddiensten samen met de vakgroepen van Careaz en Marga Klompe. Er is een stijgende trend zichtbaar in het langdurend verzuim ten opzichte van 2022. De lijn om het verzuim te verlagen heeft veel daadkracht en aandacht nodig. In 2023 waren er veel wisselingen op het gebied van adviseurs verzuim. De impact van kortdurend verzuim is groot en heeft effect op langdurig verzuim door toch overvraging van collega's in tijden van drukte. De reflex om harder te werken is hardnekkig en wordt binnen sommige clusters versterkt door de wens alles met het eigen team op te vangen. In 2023 is er een flexbureau binnen Sensire opgestart, die de inzet van alle flexibele medewerkers binnen Wonen met zorg en Behandeling & revalidatie regelt. Diensten die niet door eigen medewerkers kunnen worden opgelost, kunnen doorgezet worden naar het flexbureau. Dit biedt de teams een helpende hand in tijden van krapte. Daarnaast hebben we ons in 2023 gefocust op deelherstel en frequent verzuim. In 2024 moet dit zijn vruchten gaan afwerpen.

Toekomstbestendig functiehuis

In 2021 hebben we een toekomstbestendig functiehuis neergezet. We hebben destijds ook afgesproken om tijdig functies te evalueren als daar noodzaak toe is. In 2023 heeft dit ertoe geleid dat we de functie van coördinerend woonzorgbegeleider hebben geschrapt uit het functiehuis. De functie paste niet in het team doordat de verpleegkundige handelingen ontbreken in de functie. Hierdoor moet er altijd een verpleegkundige in het team zijn die de bevoegdheden wel heeft. Dit was niet efficiënt en de medewerkers die de functie vervulden hebben in 2023 een functie elders gevonden.

Daarnaast is de functienaam van coördinerend cluster verpleegkundige gewijzigd in regieverpleegkundige ouderenzorg. Deze functietitel geeft meer duidelijkheid over de inhoud naar externen toe. Het zoeken naar de juiste mensen voor deze functie heeft het ook vergemakkelijkt.

Het besluit om te stoppen met de functie van adviseur verzuim en de functie van teamregisseur is ook genomen in 2023. Vanaf 2024 werken we met een regio team dat bestaat uit HR adviseurs, casemanagers inzetbaarheid en verzuim en de begeleider persoonlijke ontwikkeling.

Praktijkonderwijs

Binnen Sensire wordt de inrichting van het praktijkonderwijs gebaseerd op het Sensire beleid Leren & Ontwikkelen. Deze inrichting gaat van start bij de zorgopleidingen die veel worden gevolgd binnen Sensire; mbo-helpende zorg en welzijn (niveau 2 of 2+), mbo-verzorgende IG (niveau 3), mbo-verpleegkunde (niveau 4) én hbo-verpleegkunde (niveau 6).

Sensire kent binnen het opleiden verschillende soorten medewerkers. Het gaat hierbij om leerlingen, die hun basisberoepsopleiding volgen in dienst van Sensire en dus salaris ontvangen. Ook zijn er stagiaires die vanuit hun opleiding voor een bepaalde periode stage komen lopen en een stagevergoeding ontvangen volgens de CAO VVT (bij stage langer dan 144 uur). Daarnaast zijn er medewerkers die zich verder ontwikkelen door middel van een vervolgopleiding.

Sensire ziet het opleiden van (nieuwe) zorgmedewerkers als één van de acties om de zorgkloof zo klein mogelijk te maken. Daarom wordt er doorlopend geworven, waarbij leerlingen (binnen het mbo) vier keer per jaar kunnen starten met hun opleiding. Hierbij wordt gewerkt vanuit een carrousel. Dit zorgt binnen Sensire voor een gespreide belasting van leerwerkplekken en een brede ervaring vanuit leerlingen met het zorglandschap in de VVT. De aangenomen leerlingen kunnen voor aanvang van hun opleiding aangeven welk zorgdomein (intra- of extramuraal) hun voorkeur heeft qua werk. Er wordt naar gestreefd iedere leerling de mogelijkheid te geven in dit domein hun laatste leerwerkperiode te doen. Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt dat leerlingen in ieder geval één leerwerkplek krijgen binnen Zorg Thuis, één leerwerkplek binnen Wonen met Zorg somatiek of Behandeling & Revalidatie en één leerwerkplek binnen psychogeriatric (PG). Er zijn medewerkers (werkbegeleiders) binnen Sensire die geschoold zijn om leerlingen en/of stagiaires te begeleiden en mee te nemen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Om alle investeringen in leerlingen het ook waard te laten zijn is het belangrijk dat er aandacht is voor het behoud van deze medewerkers na diplomering. De praktijkopleider heeft de verantwoordelijkheid om vanaf een half jaar voor afronding van de opleiding met de leerlingen hun carrièreperspectief te bespreken. In 2024 zullen we dit binnen de nieuwe organisatiestructuur verder door ontwikkelen, bijvoorbeeld ook door afstemming met de Begeleiders Persoonlijke ontwikkeling.

Voor vervolgopleidingen (zoals specialisaties of vervolgopleidingen) worden op basis van de behoefte van de organisatie vacatures gezet. Deze vacatures zullen op gezette momenten verspreid worden indien er opleidingsplaatsen beschikbaar komen. Medewerkers die ontwikkelwensen hebben waarvoor deze opleidingsplaatsen de basis zijn, kunnen dus verwezen worden naar deze vacatures, zodat zij mee kunnen solliciteren. Hierdoor ontstaat een open en transparant beleid gericht op (door)ontwikkeling van medewerkers.

Er zijn vier artsen in opleiding tot specialist ouderengeneeskunde en twee verpleegkundig specialisten in opleiding geweest in 2023. Daarnaast wordt een traject voorbereid waarin regionaal jonge basisartsen een ondersteuningsprogramma aangeboden krijgen ten behoeve van hun ontwikkeling. Hiermee willen we als regio ons te profileren voor de dokters van de toekomst.

INNOVATIE

Sensire zoekt en vindt voortdurend nieuwe oplossingen om bij te dragen aan een zo fijn mogelijk leven van onze klanten, ook als er intensieve zorg nodig is.



Over innovatie

De ontwikkelingen in de zorg voor ouderen staan nooit stil. Dat vraagt om continu aanpassen en waar mogelijk proactief veranderingen in gang zetten om zo goed mogelijk op de toekomst, nabij en op middellange termijn, voorbereid te zijn. Sensire doet dit door te kijken naar digitale mogelijkheden waardoor medewerkers zoveel als mogelijk bezig kunnen zijn met hun daadwerkelijke zorgtaken. Maar ook door het verkennen van nieuwe doelgroepen en zorgen dat onze locaties passend bij de zorgvraag gebouwd en ingericht zijn, waarbij de techniek ondersteunend is.

Digitale ontwikkelingen

In 2023 is er gestart met het vormen van een visie over de inzet van zorgtechnologie binnen Wonen met zorg. Vanuit deze visie zullen er kaders opgesteld worden van waaruit zorgtechnologie verder vormgegeven wordt.

Digitaal vaardig

Basisvaardigheden op digitaal gebied zijn een vereiste voor iedere medewerker van Sensire. Om medewerkers in deze vaardigheden te ondersteunen en begeleiden worden er diverse activiteiten ondernomen, met als doel dat elke medewerker beschikt over de benodigde digitale

vaardigheden om zijn of haar functie goed uit te kunnen oefenen, nu en in de toekomst. Daarmee realiseren we samen meer tijd voor de bewoner, meer werkplezier, een efficiënte werkomgeving en een goede kwaliteit van zorg. Afgelopen jaar is bij de harmonisatie van ONS specifiek op het thema digitale vaardigheden geschoold via een e-learning en door middel van fysieke scholing. Daarnaast is er op elke locatie contact geweest met de digicoaches. De digicoaches zijn verantwoordelijk voor de digitale ondersteuning in het team. Het inbedden van de scholing digitale vaardigheden staat voor 2024 op de agenda.

KIK-V

Begin 2023 is een contract getekend met NLcom. NLcom biedt een DaaS (Datastation as a Server) oplossing waarmee Sensire op eenvoudige en efficiënte wijze de ketenpartijen van informatie en indicatoren kan voorzien. De NLcom DaaS oplossing vormt de brug tussen bronsystemen (zoals een ECD, HRM en FMS) en de ketenpartijen die volgens de KIK-V methodiek werken (bijv. IGJ, RIVM, NZA).

In 2023 hebben verschillende grote projecten plaatsgevonden, waaronder de ONS harmonisatie en de implementatie van onze BI tool Looker vs. de uitfasering van XLCubed. De indicatoren personeelssamenstellingen over 2023 worden in juni 2024 gevalideerd, waarna de eerste aanlevering met behulp van het KIK-V (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg) datastation gedaan kan worden. Nadat deze aanlevering is gedaan, wordt gekeken hoe hier een strategisch project van gemaakt kan worden, waarbij we meer gegevens gaan aanleveren via het datastation.

Avics

In 2023 zijn ook de laatste Wonen met zorglocaties uitgerust met het Avics systeem. Dat betekent dat alle locaties nu gebruikmaken van hetzelfde systeem voor alarmeringen. Ondertussen wordt er door de werkgroep Avics ook gewerkt aan een verdere optimalisatie en borging van Avics op alle locaties. Daarop is eind 2023 een audit uitgevoerd in alle teams met als doel om de ervaringen op te halen rondom de inzet van Avics. Uit deze audit zijn diverse adviezen voortgekomen om Avics beter te kunnen borgen in de teams. Hierop hebben alle teams een eigen verbeterplan opgesteld, welke in 2024 gemonitord zal worden.

Track & trace voor hulpmiddelen

Zorgprofessionals maken van veel verschillende hulpmiddelen gebruik: van tilhulpmiddelen tot kleine medische apparatuur. Het is echter niet altijd duidelijk waar de hulpmiddelen zich bevinden, waardoor er soms veel tijd verloren gaat aan het zoeken naar het hulpmiddel. Een track & trace systeem is een effectieve technologie en geeft real-time met behulp van sensoren de exacte locatie van het hulpmiddel door. Dit bespaart de zorgprofessional kostbare tijd, frustratie en geld. Daarom is in 2023 een selectietraject gestart met verschillende leveranciers, welke inmiddels is afgerond. In 2024 start de implementatie.

De Grachten Promenade

De sterke vergrijzing en een tekort aan personeel maakt dat de druk op de zorg de komende jaren steeds groter wordt. De ouderenzorg zoals we die al decennialang kennen zal sterk veranderen. Er wordt veel over gesproken, maar het is ook goed om gewoon aan de slag te gaan. In 2023 is Sensire daarom gestart met de Grachten Promenade. Een proeftuin waar de ouderenzorg op een vernieuwende manier wordt ingericht in samenspel tussen zorggeschoolde professionals, professionals uit een ander werkveld, familie en naasten en natuurlijk de bewoner zelf.

Sensire begon blanco en heeft ervoor gekozen om alle voor de hand liggende verpleeghuisstandaarden los te laten. Zowel qua huisvesting, als professionals en de manier van werken. In de Grachten Promenade ligt de regie bij de bewoners zelf, waar dit nog mogelijk is. De woning is bewust geen plek waar men van A tot Z ontzorgd wordt. Iedereen die woont, werkt en leeft op de Grachten Promenade wordt een samenwerker genoemd, dus ook de bewoners en naasten. Van de betaalde samenwerkers hebben sommigen een zorgachtergrond, anderen niet. Sensire onderzoekt op deze manier de juiste balans tussen getrainde zorgprofessionals en mensen die vanuit een andere motivatie in de zorg willen werken. Welke achtergrond ze ook hebben, ze werken allemaal vol mee. Bekwaam is bevoegd, dus iedereen deelt medicatie, gebruikt de tillift en verzorgt katheters.

Deze verschuiving in het systeem is lastig en nog niet iedereen is er klaar voor. Ook zijn er nog diverse vraagstukken waar nog geen eenduidig antwoord op is. Toch is de overtuiging dat dit de toekomst van de verpleeghuiszorg is. In 2024 gaan we daarom door met de Grachten Promenade en blijven we leren, onderzoeken en ontdekken met elkaar.

Medicijndispenser

Op Saltpoort en Olypoort is in 2023 de pilot Medido gestart. De Medido is een slimme medicijndispenser die de medicatie uitreikt aan de bewoner. Er is gekozen voor Saltpoort en Olypoort omdat zij samenwerken met de apotheek in de Lunette. Het is namelijk gebleken dat het op dit moment nog niet mogelijk is om ook bij bewoners met behandeling (en dus Medigoed als apotheek) de Medido in te zetten. De eerste ervaringen op Saltpoort en Olypoort zijn positief, echter is wel de wens om de Medido bij meerdere klanten in te zetten. Om deze reden wordt de pilot in 2024 uitgebreid naar meerdere locaties, waaronder Wehmepark en de Schoven. Daarnaast lopen er gesprekken met Medigoed om de Medido ook voor bewoners met behandeling te realiseren.



Kennisplein

Het is belangrijk dat alle medewerkers van Sensire toegang hebben tot de juiste en actuele procesbeschrijvingen en inhoudelijke documenten. Op die manier kunnen zij tijdens hun werkzaamheden ten allen tijde de juiste bronnen raadplegen om kwalitatieve zorg te kunnen leveren. Binnen Sensire was de toegang tot deze documenten in 2022 nog op verschillende manieren geregeld. De medewerkers hebben toegang tot de documenten via het handboek (Sensire regio Doetinchem) en via de werkwijzer drive (Sensire regio Zutphen). Zorg Thuis is sinds januari 2022 over op het Kennisplein. In Q1 2023 zijn de klantlijnen Wonen met Zorg en Behandeling & Revalidatie overgegaan naar het Kennisplein.

Het Kennisplein is een documentbeheersysteem voor én door (zorg)professionals binnen Sensire, waarbij gebruik wordt gemaakt van zowel interne als externe bronnen. We gebruiken landelijke externe bronnen om het interne documentbeheer te beperken. Het Kennisplein blijft in ontwikkeling, zowel door nieuwe/vervangende interne bronnen als de applicatie die geoptimaliseerd wordt.

De stelregel voor het Kennisplein is:

- Er worden alleen processen beschreven die noodzakelijk zijn om werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, daarbij gaan we uit van de kennis en kunde van onze eigen professionals. Niet elk proces zal daardoor tot in detail beschreven worden.
- We maken gebruik van landelijke bronnen die we ontsluiten, tenzij het nodig is om binnen Sensire afwijkingen van deze landelijke bronnen te beschrijven (omdat we

bijvoorbeeld andere werkafspraken hebben met elkaar, of omdat er verduidelijking nodig is op een landelijk protocol).

- Documenteigenaren zijn zelf verantwoordelijk voor het evalueren en up to date houden van documenten.

Zorg Thuis

Kwaliteitsverslag Zorg Thuis 2023

‘Uw eigen wensen, gewoonten en omgeving: ze geven uw leven kleur, brengen geluk. Juist als gezondheid minder vanzelfsprekend wordt. Uw geluk, dat motiveert ons: in wijkverpleging, onze huizen en revalidatie. Samen met u zoeken hoe het kan: leven zoals u wilt’.

Voor veel mensen geldt dat zo lang mogelijk thuis in eigen omgeving blijven wonen, bijdraagt aan ‘Leven zoals u wilt’. Ook voor klanten waarbij 24-uurs zorg of toezicht in de nabijheid nodig is. Sensire biedt langdurige zorg in de thuissituatie aan klanten met een WLZ-indicatie op basis van de verschillende leveringsvormen: volledig pakket thuis (vpt), modulair pakket thuis (mpt) en persoonsgebonden budget (pgb).

Middels deze extra paragraaf wordt inzichtelijk gemaakt hoe Zorg Thuis de kwaliteit toetst en aan kwaliteitsverbetering werkt voor klanten met een WLZ indicatie.



Beweging naar de toekomst

Klanten willen steeds langer thuis wonen, tegelijkertijd worden de plekken in de woonzorglocaties steeds schaarser. Hierdoor verschuift de vraag van thuiswonende klanten. Om bij te dragen aan het geluk van de klanten en ze in staat te stellen regie te blijven voeren over het leven en langer prettig thuis te blijven wonen, is een andere inzet van professionals nodig. Dit betekent dat onze oplossingen anders van inhoud, vorm en/of anders georganiseerd moeten zijn. WLZ zorg in de wijk biedt klanten met een vraag voor langdurige zorg ruimte om maximaal regie

te voeren op hun leven, in hun eigen omgeving. Dat kan door hen te ondersteunen het zelf te doen, door hulpmiddelen in te zetten, door samen te werken met het persoonlijke netwerk en de samenleving te betrekken. WLZ in de wijk biedt ook ruimte om met een andere bril naar de vraag te kijken en welzijnsaspecten als onderdeel van het antwoord te zien. Dit alles in de thuissituatie van de klant. Afgelopen jaar heeft Sensire zich beziggehouden met de vraag wat er nodig en mogelijk is om vpt in de wijk goed te organiseren. Na een zorgvuldige voorbereiding start Sensire in 2024 met een proeftuin met vpt.

Kwaliteit en leren & verbeteren

Op pagina 7 en 21-22 is een stuk te lezen over de nieuwe visie op kwaliteit van Sensire en het leren van incidenten.

Incidenten en Calamiteiten

In 2023 zijn bij Zorg Thuis geen ernstige incidenten gemeld en onderzocht door de interne onderzoekscommissie ernstige incidenten en calamiteiten. Dit betekent niet dat er niet geleerd is van (bijna) incidenten. Er zijn meerdere verbeterplannen opgesteld, die mooie resultaten en bewustwording hebben opgeleverd.

In 2023 zijn er weer enkele interne onderzoekers opgeleid. Ook worden de wijkverpleegkundigen steeds meer en meer meegenomen in het leren en verbeteren na incidenten. Ieder lokaal team of vakgroep is na een intern onderzoek verantwoordelijk voor het maken en uitvoeren van een verbeterplan, waar verbeteracties en aanbevelingen uit het interne onderzoeksrapport uit meegenomen worden. De verbeterplannen worden met het platform wijkverpleging besproken en zij nemen het mee naar de domeinen.

Het MIK-proces is continu onder de aandacht geweest in 2023 en zal begin 2024 een update krijgen zodat deze weer goed aansluit bij de nieuwe structuur van Sensire. In Ysis hebben de wijkverpleegkundigen een overzichtelijk dashboard, met deze data kunnen zij goede analyses doen van de MIK-meldingen om trends te signaleren.

Bevoegd en Bekwaam

Bevoegd en bekwaam binnen de klantlijn Zorg Thuis wijkt niet af van het Sensire-brede beleid hierop. Zie hoofdstuk Leren & Verbeteren.

Klanttevredenheid

Bij Sensire geloven we dat de beste zorg tot stand komt in een goede relatie tussen onze klant, hun naasten en onze medewerkers. Daarom polsen we doorlopend waar onze klanten waarde aan hechten. Dit doen onze collega's door regelmatig in gesprek te gaan met de klanten en te vragen hoe ze vinden dat het gaat en wat we nog beter of anders kunnen doen. Dit doen we daarnaast ook nog op andere manieren, zoals hieronder beschreven.

Cliëntenraad

Kwaliteitsverbetering doen we in continue dialoog, zoals hierboven beschreven. Mede daarom zijn we veelvuldig in gesprek met de Cliëntenraad. Naast de Centrale Cliëntenraad, is er ook een separate Cliëntenraad voor Zorg Thuis.

Doel Sensire Luistert

Elk jaar worden in elke gemeente van Sensire Luister Bijeenkomsten gehouden. Het doel van de bijeenkomsten is luisteren naar wat bij onze klanten speelt en hierover het gesprek met ze aangaan. Indien mogelijk in kleine groepen. Uit ervaring blijkt dat het best te werken. Het gesprek is laagdrempelig en mensen voelen zich genodigd om alles te zeggen.

Sensire Luistert vragenlijst

Voorafgaand aan de Sensire Luistert bijeenkomst vraagt de zorg bij iedere klant om een korte vragenlijst in te vullen, eventueel met de mantelzorger erbij. De vragen zijn:

- Als u het voor het zeggen had bij Sensire, wat zou u anders doen?
- Als u het voor het zeggen had, wat zou er dan absoluut moeten blijven?
- Zijn er nog andere zaken/onderwerpen waarover u in gesprek wilt?

Tijdens de bijeenkomst wordt het gesprek aangegaan over de antwoorden op de vragenlijst. We vragen door, willen weten wat de achtergrond is van de reacties. Tijdens de bijeenkomsten worden ook de resultaten van de PREM besproken met de klanten.

Zorgkaart Nederland en PREM

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijk instrument waarin de resultaten van zorgaanbieders worden weergegeven. Dit is een instrument van de Nederlandse Patiëntenfederatie waarop de beoordelingen van en reacties op onze teams geraadpleegd kunnen worden. Op basis van de beoordelingen van klanten en/of betrokkene komt ook een algemeen prestatiecijfer voor Sensire tot stand. We nodigen iedere klant of betrokkene van harte uit om ook een reactie of beoordeling te geven op Zorgkaart Nederland.

Ook heeft Sensire zich vanuit het Kwaliteitskader Wijkverpleging geconfirméerd aan de landelijke PREM (Patient Reported Experience Measure) meting. Alle aanbieders van wijkverpleging zijn sinds 2020 jaarlijks verplicht onderzoek uit te voeren naar de belevingen en ervaringen van klanten in de wijkverpleging middels de PREM. De PREM is onderdeel van de kwaliteitsinformatie wijkverpleging, zoals beschreven in het kwaliteitskader. Bureau ZorgfocuZ heeft Sensire in 2023 wederom ondersteund gedurende de uitvoering van de PREM.

De PREM bestond in 2023 uit de PREM bestaat uit een vragenlijst met 9 ervaringsvragen (welke men kon beantwoorden op een schaal van 1 t/m 10), twee waarderingsvragen en een NPS score. De uitkomsten van de PREM meting worden ook doorgezet naar Zorgkaart Nederland, zodat ook deze uitkomsten voor iedereen inzichtelijk zijn.

PREM

Inmiddels is de PREM voor 2023 voor Sensire Zorg Thuis afgerond en zijn de resultaten binnen. Sensire Zorg Thuis heeft 894 ingevulde vragenlijsten binnen gekregen. Gemiddeld heeft Sensire Zorg Thuis op de aanbevelingsvraag een 8,8 gescoord, met een NPS score van 8,4. Sensire Zorg Thuis is erg trots op dit mooie resultaat.

Zorgkaart Nederland

Zoals benoemd wordt een deel van de uitkomsten van de PREM ook doorgezet naar Zorgkaart Nederland. Respondenten van de PREM moesten daar specifiek toestemming voor geven. In 2023 zijn 406 reacties op Zorgkaart Nederland gegeven (inclusief de overzetting van de PREM; peildatum februari 2023). In 2022 waren dat er 359.

Het gemiddelde cijfer voor Zorg Thuis in 2023 op Zorgkaart Nederland (inclusief dus de doorgezette resultaten van de PREM) is een 9,1 gemiddeld. In 2022 was dit een 9,1, in 2021 een 9,0 en in 2020 was dit een 8,9. Een mooi stabiel cijfer waar Sensire Zorg Thuis erg trots op is.

Klachten

In 2023 zijn er voor Zorg Thuis 16 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionarissen. Het overkoepelende thema van de meeste klachten was communicatie en informatievoorziening richting klant en naasten en bejegening. Bij 3 klachten is de bemiddeling gestopt, bij 1 klacht is de afhandeling niet naar tevredenheid, bij 1 klacht is de afhandeling overgedragen en alle andere klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. De klacht die niet naar tevredenheid is afgehandeld had te maken met wet- en regelgeving waar klager zich niet in kon vinden.

Certificaten en Keurmerken

Zorg Thuis heeft de ISO9001:2015 de NEN 7510 in 2020 behaald. In 2023 heeft de hercertificatie plaatsgevonden en is Sensire gehercertificeerd voor ISO9001:2015 behaald. In 2024 zal de eerste jaarlijkse audit plaatsvinden.



Kwaliteitsregister

Het Kwaliteitsregister V&VN is een digitaal systeem waarin verpleegkundigen en verzorgenden kunnen bijhouden welke scholing en activiteiten ze hebben verricht en beoordelen of ze voldoende op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in hun vak en daarmee hun deskundigheid blijven vergroten.

Eind 2023 stond 58,7% van de zorgmedewerkers binnen Sensire ingeschreven in het kwaliteitsregister. Medewerkers kunnen zich via het collectief van Sensire inschrijven en dan wordt het lidmaatschap vergoed.

Innovatie

Binnen Zorg Thuis zoeken we continu naar nieuwe, innovatieve oplossingen. Afgelopen jaar is onder andere 'MIJNzorgassistent' geïmplementeerd. Deze zorgrobot, in de vorm van een bloempot, helpt klanten op een eenvoudige en veilige manier de dag door te komen. Het geeft een geluidssignaal, spreekt een herinnering of een vraag uit en afhankelijk van het antwoord kan het verder ondersteunen. Zo wordt de klant de dag door geholpen om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Ook is er een nieuwe optie in de personenalarmering toegevoegd afgelopen jaar, waarmee ook buitenshuis kan worden gealarmeerd (indien mantelzorg opvolging mogelijk is). Tot slot hebben we afgelopen jaar in regio Zutphen 'Ons Zorghuis' geïntroduceerd: een huiselijke omgeving waarin hoogwaardige zorg buiten het ziekenhuis wordt geboden, dichtbij in de eigen wijk. Een deel van de huidige zorg in het ziekenhuis hoeft namelijk niet noodzakelijkerwijs daar plaats te vinden en op deze manier kunnen klanten zo zelfstandig mogelijk blijven.

VAR

De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR) binnen de klantlijn Zorg Thuis wijkt niet af van het Sensire-brede beleid hierop. Zie hoofdstuk Zeggenschap.

Platform Wijkverpleging

In 2022 heeft het platform wijkverpleging Sensire verder vorm gegeven aan de nieuwe verantwoordelijkheid voor het zorgdomein binnen de wijkverpleging. Deze nieuwe verantwoordelijkheid vraagt ook om een nieuwe ondersteuningsstructuur. Samen met een groep van 25 wijkverpleegkundigen als ambassadeurs van deze ontwikkeling is dit uitgewerkt.

In het zorgdomein (ZD) is de individuele wijkverpleegkundige verantwoordelijk voor de:

- Kwaliteit van zorg;
- Inzet van mensen en middelen;
- Duurzaamheid van de verleende zorg.

Uitgangspunt is dat Wijkverpleegkundig Meesterschap, de wijkverpleegkundige in staat stelt om haar verantwoordelijkheden waar te maken en de best haalbare uitkomsten te realiseren, zowel nu als in de toekomst.

Anders geformuleerd betekent het bovenstaande dat Wijkverpleegkundig Meesterschap het besturingsprincipe vormt van het ZD. Dat maakt het van cruciaal belang dat:

- 1) Wijkverpleegkundigen in staat gesteld worden om Wijkverpleegkundig Meesterschap te tonen én;
- 2) Wijkverpleegkundigen dat ook goed doen.

Om het eerste mogelijk te maken en het tweede te bewaken heeft het ZD een steunstructuur in de vorm van het Platform Wijkverpleging en de vier Domeinen (meesterschap, klantgeluk, collegageluk en duurzame zorg).

Vanuit eigen rollen en verantwoordelijkheden besturen zij samen het Wijkverpleegkundig Meesterschap, dat de kwaliteitsstandaard is voor het ZD.

Het Platform bestaat uit vertegenwoordigers van de vier domeinen. Dat zorgt voor sterke binding tussen Platform en Domeinen en voor wisselwerking tussen platformleden, domeinhouders en wijkverpleegkundigen.

In maart 2023 is deze structuur van start gegaan en in het afgelopen jaar hebben we een inhoudelijke doorontwikkeling doorgemaakt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de totstandkoming van een jaarplanning op thema, de structurele verbinding in de lokale team bezoeken, het verbeteren en vaststellen van een aantal richtlijnen en protocollen.

Inzet expertise ouderengeneeskunde extramuraal

De casuïstieken in de thuissituatie wordt steeds complexer omdat steeds meer ouderen langer thuis blijven wonen. In de eerste lijn blijkt er behoefte te zijn aan kennis en vaardigheden om de kwetsbare ouderen met multimorbiditeit en een complexe zorgvraag te behandelen en te begeleiden. Hier gaat het niet alleen om de huisarts, maar ook om de wijkverpleging en paramedische disciplines in de eerste lijn. Om deze reden is er samenwerking met de specialist Ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist en physician assistant. Dit is een lopend proces waarin continu ruimte is voor ontwikkeling en aanpassingen waar nodig.

De huisarts kan de medische vakgroep consulteren als er sprake is van een complexe zorgvraag bij kwetsbare ouderen. Bij behandeling van ouderen in de eerste lijn blijft de huisarts de hoofdbehandelaar.

De huisarts kan vragen om een eenmalig telefonisch consult (gebruik maken van de expertise van de geraadpleegde professional) of een meekijkconsult, waarbij de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde de patiënt samen kunnen zien. De huisarts kan ook kiezen voor een structureel 'Extramuraal Multi Disciplinair Overleg', de specialist ouderengeneeskunde neemt dan deel als adviseur. Verder is er een mogelijkheid tot een geriatrisch assessment met kortdurende of langdurige medebehandeling. De specialist ouderengeneeskunde kan een verwijzing inzetten naar een gedragswetenschapper en/of een paramedicus met gespecialiseerde kennis van kwetsbare ouderen. Met de ontwikkeling naar langer thuis wonen wordt deze samenwerking steeds belangrijker.

Binnen het werkgebied van Sensire is er in regio Achterhoek West en Oost een verdeling gemaakt per gemeente waarbij er overal een specialist ouderengeneeskunde/verpleegkundig specialist/physican assistant gekoppeld is aan een huisartsenpraktijk zodat de huisarts voor de doelgroep kwetsbare ouderen gebruik kan maken van de expertise ouderengeneeskunde. Deze behandeling wordt gefinancierd voor de ouderen met een WLZ indicatie vanuit de WLZ. Voor ouderen zonder deze indicatie wordt deze behandeling gefinancierd door de GZSP (gespecialiseerde zorg specifieke patiëntengroepen). De specialist ouderengeneeskunde is 7 dagen per week 24 uur bereikbaar voor de huisarts.

In de regio Zutphen-Lochem zijn de eerste stappen gezet om een vergelijkbare samenwerking op te starten.

De specialist ouderengeneeskunde wordt ook ingezet voor het opstellen van een medisch verklaring bij een Rechterlijke Machtiging. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt waarbij de specialist ouderengeneeskunde geconsulteerd kan worden, door de huisarts, bij onvrijwillige zorg in de thuissituatie (WZD). Deze afspraken zijn gemaakt met de verschillende disciplines en geaccordeerd door de bestuurders van de verschillende organisaties. De huisarts en de medisch professional vanuit de VVT hebben een rol in het WZD stappenplan in de extramurale setting. De implementatie van deze afspraken vindt plaats in het eerste kwartaal van 2024.

BIJLAGE 1: ANALYSE ONVRIJWILLIGE ZORG 2023

Tabel 2. Aantal maatregelen ingezet per periode (intramuraal)

Aantal maatregelen ingezet per periode (intramuraal)		
Periode	Aantal maatregelen ingezet per periode	
	2-2021	198
	1-2022	238
	2-2022	226
	1-2023	282
	2-2023	256

Tabel 3. Aantal unieke bewoners waarvoor OVZ is geregistreerd (intramuraal)

Aantal unieke bewoners waarvoor OVZ is geregistreerd (intramuraal)		
Periode	Aantal unieke bewoners waarvoor OVZ is geregistreerd	
	2-2021	126
	1-2022	153
	2-2022	152
	1-2023	184
	2-2023	167

Tabel 4. Aantal maatregelen per stap (intramuraal)

Aantal maatregelen per stap (intramuraal)						
Stap/Fase		Aantal maatregelen per stap				
		2-2021	1-2022	2-2022	1-2023	2-2023
	1	133	134	119	174	137
	2	27	41	47	45	56
	3	14	30	29	28	30
	4	12	20	21	21	15
	5	12	13	10	14	18
Eindtotaal		198	238	226	282	256

Tabel 5. Algemeen

Intramuraal	Aantal unieke klanten	
	2022	2023
Totaal aantal unieke klanten	1960	2258
Totaal aantal klanten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode	214	242
Totaal aantal ingezette onvrijwillige zorg	358	401
Aantal klanten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	20	25
Aantal klanten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	144	168
Aantal klanten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen	52	33
Aantal klanten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	16	17