

KWALITEITSVENSTER

update juni 2019



TEVREDENHEID VAN DE BEWONERS

Sensire onderzoekt voortdurend de tevredenheid van haar bewoners. Hier vindt u wat de bewoners vinden en wat wij daarmee doen om onze zorg te verbeteren.



TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS

In een organisatie die draait om een optimale relatie tussen klanten en medewerkers is het welzijn van onze mensen van groot belang. Daarom meten we geregeld hun tevredenheid.



TEVREDENHEID VAN DE VRIJWILLIGERS

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



MEDEZEGGENSCHAP

Inpraak en verantwoordelijkheid gaan bij Sensire hand in hand. Er zijn bewoners- en familieleden en er zijn verschillende organen voor de inspraak van de medewerkers.



KLACHTEN

Hoe goed we ook ons best doen om iedere bewoner naar eigen gewoonte te ondersteunen, soms duiken er toch klachten op. Sensire is blij dat deze laagdrempelig worden geuit.



INCIDENTEN

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



ZORGINHOUDELIJKE INDICATOREN

De kwaliteit van onze professionele verpleeghuiszorg is in verschillende thema's uit te drukken. Elk thema kan symbool staan voor een deel van het zorgproces.



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.



GOVERNANCE EN MANAGEMENT

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



LEREN EN VERBETEREN

Sensire is niet de enige zorgorganisatie die zich steeds wil blijven ontwikkelen. Met onze collega's Carintreggeland en Carinova hebben we de banden aangehaald om van elkaar te leren.



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.



INNOVATIE

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

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Tevredenheid van de bewoners.....	4
Tevredenheid van de medewerkers.....	8
Tevredenheid van de vrijwilligers	11
zeggenschap	14
Klachten.....	19
Incidenten.....	21
Zorginhoudelijke indicatoren	26
Certificaten en keurmerken	32
Governance en management.....	35
Leren en verbeteren.....	39
Personele bezetting.....	41
Innovatie.....	47

INLEIDING

‘Leven zoals U wilt’.

Gelukkig zijn, dat is wat mensen willen. Meer nog dan geld en succes of zelfs gezondheid. Wie iemands diepste wens wil begrijpen, stelt de vraag: “Wanneer zou u volmaakt gelukkig zijn?” Geluk komt van binnen, kun je niet maken. Maar eraan bijdragen dat iemand zich gelukkig voelt, dat is het mooiste dat er is. Voor velen was het ooit de reden om de zorg in te gaan: mensen een beetje gelukkiger maken.

Dat is ook wat Sensire beweegt, wat ons elke dag stimuleert om dat stapje extra te zetten. Goede zorg verlenen, goed met onze verantwoordelijkheid omgaan, kundig zijn: dat mag je van elke organisatie verwachten. Maar wij verlenen geen goede zorg ‘omdat het moet’: we doen dat omdat we om mensen geven, om hun geluk. Zo pakken we niet alleen onze zorgverantwoordelijkheid op, zo richten we ook onze organisatie in. We weten wat bijdraagt aan geluk: eigen wensen, eigen gewoonten, eigen omgeving. Leven zoals U wilt, dat is dus ook het uitgangspunt waar Wonen met Zorg voor wil gaan samen met het netwerk rond bewoners (familie, buurt, verenigingen en vrijwilligers). Leven zoals u wilt is heeft voor iedere bewoner een andere betekenis.

Daarbij hoort zorg van hoge kwaliteit. Kwaliteit willen we verbeteren in continu dialoog. Bij dat gesprek betrekken we alle disciplines: van de Cliëntenraad en de medewerkers uit de zorgteams Wonen met Zorg, tot de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR) en het expertisecentrum. Kwaliteit is immers geen foto, maar een film. Als we samen leren, geven we elkaar richting en handreikingen, terwijl we er tegelijkertijd allen op een eigen manier invulling aan kunnen geven.

In dit Kwaliteitsvenster leggen we daarover graag verantwoording af. Het laat zien wat we toetsen en hoe we met de uitkomsten omgaan.

TEVREDENHEID VAN DE BEWONERS

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



Optimalisatie

Om de bewoner in staat te stellen om zoveel mogelijk het leven te kunnen voortzetten zoals het thuis was, is het behoud van bestaande relaties enorm belangrijk. De verhuizing naar een woonhuis van Sensire mag geen 'knip' met het verleden te zijn. De naaste omgeving, het netwerk van de bewoner, blijft een actieve rol spelen. De relatie met de bewoner staat voor Sensire centraal. Iedere medewerker van Sensire bouwt mee aan die relatie, van de verpleegkundige in de wijk tot de ICT-specialist bij Zorg op afstand, van de relatiemanager Gemeentes tot de klusjesman in een woonzorgcentrum. We werken met kleine slagvaardige teams die dicht bij onze klanten staan. Onze medewerkers kennen de mensen en weten wat er bij hen speelt.

Eigen onderzoeken

Per doelgroep

Sensire onderzoekt op allerlei manieren de tevredenheid van de klanten van verschillende doelgroepen. Dit gebeurt als volgt:

- Klanttevredenheidsonderzoek onder revalidanten aan het einde van de revalidatieperiode. De tevredenheid wordt gemeten door middel van de verbetermeter.
- Klanttevredenheidsonderzoek onder klanten die gebruik gemaakt 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. Tijdens de 'dag van de droom' gaan vertrouwde begeleiders met klanten in gesprek, en staan rust en aandacht voor het goede gesprek centraal. Zij gebruiken tijdens de gesprekken een aantal apps van &Happy (voorheen HappyLab). Met behulp van deze apps, die speciaal zijn aangepast op onze doelgroep, worden op een leuke, beeldende manier de juiste vragen gesteld. Waardoor waardevolle inzichten digitaal worden verzameld. Aan het eind van deze dag krijgen de klanten het resultaat mee in de vorm van een mooie collage. Daarnaast maakt de dagvoorziening gebruik van de verbetermeter.
- Pilot 'betekenisvolle dialoog'. De bewoner of naaste, en verzorgende vult een korte lijst in met gespreksonderwerpen. Daarna worden de lijsten met elkaar vergeleken in het gesprek zelf. Als er verschillende uitkomsten zijn, is dit aanleiding om tijdens het gesprek te informeren en verbinden.

Zorgkaart Nederland

Objectief en actueel

Een objectieve bron van informatie over de resultaten van zorgaanbieders is Zorgkaart Nederland. Dit is een instrument van de Nederlandse Patiëntenfederatie waarop u de beoordelingen van en reacties op onze woonlocaties kunt raadplegen. Op basis van de beoordelingen van mensen komt ook een algemeen prestatiecijfer voor Sensire tot stand. Op onze website zijn de scores van Zorgkaart Nederland bij elke woonlocatie te zien. We nodigen iedere bewoner of betrokkene van harte uit om ook een reactie of beoordeling te geven op Zorgkaart Nederland.



Het gemiddelde cijfer voor 2018 was 8,1 in 2017 was dit een 7,9. Over 2018 beveelt 95,6% Sensire aan. Dit was 87% op 1 januari 2018 (meting over 2017). Deze cijfers zijn gebaseerd op 205 reacties in 2018 en 150 in 2017.

Waar hebben we in 2018 aan gewerkt?

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.

De contactverzorgende heeft regelmatig contact, is nieuwsgierig en stelt open vragen om de bewoner goed te leren kennen, te weten welke levensvragen hem bezighouden en wat hem gelukkig maakt. De verzorgende gaat waar mogelijk op huisbezoek voordat de bewoner bij ons komt wonen, om de overgang zo makkelijk mogelijk te maken. We merken namelijk dat er op de eerste dag van verhuizing veel op de bewoner af komt. Ons nieuwe bewonersdossier PUUR helpt ons bij het leren kennen van de bewoner. In kwartaal 3 en 4 van 2018 is dit dossier bij alle teams ingevoerd. Het dossier begint met de gewoonten van de bewoner in het dagelijks leven, zoals hij dat gewend is. Bewoner en naasten kunnen dagelijks meelesen en kunnen ook rapporteren. Er is een verschil gemaakt tussen persoonlijke afspraken en zorgafspraken zodat zowel zorgaspecten als welzijn een goede plek krijgen in de dagelijkse zorg voor de bewoner.

De bewoner is aanwezig bij het bewonersgesprek (voorheen multidisciplinair overleg) voert regie en is eigenaar van zijn eigen dossier. Hij krijgt daarbij ondersteuning van onze professionele kennis.

Onze visie is weergegeven in onderstaand figuur.



TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS

In een organisatie die draait om een optimale relatie tussen klanten en medewerkers is het welzijn van onze mensen van groot belang. Daarom meten we geregeld hun tevredenheid.



Transformatie

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 teamverpleegkundige instaat voor de kwaliteit. De teamverpleegkundige werkt mee en ziet in de dagelijkse gang van zaken en het contact met team en bewoners hoe het met de kwaliteit van zorg gesteld is. Daarbij is de teamverpleegkundige 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. Teams werken samen in een cluster. In het cluster zorgt de senior verpleegkundige voor het aanbrengen van zinvolle verbanden, tussen de teams en binnen Wonen met Zorg. We werken stap voor stap toe naar zelfstandige clusters. De seniorteamverpleegkundige wordt de contractpartij voor de klantlijn en dit vraagt naast de professionele competenties ook competenties ten aanzien van autonomie, eigenaarschap en ondernemerschap. Deze ontwikkeling vraagt om aanpassing van het profiel van de seniorteamverpleegkundige.

Met deze transformatie ontwikkelen we ons naar een netwerkorganisatie bestaande uit zelfstandige eenheden. Waarbij de organisatie ondersteunend is in contracteren, innoveren en faciliteren, zodat de professional zelfstandig kan acteren.

De resultaten

Een score van 7,5

In het voorjaar van 2018 hebben we alle medewerkers van Sensire Wonen met Zorg gevraagd naar hoe tevreden zij zijn. We vinden het erg belangrijk om dit te meten ook omdat dit samenhangt met de tevredenheid van onze bewoners.

Met een score van 7,5 geven onze collega's aan alles bij elkaar genomen tevreden te zijn over het werk. We zitten in een stijgende lijn na een 7,0 in 2016 en een 7,3 in 2017. De bewonerstevredenheid is de afgelopen periode ook gestegen. Dit sterkt ons in onze overtuiging dat een goede relatie tussen medewerkers en bewoners bijdraagt aan goede zorgverlening.

In de theatertour in juni stonden we met een lach en een traan stil bij 'leven zoals U wilt' en hoe je als medewerker hierin het verschil kunt maken.

We willen voor medewerkers en bewoners zo min mogelijk verschillende gezichten, daarom investeren we in 2018 in onze woonbegeleiders 1 om de opleiding tot woonbegeleider niveau 2 te doen. Zodat zij ook bewoners kunnen helpen met zorgtaken en deze medewerkers samen met de verzorgende en verpleegkundige 1 team vormt in de zorg voor de bewoner.



Wat we ermee doen

In gesprek met elkaar

Tijdens deze laatste tevredenheidsmeting waren de vragen specifiek gericht op de thema's werkdruk, werksfeer en communicatie. We hechten er waarde aan om open en transparant met elkaar te communiceren. Collega's met verschillende functies worden betrokken bij projecten en de uitkomsten worden in een open sfeer met elkaar besproken.

Om te onderzoeken of de administratieve taken op een andere wijze kunnen worden ingevuld om de werkdruk te verlichten, wordt een werkgroep gestart. Deze werkgroep gaat

in een pilotfase testen of een cluster-ondersteuner voor administratieve taken een meerwaarde is voor de teams binnen Wonen met Zorg.

Zelfstandige locaties

Transformatie naar zelfstandige locaties

Binnen Sensire is de transformatie ingezet naar zelfstandige eenheden. 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 teamverpleegkundige instaat voor de kwaliteit. De teamverpleegkundige werkt mee en ziet in de dagelijkse gang van zaken en het contact met team en bewoners hoe het met de kwaliteit van zorg gesteld is. Daarbij is de teamverpleegkundige 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. Teams werken samen in een cluster. In het cluster zorgt de senior verpleegkundige voor het aanbrengen van zinvolle verbanden, tussen de teams en binnen Wonen met Zorg. We werken stap voor stap toe naar zelfstandige clusters. De seniorteamverpleegkundige wordt in de toekomst de contractpartij voor de klantlijn en dit vraagt naast de professionele competenties ook competenties ten aanzien van autonomie, eigenaarschap en ondernemerschap. Deze ontwikkeling vraagt om aanpassing van het profiel van de seniorteamverpleegkundige. Met deze transformatie ontwikkelen we ons naar een netwerkorganisatie bestaande uit zelfstandige eenheden. Waarbij de organisatie ondersteunend is in contracteren, innoveren en faciliteren, zodat de professional zelfstandig kan acteren.

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.



Sensire heeft in 2018 vier welzijnscoördinatoren (2,11 fte) die de vrijwilligers van Wonen met Zorg begeleiden en ondersteunen. In totaal ging het in 2018 om 10 locaties Wonen met Zorg en 10 locaties dagvoorziening. Het is bijzonder om te zien hoe lang mensen vrijwilligers zijn bij Sensire. Met passie en overgave zijn zij jaar in en uit beschikbaar voor onze bewoners. Al enkele jaren zetten wij deze vrijwilligers extra in het zonnetje door aandacht te schenken aan een jubileum (12, 25 en 40 jaar). In 2018 hebben 24 mensen een jubileum gehad.

In 2018 zijn een aantal speerpunten opgepakt. Zo worden er nieuwsbrieven verstuurd, is een plan van aanpak voor scholing opgesteld, is het registratiesysteem YouForce in gebruik genomen en is een opzet gemaakt voor een speluitleen/dementheek bij Den Ooiman. En heeft de samenwerking met de Gruitpoort weer waardevolle projecten opgeleverd. Tegelijkertijd gebeurden er ook minder leuke dingen. Zo is bijvoorbeeld de locatie het Weerdje gesloten. Dit heeft een grote impact gehad op de vrijwilligers. Zij zijn uiteraard op diverse manieren gewaardeerd voor hun veelal jarenlange inzet.

Door het jaar heen

Nieuwsbrieven

In 2018 is gestart met het versturen van nieuwsbrieven. Dit naar aanleiding van een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek in 2017. In dit onderzoek is aangegeven dat de communicatie in algemene zin voor verbetering vatbaar is. Om dit te kunnen verbeteren is gestart met de nieuwsbrieven. In 2018 zijn 2 nieuwsbrieven verstuurd. Deze worden naar tevredenheid gelezen. In totaal zijn deze naar 520 mailadressen verstuurd. Hiervan zijn 512 brieven geaccepteerd.

Scholingsaanbod

In de tweede helft van 2018 is een plan van aanpak gemaakt inzake scholing voor vrijwilligers. Dit naar aanleiding van de matige interesse van nieuwe vrijwilligers in de introductiebijeenkomst en de vraag van vrijwilligers naar extra ondersteuning middels scholing. Er is onder andere gekeken naar wie zijn onze vrijwilligers en wat verwachten wij van onze vrijwilligers. Onderdelen zijn: intakegesprek, begeleiding, proefperiode, basisopleiding, evaluatiegesprek en deskundigheidsbevordering. Uitvoering van dit plan vindt dit jaar plaats.

Speluitleen / Dementheek Den Ooiman

Het doel van de speluitleen is dat de uitwisseling en de afwisseling vergroot door centrale uitleen. We maken voor bewoners, familieleden, vrijwilligers en medewerkers inzichtelijk welke materialen en middelen aanwezig zijn ter ondersteuning van een goede dag invulling. Door regelmatig te laten rouleren kunnen zoveel mogelijk bewoners ermee kennis maken. Familieleden kunnen op deze manier ook ontdekken welk spel of middel goed aansluit bij de belevingswereld van hun familielid en eventueel zelf tot aanschaf overgaan van het desbetreffende spel materiaal. De uitvoering van dit plan vindt plaats in 2019

Sensire en de Gruitpoort

Al enkele jaren werken de Gruitpoort en Sensire samen naar volle tevredenheid. Deze samenwerking vindt met name plaats op de locatie Den Ooiman in Doetinchem en in mindere mate op de Pelgrim in Gaanderen. Ambassadeurs zijn dan ook aanspreekpunt bij deze projecten. Als voorbeeld is in 2018 een project gestart met het Metzo College. Het project bestond uit het maken van een collage met bewoners over hun levensloop. Bij Pelgrim is met succes een schilderclub gestart. In eerste instantie met behulp van een kunstdocente via de Gruitpoort, maar inmiddels draait deze schilderclub al weer bijna een jaar met enthousiaste vrijwilligers. Zowel mensen van de zorgappartementen bij Pelgrim als van Pelgrimhof doen mee. Een ander project bij Pelgrim is de voorleesbrigade. Deze is gestart bij Pelgrimhof in 2018 en heeft een doorloop naar 2019.

Weerdje en Sydehem

In oktober 2018 is locatie het Weerdje gesloten. Dit heeft gevolgen voor de inzet van vrijwilligers. Een klein gedeelte van de vrijwilligers is meegegaan naar een andere locatie, onder andere Den Ooiman en Sydehem. De reden van het stoppen van de overige vrijwilligers lag met name in de hoge leeftijd. Veel vrijwilligers hebben dit een mooi moment gevonden om te stoppen. Het is mooi om te vermelden dat de enthousiaste wandelgroep van het Weerdje naar Den Ooiman is gegaan.

Waardering van vrijwilligers

In – en uitstroom vrijwilligers

Uiteraard is Sensire blij als zij enthousiaste vrijwilligers kan vinden en binden. De realiteit is echter dat vrijwilligers komen en gaan. De redenen van vertrek zijn divers; een opleiding, het vinden van een baan, de leeftijd. In 2018 hebben wij 94 nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Daarentegen hebben 67 vrijwilligers Sensire verlaten.

Waardering van vrijwilligers

Sensire waardeert de inzet van haar vrijwilligers enorm. Deze waardering wordt op diverse manieren getoond. In de maand juni 2018 hebben op alle locaties vrijwilligersbuffetten plaatsgevonden. Deze avonden zijn goed bezocht. Ca. 560 vrijwilligers hebben deelgenomen. In 2018 is besloten om op de Nationale Vrijwilligersdag op 7 december 2018 de vrijwilligers van Sensire in zonnetje te zetten als dank voor hun vaak jarenlange inzet. Ca 240 vrijwilligers hebben notie genomen van de ontwikkelingen binnen de verpleeghuiszorg via een lezing, hebben een interactieve voorstelling van de Participatiekliniek kunnen bijwonen en hebben workshops kunnen volgen bij de Gruitpoort.

Aan het einde van 2018 hebben alle vrijwilligers een kerstpakket ontvangen van Sensire. Hiervoor zijn speciale momenten op de diverse locaties ingepland.

Vanaf 1 januari worden voor de VOG van onze vrijwilligers geen kosten meer in rekening gebracht. Samen met de registratie in Youforce zorgt dat voor een prettigere manier van afhandeling van administratie.

Onze welzijnscoördinatoren

Wilt u hierover met ons in gesprek?

Dan kunt u contact opnemen met onze welzijnscoördinatoren . Onderaan deze pagina ziet u hoe u hen kunt bereiken.

ZEGGENSCHAP

Bij Sensire draait alles om een goede relatie tussen de bewoners, hun familie 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 bewonersraden en het huis van de bewoner

Inspraak en verantwoordelijkheid

De bewoners en familie van Sensire hebben zeggenschap over de zorg en het leven bij Sensire. Op dit moment kent deze zeggenschap niet een vorm, maar verschillende vormen binnen de woningen. Dit komt door de transformatie waarin wij zitten, er vinden veranderingen plaats in zeggenschap. Dit ontstaat organisch op de woningen en is nergens hetzelfde. Er bestaan bewonersraden, een familieraad en huiskamergesprekken.

De bewonersraden komen op voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners en van iedereen die gebruik maakt van de diensten van Sensire. Zij komen op voor de bewoners zodat ze fijn kunnen wonen. Binnen Den Ooiman in Doetinchem, waar vele soorten zorg samenkomen, is er een bewonersraad voor somatiek en één voor psychogeriatric. In de bewonersraden zitten mensen die veelal geen directe relatie meer hebben met de bewoners van de woningen.

Het huis van de bewoner

De huiskameroverleggen zijn ontstaan vanuit de visie dat het huis van de bewoner en zijn naaste is en iemand kan leven zoals hij wil. Ook is de bewoner gewoon nog een onderdeel

van de maatschappij, zoals de dorp of de stad waar hij woont. Maar we hebben familie nodig om ervoor te zorgen dat iemand zijn gewone leven kan voortzetten in ongewone omstandigheden. En om samen verantwoordelijkheid te nemen is het belangrijk om voortdurend met elkaar in gesprek te zijn.

In de huiskameroverleggen bespreken betrokken familieleden van de bewoners van de huiskamers het dagelijks wonen en leven. Regelmatig sluiten medewerkers aan en soms ook vrijwilligers.

De huiskameroverleggen vinden plaats op de woningen (Pelgrimhof, De Heikant, De Lindenhof, Montferland en Hackforterhof) waarbij een spiegelgesprek is geweest en de transformatie is ingezet. Tijdens de spiegelgesprekken krijgen wij een spiegel voorgehouden door familie, zij geven aan hoe zij het wonen en leven ervaren. Medewerkers mogen daar alleen maar luisteren. Op veel plekken is het nog zoeken naar inhoud, frequentie en samenstelling. Het meest bijzondere is dat er mensen aan deelnemen die een directe relatie hebben met de bewoners. Hierdoor zie je grote betrokkenheid over de thema's en ontstaat er ook eigenaarschap en gedeelde verantwoordelijkheid. Ook ontstaat er lotgenoten contact, nieuwe familieleden worden opgenomen in de huiskameroverleggen. Er is meer gevoel van een gezamenlijke gemeenschap

Veel goede ideeën vanuit de spiegelgesprekken en de bewoners- en familieraden zijn inmiddels al ingevoerd. Zo is er een schilderclub op de Pelgrim, organiseert familie activiteiten op De Heikant en werken teams steeds kleinschaliger en zoveel mogelijk per huiskamer. De bewoners- en familieraden zorgen ervoor dat familieleden en medewerkers zich echt verbonden, betrokken en verantwoordelijk voelen.

In de familieraad (op de woning De Heikant) worden de overstijgende thema's van de gehele woning (vier huiskamers met in totaal 32 bewoners) besproken. En daarbij houdt men elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen per huiskamer, want deze zijn per huiskamer verschillend.

Cliëntenraad

Vanuit elke bewonersraad is er één afgevaardigde naar de cliëntenraad Wonen met Zorg. De cliëntenraad Wonen met Zorg spreekt met de managers Wonen met Zorg over het beleid voor heel Wonen met Zorg. Vanuit de cliëntenraad Wonen met Zorg is er weer een afvaardiging naar de cliëntenraad Sensire.

Nu we de zeggenschap van bewoners herinrichten, willen we waken voor een vast systeem. Dus zijn we in gesprek met de bewonersraden, leden van de huiskameroverleggen en de cliëntenraad hoe wij vorm willen gaan geven aan de cliëntenraad Wonen met Zorg in de toekomst. Vragen die daarbij spelen zijn: Moeten daar mensen aan deelnemen die een directe relatie hebben met de bewoner? Of kunnen dat ook mensen zijn die zich betrokken voelen? Of kan dat een mix zijn? En hoe houd je de noodzakelijke verbinding?

De Cliëntenraad

Kijken door de ogen van de klant

De Sensire-onderdelen Wonen met Zorg, Wijkzorg 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 ter plekke, maar bijvoorbeeld ook op de besteding van het huishoudelijke budget van een woonlocatie, of hoe de privacy is geregeld.

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 begroting en de jaarrekening.

Bij onderwerpen die voor afzonderlijke delen van de organisatie van belang zijn, wint de centrale cliëntenraad het advies in van de raad die ermee te maken heeft. De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een financieel adviseur en de voorzitters met nog een lid van de verschillende cliëntenraden, geleid door een onafhankelijke voorzitter.

Door het huiskamer overleg leert familie elkaar beter kennen en ontstaat 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.

Sensire wil dat de mensen die bij Sensire wonen, hun leven zo veel mogelijk voortzetten zoals zij dat altijd hebben geleefd. Het faciliteren van de constante dialoog tussen familie, medewerkers en vrijwilligers over welke bijdrage een ieder vanuit zijn of haar rol daaraan wil en kan leveren helpt daar enorm bij.

De Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad

Vakmensen met een missie

Op 5 oktober 2017 is de Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR) officieel geïnstalleerd. De leden van de VAR hebben in het afgelopen jaar hard gewerkt aan hun positie binnen de organisatie.

De VAR bestaat uit momenteel uit zes team- en wijkverpleegkundigen die samen met de bestuurder en alle andere zorgprofessionals, 'van woonbegeleider tot wijkverpleegkundige', als doel hebben om de kwaliteit van zorg bij Sensire naar een hoger plan te tillen. Alles wat daarmee te maken heeft, komt aan bod en is bespreekbaar.

Collega's zijn de motor

Voor het overleg met de bestuurder heeft de VAR de input van medewerkers nodig. De zorgprofessional weet immers hoe het eraan toe gaat in de praktijk, bij de klant en bewoner.

Die kunnen als geen ander vertellen waar ze tegen aan lopen, welke zaken in de uitvoering van hun functie belemmerend werken en vooral waar en hoe het beter kan.

De VAR is nog maar nét van start maar zal op verschillende manieren de verbinding met andere zorgprofessionals opzoeken om Sensire als zorgorganisatie nog beter te maken.



De Ondernemingsraad

Een eenvoudiger structuur

De Ondernemingsraad (OR) was jarenlang de plek waar Sensire de invloed van haar medewerkers zoveel mogelijk bundelde. Er was een zogenoemde strategische OR, ondersteund door een aantal kernteams die elk over een relevant onderwerp rapporteerden. Maar eigenlijk kunnen de klantlijnen dit prima zelf af.

Ze staan in goed contact met hun medewerkers en weten perfect wat er speelt op de onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Daarom is de structuur van de Ondernemingsraad aanzienlijk vereenvoudigd. Er is één OR ontstaan met elf leden, afkomstig uit verschillende delen van de organisatie:

- Vijf leden werken in de klantlijnen, de zorg
- Drie leden werken in ondersteunende diensten, zoals HR en bedrijfskunde
- Drie leden hebben bij Sensire te maken met innovatie en marktontwikkeling

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 Sensure.

Daarnaast beschikken we door de familieraden en cliëntenraden over een schat aan informatie en deskundigheid.

Beiden betrekken we waar mogelijk bij de ontwikkeling van nieuw beleid in werkgroepen. Zo werken leden van de cliëntenraad en verzorgenden bijvoorbeeld samen in werkgroepen over nieuwe domotica, facilitaire zaken en kwaliteitskader.

KLACHTEN

Hoe goed we ook ons best doen om iedere bewoner naar eigen gewoonte te ondersteunen in het wonen bij Sensire, soms duiken er toch klachten op. Sensire is blij dat deze laagdrempelig worden geuit.



Formele klachten

Open voor opmerkingen en kritiek

Een klacht, wens of een andere verwachting die geuit wordt naar de medewerker in de huiskamer is meestal direct op te pakken en op te lossen. Soms is ook direct uit te leggen waarom er een bewust keuze is gemaakt om het voor de bewoner op een specifieke manier te doen. Deze meldingen vindt u niet terug in onze overzichten.

Klachten die niet worden opgelost in het directe contact tussen bewoner, familie en medewerker, of formeel worden ingediend via website of klantlijndirectie, gaan ook vaak over andere verwachtingen, communicatieproblemen over een wens van bewoner of familie. We merken dat het steeds belangrijker wordt dat we bij iedere nieuwe bewoner vragen naar de verwachtingen van de bewoner en familie en daarnaast helder onze verwachtingen uitleggen aan hen.

De zorgmedewerker komt steeds vaker in verschillende situaties terecht. Zoals het gebruik van social media. We vinden het jammer als mensen deze kanalen gebruiken voor het uiten van klachten, we benaderen hen dan ook altijd voor een persoonlijk gesprek.

Klachten in 2018

In 2018 ontvingen wij elf klachten over de zorgverlening, dit gaat over locaties Wonen met Zorg, dagvoorzieningen en revalidatie.

Een aantal andere voorbeelden van klachten uit 2017 en 2018:

- Een klacht ging over het zichtbaar zijn van medewerkers in de huiskamers. Hier is in een persoonlijk gesprek afgesproken dat medewerkers meer toelichten waar ze buiten de huiskamer mee bezig zijn, hoe ze bereikt kunnen worden en wanneer zij weer in de huiskamer zijn.
- Een klacht ging over een niet functionerend alarmeringssysteem dat direct is vervangen.
- Een vaker voorkomende klacht gaat over het kwijtraken van zaken zoals een bril of een gehoorapparaat. We begrijpen dat dit kostbaar en vervelend is, en proberen dit te voorkomen. Maar dit is helaas soms onvermijdbaar bij mensen die vergeetachtig zijn en in een groep leven.
- Een andere vaker voorkomende klacht is de uiting van ongenoegen met betrekking tot de communicatie, zorg en nakomen van afspraken. In een persoonlijk gesprek met betrokkenen verhelderen we de situatie. En maken we samen nieuwe duidelijke afspraken die we samen tijdens concrete evaluatiemomenten opvolgen.
- Een andere klacht is dat tijdens de maaltijd voor de bewoners zichtbaar was dat een overledene naar buiten werd begeleid. We hebben toegelicht dat we vanuit respect ook bij het laatste afscheid de hoofdingang gebruiken. Dit is zichtbaar voor de aanwezigen. We hebben wel afspraken gemaakt met de uitvaartondernemers, dat zij dit buiten de etentijden plannen.

De klachtenprocedure

Formeel of in samenspraak

Als er bij Sensire een klacht wordt ingediend, zal de directeur contact zoeken. Veelal wordt de klacht verder verhelderd in een persoonlijk gesprek en in samenspraak met elkaar opgelost. Soms komt het voor dat een klacht niet in dialoog is op te lossen. In dat geval zal de onafhankelijke klachtenfunctionaris die Sensire daarvoor inhuurt de klacht met zowel klager als Sensire verder verhelderen en zo goed mogelijk oplossen. Hier vindt u de klachtenprocedure van Sensire.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Sensire en is dus onpartijdig. Zij probeert u, de betrokken medewerker en de directeur te helpen om samen de klacht op te lossen. U kunt met haar in contact komen via **0900 8856** of klachtenfunctionaris@gmail.com. Hoe een en ander precies in zijn werk gaat leest u in de klachtenprocedure van Sensire.

INCIDENTEN

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



Over incidenten

De zorg wordt steeds complexer

De bewoners van Sensire komen in een steeds later stadium van hun ziekte bij Sensire wonen, wat de zorg een stuk complexer maakt dan vroeger. In een samenspel met familie en mantelzorgers bieden we hoogcomplexere zorg waarbij onze expertise en ervaring van groot belang zijn.

Helaas gaat het op sommige van die momenten ook weleens iets niet zoals we dat verwacht of bedoeld hadden.

Incidenten

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. Deze voorvallen worden geregistreerd in de incidentsystemen van Sensire.

De reden om dit te registreren is meerledig. Enerzijds willen we weten hoe vaak er een incident voorkomt, willen we ook weten bij wie die incidenten voorkomen en welke bewoners hierbij betrokken zijn. Deze incidenten worden dan periodiek in de teams geanalyseerd en besproken. Vaak worden er aanpassingen in de werkprocessen gedaan om te voorkomen dat het weer kan gebeuren. In 2018 is het proces incident melden door behandelaren aangescherpt, zodat ook (bijna) incidenten tijdens behandelmomenten goed

inzichtelijk zijn en er de juiste verbeteracties worden ingezet. Zorgteams melden de incidenten in het bewonersdossier, waarbij het per bewoner inzichtelijk is welke meldingen er zijn gedaan.

Als incidenten dagelijks voorkomen en acties zijn uitgezet maken we een zorgafpraak en melden we niet langer alle incidenten los. Dit doen we om de administratieve last terug te dringen, uiteraard houden we onze professionele blik en evalueren we deze afspraak regelmatig. We kiezen hiervoor bijvoorbeeld als een bewoner erg graag op haar kamer alleen rondloopt, maar dan regelmatig haar evenwicht verliest. We bespreken dat met de bewoner, familie, fysiotherapeut, arts en zorgteam dat we het risico op vallen accepteren als het alleen zijn op de kamer mevrouw gelukkig maakt. Als een bewoner dan letsel oploopt wordt dit wel als ernstig incident gemeld en maken we een korte eerste analyse of we iets anders hadden kunnen doen.

Indien bepaalde incidenten vaak voorkomen of indien het effect van een incident groot is, 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. In 2018 zijn we begonnen met het opleiden van intern onderzoekers voor ernstige incidenten. Dit zijn (wijk)verpleegkundigen, teamverpleegkundigen en een fysiotherapeut.

We merken dat er nog verbetering nodig is in het tijdig melden van ernstige incidenten aan de directie. We spreken betrokkenen hier op aan en hebben in het teamverpleegkundig overleg hier aandacht voor om het belang van tijdig melden duidelijk te maken. Het gaat daarbij niet om het afleggen van verantwoording maar juist om samen te kijken of er een risico op herhaling is en of er mogelijk sprake is van een calamiteit. Calamiteiten melden we bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, we vinden het logisch dat er extern toezicht is op kwaliteit. Daar zijn we niet bang voor.

Calamiteiten

Een ernstig incident waarbij een ernstig gevolg of blijvende schade bij de bewoner is ontstaan noemen we een calamiteit. Deze incidenten melden we bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Ook deze ernstige incidenten worden onderzocht.

Hiervoor wordt een onderzoekscommissie samengesteld met deskundige medewerkers van Sensire die niet betrokken waren bij het ernstige incident. De commissie wordt dan geleid door een onafhankelijke, externe voorzitter. Het onderzoeksrapport wordt naar de IGJ gestuurd en de aanbevelingen uit het rapport worden zo snel mogelijk geïmplementeerd.

In augustus 2018 hebben we een valincident gemeld aan de IGJ. Deze heeft het uitgevoerde onderzoek akkoord bevonden. Verbeteracties hieruit worden gemonitord in de kwartaalgesprekken van het betreffende cluster.

In mei 2018 zijn we bezocht door de Inspectie naar aanleiding van een complexe situatie rondom een bewoner waarover we zelf contact met de inspectie hadden gezocht. De inspecteurs hebben betrokken collega's en de naaste familie van de bewoner gesproken.

Ons contact met de inspectie heeft ertoe geleid dat we dingen kunnen verbeteren, die inmiddels opgepakt zijn. Een ontwikkeling waar we al mee bezig waren en waar de Inspectie positief over is, is bijvoorbeeld de ontwikkeling van de Boomgaard. Een woning speciaal voor mensen met dementie en probleemgedrag die we in het najaar van 2018 hebben gerealiseerd. Onze huidige woningen zijn ingericht op een huiselijk leven in een woongroep. Sommige van onze huidige bewoners hebben behoefte aan meer rust en specifieke begeleiding. Zij kunnen terecht op de Boomgaard.



Medicatie, vallen en ongewenst gedrag

In 2018 zijn 7 incidenten gemeld waarvoor een intern onderzoek werd gestart. Hiervan zijn er drie valincidenten, een op het gebied van agressie en drie op het gebied van verzorging/verpleging. In totaal worden er zo'n 300 incidenten per maand gemeld in het systeem. In mei 2017 was dit nog bijna 400. Incidenten worden door (team)verpleegkundige geanalyseerd en waar nodig opgevolgd met een verbeterplan. Ook is er een incident geweest rondom vermissing van opiaten. Deze is extern onderzocht en we hebben de werkwijze rondom opiaten hierna aangescherpt waardoor misbruik van medicatie bemoeilijkt wordt.

Medicatie

30.000 momenten per maand

Vaak worden incidenten gemeld rond de uitgifte en het toedienen van medicijnen. Deze incidenten hebben ons geleerd hoe we het proces van medicatie digitaal kunnen ondersteunen.

Een dagelijks actueel medicatie-overzicht in het digitale dossier dat ook digitaal kan worden afgetekend, maakt het proces van medicatie-uitgifte en toediening minder foutgevoelig en daarmee veiliger. Inmiddels zijn vrijwel alle locaties over op een digitaal medicatie dossier.

In het meldsysteem worden maandelijks bij Sensire 140 incidenten rond medicatie gemeld. Dat lijkt veel, maar op een totaal aantal van 30.000 medicijndeelmomenten per maand gaat er in één op de driehonderd momenten iets mis. Waarbij het dan meestal nog gaat om niet juist of niet tijdig aftekenen en de bewoner wel de benodigde medicatie ontvangt.

In 2018 waren er twee ernstige incidenten rondom opiaten. In het jaarplan medicatieveiligheid krijgt het werken met opiaten daarom opvolging en zijn er verbeteracties uitgezet.



Vallen

Een veelvoorkomend risico

Met ouder worden en zeker bij dementie stijgt de kans op vallen aanzienlijk. Onze medewerkers zijn zich daarvan bewust.

Sensire Wonen met Zorg heeft gemiddeld 500 bewoners. Bij alle bewoners wordt door een verpleegkundige bij inhuizing een inschatting gemaakt van mogelijke risico's, deze worden vastgelegd en er worden afspraken gemaakt hoe we met deze risico's omgaan.

Meer vrijheid, vaker vallen

Nochtans is vallen zeker niet altijd te voorkomen. Sinds het project 'Ban de band uit' in 2009 hebben bewoners meer bewegingsvrijheid en kunnen ze zich veelal makkelijker verplaatsen. Het project 'Beter af met minder' leidt ertoe dat bewoners minder kalmerende medicatie gebruiken. Om vallen te voorkomen is er dan bijvoorbeeld toezicht in de huiskamers of worden er sensoren of camera's gebruikt.

Ter indicatie: in 2018 is er gemiddeld zo'n 170 keer per maand een bewoner gevallen, waarbij het meestal goed afliep. In heel 2018 zijn er 17 bewoners gevallen die ten gevolge van de val een fractuur opliepen. Of een incident te voorkomen was geweest wordt altijd geanalyseerd door een verpleegkundige. Zij kan de inschatting maken of de kwaliteit van leven in balans was met de veiligheid van de bewoner.

We zetten in op een goede samenwerking tussen behandelaren en zorgteam op locatie om zo laagdrempelig advies te kunnen geven.

Onbegrepen en storend gedrag

Vaak kan de bewoner er niets aan doen

Een derde categorie incidenten die opvalt zijn de meldingen over onbegrepen en storend gedrag. Storend gedrag kan voortkomen uit de ziekte of aandoening van de bewoner. Veelal kan de bewoner zelf er niets aan doen.

Dit gedrag richt zich in de meeste gevallen op de directe familie of de medewerkers, in enkele gevallen worden medebewoners hiermee geconfronteerd. Voorbeelden zijn doorlopend roepen, loopdrang of knijpen. Dit is zowel voor de omgeving als voor de persoon zelf ingrijpend. Zo is in het eerste maanden voor gekomen dat de ene bewoner de andere bewoner opzij duwde na een meningsverschil over een plantje op tafel, met vallen tot gevolg. We zagen in 2018 vijf ernstige incidenten op het gebied van probleemgedrag. Deze vonden met name plaats in de eerste helft van het jaar.

We zijn in 2018 gestart met een laagdrempelige inzet van gespecialiseerde teamverpleegkundigen voor het bevorderen van kennis bij familie en medewerkers om dit gedrag te voorkomen of te begeleiden naar minder ernstige effecten. We hebben de positieve effecten van gedragsprekuren en muziektherapie gezien en breiden dit in 2019 uit naar alle locaties.

Nu de Boomgaard, een gespecialiseerde woning voor dementie en probleemgedrag, is gestart wordt er nog meer deskundigheid ontwikkeld bij de medewerkers op het gebied van vroegsignalering en het voorkomen van escalaties. Met de Boomgaard hopen we daarnaast de rust meer te kunnen behouden in de andere huiskamers.

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

Een professioneel beeld

In de zorg binnen verpleeghuizen zijn er vier thema's waarover zeker moet worden gerapporteerd. Dit zijn:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie (het voorkomen van doorliggen)
3. Het gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
4. Het vooruitkijken naar het verloop van het ziekteproces. Waarbij bewoner, familie, arts en zorg samen keuzes bespreken en vastleggen.

Deze thema's zijn van belang omdat dit thema's zijn die over de verschillende onderdelen van het zorgproces wat zeggen. In totaal geeft dit een beeld van de kwaliteit van de zorgverlening vanuit het professionele perspectief.

Wij vinden het belangrijk om zicht te hebben op de kwaliteit van zorg, maar wel op zo'n manier dat onze professionals geen extra administratieve handelingen hoeven te verrichten. We kiezen daarom bewust om niet aan alle basisindicatoren uit het kwaliteitskader te

voldoen, zolang we dit niet uit de zorg- of behandeldossiers kunnen halen. Wel scholen we aandachtsvelders twee keer per jaar. Deze aandachtsvelders hebben we voor de thema's: probleemgedrag, medicatieveiligheid, decubitus en hygiëne. Elk thema heeft daarnaast een seniorteamverpleegkundige die de inhoud bewaakt en borgt dat het thema voldoende aandacht krijgt in de teams.

Medicatieveiligheid

De risico's verkleinen

In 2017 hebben we het digitaal aftekenen van medicatie ingevoerd. Hiermee hebben we twee risico's in dit proces verkleind. In de eerste plaats wordt medicatie tijdig aangereikt, omdat het systeem een signaal geeft als de medicatie niet tijdig is geregistreerd.

In de tweede plaats worden veranderingen in het voorschrijven van de arts direct verwerkt op de toedieningslijst. Er zijn ook foto's van de bewoners in het systeem opgenomen, zodat de kans nog kleiner is dat men zich vergist.

Minder medicatiemomenten

Voor 2018 hebben we op een locatie het aantal standaard uitgiftemomenten per dag kunnen verkleinen van vier naar drie keer per dag. We gaan in 2019 hiermee verder om per locatie te bepalen of dit wenselijk is. Gemakshalve zou dit een verkleining van het risico van 25% kunnen geven.

Alle bewoners van Sensire Wonen met Zorg gebruiken medicatie, deze medicatie wordt voorgeschreven door de huisarts of door de specialist ouderengeneeskunde. Er wonen gemiddeld 500 mensen bij Sensire. Als we uitgaan van twee keer per dag hebben we het over 1000 medicatie-toedieningen per dag, dit zijn er 30.000 per maand.

De apotheker en de arts evalueren twee keer per jaar voor elke bewoner de medicatie die wordt voorgeschreven. Alle medicatie voor de bewoners wordt door de apotheek in een 'medicatie doseer systeem' aangeleverd. Dit betekent dat de apotheek de eerste controle al heeft gedaan: Het juiste medicijn, de juiste dossering, het juiste tijdstip.

De tweede controle wordt door de verzorgende of verpleegkundige uitgevoerd voordat het medicijn wordt aangereikt of toegediend. Incidenten worden in de teams besproken en eventuele leerpunten worden opgenomen in het jaarplan per team of het jaarplan medicatieveiligheid.

Bij medicatie waarbij de apotheek niet de eerste controle kan uitvoeren, bijvoorbeeld omdat deze medicatie word geleverd in de vorm van een injectie, wordt de tweede controle uitgevoerd door een collega.

Decubituspreventie

Individuele aandacht

Decubitus, ofwel doorliggen, is een verzamelnaam voor drukplekken op het lichaam die tot letsel kunnen leiden. Mensen die bedlegerig zijn, zijn er gevoelig voor, maar het kan bijvoorbeeld ook voorkomen bij mensen die in en rolstoel zitten. Het letsel is er in verschillende gradaties, variërend van rode plekken tot wonden.

Bij alle bewoners van Sensire wordt het risico op decubitus beoordeeld en worden er zo nodig preventieve maatregelen genomen. Dit is onderdeel van het standaard zorgproces.

In die gevallen waarbij decubitus een risico is, worden materialen ingezet om het ontstaan van wonden te voorkomen. Daarnaast is er aandacht voor het beweegpatroon van de bewoner, zo nodig ook 's nachts in de vorm van wisselligging.

Goede, gezonde voeding leidt tot een kleiner risico op wonden ten gevolge van decubitus. Ook bepaalde medicatie kan een negatieve invloed hebben op het ontstaan van decubitus. Ook hier is extra aandacht voor per individuele bewoner.

Bij Sensire is bij 38 procent van de bewoners sprake van een verhoogd risico voor decubitus. Wij nemen dan extra maatregelen om dit risico te beperken. In 2018 hebben we de kennis over decubitus in de teams verhoogd door praktische scholing. Dit resulteerde met name in een kostenbesparing van hulpmiddelen, omdat evaluatie vaak niet tijdig plaatsvond. En daarnaast leverde het op dat wisselligging of afwisselen van houding vaker wordt toegepast. Zo kan het enorm helpen als een bewoner in de middag even gaat liggen op bed.



Beperking van de vrijheid

Als het anders onveilig wordt

Vrijheid beperkende maatregelen worden binnen Sensire in beginsel niet toegepast. Alleen als er geen andere mogelijkheden zijn, kunnen middelen worden ingezet die invloed hebben op de persoonlijke vrijheid van mensen. En alleen om de bewoner of anderen te beschermen en de veiligheid van de bewoner en diens omgeving te vergroten. Het afgelopen jaar hebben we nieuwe bedden geïntroduceerd op alle woningen met deelbare beddekken. Hierdoor behoudt de bewoner de houvast van het hek, maar ook de vrijheid om op elk moment het bed uit te kunnen.

De wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) geeft kaders voor het inzetten van vrijheid beperkende maatregelen. De wet BOPZ is in ontwikkeling naar de wet Zorg en Dwang, maar dat proces is nog niet afgerond.

In de wet BOPZ zijn diverse maatregelen aangemerkt als vrijheid beperkend. Voorbeelden van middelen die de vrijheid beperken zijn het voorzetblad op een rolstoel, of een volledig bedhek. Soms zijn er middelen in te zetten die eenzelfde effect hebben, maar de vrijheid niet of minder beperken, zoals camera's of bewegingssensoren.

Bij een sensor, camera of GPS-armband spreekt de wet echter ook van vrijheidsbeperking. Men zou ook kunnen zeggen dat hier de bewegingsvrijheid wordt verruimd, maar de privacy wordt verminderd. De afweging van middelen moet in elk individueel geval worden gemaakt. Bij Sensire zien we wel een verschuiving van beperkende maatregelen naar middelen die de vrijheid juist verhogen.

De inzet van vrijheid beperkende middelen wordt periodiek gerapporteerd. In de eerste helft van 2018 werden bij ongeveer 65 procent van de bewoners met dementie maatregelen ingezet om de veiligheid te bevorderen. 2 procent van deze maatregelen betrof de noodzaak om middelen in te zetten die de vrijheid ernstig beperken.

Blijvend in gesprek

Niet altijd zijn wij en de familie van de bewoner ons bewust van het beperken van vrijheid en de risico's of de ontregeling die dit teweeg kan brengen, zeker bij mensen die, al dan niet tijdelijk, verward zijn. Technisch is het plaatsen van een rolstoel op de rem bij een tafel of het omhoog zetten van bedrekken al een vrijheidsbeperking.

Het gesprek hierover en de aandacht hiervoor in de overleggen met de bewoner, de familie en de betrokken behandelaars en zorgmedewerkers is daarom zeer belangrijk. Afspraken voor deze middelen worden dan ook altijd expliciet in het zorgdossier van de bewoner vermeld en steeds samen geëvalueerd.

In 2018 was er naast de benoemde acties onder het hoofdstuk 'incidenten' ook aandacht voor het vernieuwen van de scholing BOPZ en het verbeteren van de BOPZ aanvraag voor

opname. Het kwam nog te vaak voor dat bewoners kwamen wonen zonder BOPZ die dit wel nodig hadden.

Advanced care planning

De keuzes vastleggen

In het individuele zorgdossier van elke bewoner 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. Echter, dit is een uitvloeisel van een gesprek dat gaat over de fase van het leven waarin de mensen bij Sensire komen wonen.

In veel gevallen is er al een lang ziekteproces thuis doorlopen en is er berusting in het feit dat ouder worden in veel gevallen wordt vergezeld door kwalen of ziekten. De keuzes die bewoners en hun naasten daarin maken worden daarom zo specifiek mogelijk vastgelegd in het behandeldossier Ysis. Streven is om dit bij opname vast te leggen, maar in ieder geval binnen 6 weken na opname.

Handelen naar de afspraken

Binnen de verschillende woongroepen van Sensire wordt het leven van elke individuele bewoner zo goed mogelijk gevolgd. Er wordt op basis van de afspraken met de bewoner en zijn familie gehandeld. Vaak zijn er ook afspraken over het wel of niet medische behandeling in een ziekenhuis. Hiermee wordt voorkomen dat als de eigen arts niet aanwezig is, de bewoners toch naar het ziekenhuis wordt gestuurd.

In die gevallen waarin een acute opname nodig is, is er veelal sprake van een acute medische situatie waarin de inzet van de medische specialistische beoordeling noodzakelijk is. Waar nodig en mogelijk gaan we die inzet in onze woonlocaties uitbreiden.

Hygiëne

Monitoring

Naast de vier basisindicatoren uit het kwaliteitskader besteden we binnen Sensire Wonen met Zorg ook veel aandacht aan het thema hygiëne. De infectiepreventiecommissie heeft in 2018 een nieuw scholingsprogramma geïntroduceerd waarbij alle aandachtsvelders een intensieve scholing volgen. Doel hiervan is dat zij in hun team de aandacht voor het thema kunnen vasthouden. In de kwartaalrapportage van kwartaal 4 2018 is uitvraag gedaan op dit thema. Hieruit zijn verbeterpunten gekomen op het gebied van gedrag. Zo zijn behandelaren vaak niet op de hoogte van de afspraken rondom hygiëne en ervaren aandachtsvelders moeilijkheden met het aanspreken van collega's.

Overzicht uitbraken Infecties met sluiting afdelingen Sensire 2018

	Klimop 1	Boslaan	Dorpsweg 1 t/m 4	Weidepad	De Lindenhof	De Bundeling
Januari	Influenza 22-1-2018 t/m 29-1-2018					
Februari		NORO 4-2-2018 t/m 16-2-2018	Influenza 8-2-2018 t/m 21-2-2018	Influenza 17-2-2018 t/m 21-2-2018		
		Influenza 17-2-2018 t/m 22-2-2018	Noro 9-2-2018 t/m 21-2-2018			
Maart		Influenza 7-3 -2018 t/m 15-3-2018			Influenza 8-3-2018 t/m 19-3-2018	
April						
Mei						
Juni						
Juli						
Augustus						NORO 20-8 t/m
September						
Oktober						NORO 1-10- 2018
November						
December						

	NORO
	Influenza
	MRSA

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

Normen voor de zorg

Met het behalen van het ISO 9001:2015 certificaat heeft Sensire de bevestiging dat ze als zorgorganisatie voldoet aan de kwaliteitseisen die zijn opgesteld voor de zorgsector.

We hebben twee certificaten behaald:

- Het certificaat ISO 9001:2015
- Een certificaat voor klantveiligheid: NTA 8009:2014



Beide certificaten zijn van toepassing op de klantlijnen thuiszorg, Wonen met Zorg, expertisecentrum, medisch service center, thuisbegeleiding, revalidatie, dagbegeleiding en jeugdgezondheidszorg.

En daarnaast hopen we in voorjaar 2019 het NEN certificaat voor informatieveiligheid te behalen. In 2018 hebben we hiervoor een proef audit ondergaan, die positief is verlopen.

De veiligheid van onze klanten

Sensire probeert voortdurend verbeteringen aan te brengen om de veiligheid van onze klanten nog beter te waarborgen. Daarom bekijken de medewerkers steeds vooraf welke risico's zich kunnen voordoen, en wordt de zorgverlening daarop afgestemd.

Het is dan ook te danken aan de medewerkers die direct in het contact met onze klanten staan dat Sensire een effectief werkend veiligheidsbeleid en veiligheidssysteem heeft.

In juni 2018 vond de jaarlijkse externe audit plaats, waarmee de driejaarlijkse cyclus volgend jaar opnieuw start.

Daarnaast heeft begin juli een proefaudit plaatsgevonden in verband met informatieveiligheid. De resultaten hiervan nemen we mee in verdere interne afspraken op het gebied van informatieveiligheid.

Het Kwaliteitsregister V&V

Op de hoogte blijven

Het Kwaliteitsregister V&V 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.

In december 2018 waren er 85% van de verpleegkundigen en verzorgenden ingeschreven in het kwaliteitsregister. Sensire zorgt voor de inschrijvingen en vergoedt deze.

Sensire Wonen met Zorg heeft de volgende afspraken:

- Alleen verpleegkundigen en verzorgenden worden ingeschreven.

Algemeen

276

#Collectiefdeelnemers

274

#Basislidmaatschappen

0

#Afdelingslidmaatschappen

Kwaliteitsregister V&V

82

#Herregistraties-12mnd

11

#Herregistraties+12mnd

259

#Aanmeldingen

38

#niet geactiveerd

214

#Scholing

ODA

3849

Gem.

17

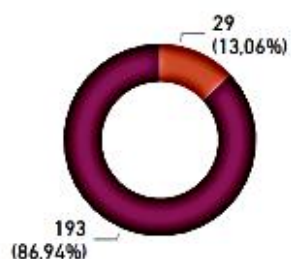
ACC

15902

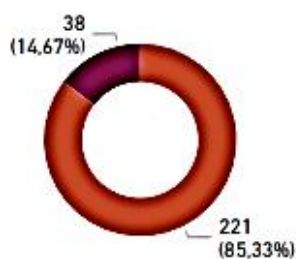
Gem.

72

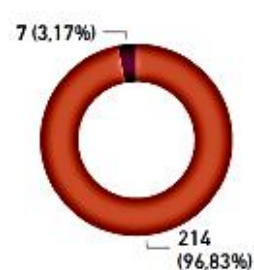
● Verpleegkundigen ● Verzorgenden



● Geactiveerd ● Niet geactiveerd



● Scholing ● Geen scholing



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.



Bestuur en toezicht

Wie zijn het?

De bestuursstructuur van Sensire voorziet in een raad van toezicht en een raad van bestuur. De bestuurders zijn Maarten van Rixtel en Renée Wilke.

De verantwoordelijkheidsverdeling tussen de raad van toezicht en de raad van bestuur is vastgelegd in de statuten van de stichting en in de reglementen van de raad van toezicht.

De raad van toezicht bestaat uit de volgende personen:

- de heer Frits Verschoor (voorzitter)
- mevrouw Astrid van der Valk (vice-voorzitter)
- mevrouw Nynke Scherpbier (lid)
- de heer Michel de Haan (lid)
- mevrouw Astrid Veldhuizen (lid).

Onafhankelijk en deskundig

Het reglement van de raad van toezicht voldoet aan de eisen die aan toezichthouders van zorginstellingen worden gesteld. Daarnaast staan conform het desbetreffende model van de Nederlandse Vereniging Toezichthouders Zorg onderwerpen beschreven op het gebied van haar positionering, de samenwerking met de raad van bestuur, informatievoorziening, evaluatie, verantwoording en gedragsregels. Het reglement is nauwkeurig afgestemd op de statuten van Sensire en de Zorgbrede Governancecode.

Geen van de leden heeft op enigerlei wijze een verbinding met Sensire, anders dan uit hoofde van het lidmaatschap van de raad. De (neven)functies vormen naar het oordeel van de raad van toezicht geen belemmering voor het functioneren als lid van de raad.

De raad van toezicht ontving in 2016 voorafgaand aan haar vergaderingen een overzicht van de strategische onderwerpen die Sensire bezighouden, de financiële stand van zaken, de belangrijkste ontwikkelingen en risico's.

Op de hoogte blijven

De leden van de raad van toezicht zijn allen lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorgsector. Ze volgen regelmatig scholingen en wonen congressen bij die veelal thema's behandelen die voortvloeien uit het onderwerp 'governance'.

De raad van toezicht evalueert elk jaar zijn eigen resultaten, prestaties en functioneren op het gebied van haar verantwoordelijkheden en bevoegdheden, die in de statuten en het reglement raad van toezicht zijn vastgelegd.

Over de uitkomst is met de raad van bestuur gecommuniceerd. De evaluatie vond plaats met externe begeleiding en de uitkomsten dienen als leidraad voor het toezicht in het komende jaar.

Geld, goede zorg en de Achterhoekse basis

Toon Lamers en Elly Smits hebben afscheid genomen als toezichthouder van Sensire. Beiden waren meer dan acht jaar lid van de raad van toezicht. De zogeheten Governancecode Zorg stelt als richtlijn dat toezichthouders na die termijn terugtreden. Lamers en Smits vertellen over hun drijfveren, invloed, nevenfuncties en de pijn in het hart.

Governance

Aanspreekbaar op ons werk

Sensire hanteert de Zorgbrede Governancecode. Dat gebeurt in een cultuur van laagdrempelig contact tussen de verschillende medezeggenschapsorganen, met respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheid. Dit vanuit dezelfde visie als we de relatie tussen bewoners, familie en medewerkers invulling geven.

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.

De raad van toezicht heeft tot taak, toezicht te houden op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken in de rechtspersonen die deel uitmaken van Stichting Sensire.

Ook heeft de raad van toezicht een belangrijke adviesrol richting de raad van bestuur van Sensire. De raad van toezicht handelt zoveel als mogelijk in het belang van alle stakeholders. Tot slot vervult de raad van toezicht de werkgeversfunctie richting de raad van bestuur.

De nieuwe Zorgbrede Governancecode 2017 is bestudeerd en wordt onder andere als leidraad gehanteerd voor toetsing van de werkwijze van de raad en de statuten en reglementen van de raad van toezicht & raad van bestuur.

De raad heeft drie commissies ingesteld, te weten de Auditcommissie (financiën), de Remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken) en de commissie Kwaliteit & veiligheid.

Naleving van de regels

Er is in 2016 uitvoering gegeven aan het compliance-beleid conform de aanwijzingen van de brancheorganisatie Actiz, om op die wijze de mededingingsregels te kunnen borgen in de organisatie.

Op basis van dit beleid is een bedrijfscode vastgesteld, waarin vooral de gedragsregels op het gebied van mededingingsrecht zijn vastgelegd. Op het compliance beleid, de bedrijfscode inclusief de scholing en controle op naleving van de gedragsregels, wordt door de daartoe aangestelde compliance officer binnen Sensire toegezien.

Beloning bestuurders Sensire

In een tijd van hervormingen en bezuinigingen kunnen de salarissen van zorgbestuurders zorgen voor emoties. Die salarissen moeten wel vanuit maatschappelijk oogpunt te verantwoorden zijn. Daarom hanteert Sensire al vele jaren de zogenaamde Governancecode. Daarin staat dat bestuurders zich moeten houden aan de Wet normering topinkomens (WNT). De WNT bestaat sinds 2013.

De Raad van Toezicht van Sensire, zijnde de werkgever van bestuurders Renée Wilke en Maarten van Rixtel, heeft bij haar aantreden in 2009 bewust gekozen voor een lagere inschaling dan op grond van de normering van de Nederlandse Vereniging van Zorgdirecteuren (de NVZD) mogelijk was. In de daaropvolgende jaren heeft de Raad van Toezicht steeds de aanbevolen aanpassing van de bestuurdersbeloning van de NVZD gevolgd. Deze aanpassing is gekoppeld aan de salaris aanpassingen uit de CAO's, die in de zorgsector worden gehanteerd en bedragen enkele procenten.

Het personeel van Sensire wordt verloond volgens de Collectieve Arbeidsovereenkomst Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg, Kraam- en Jeugdgezondheidszorg.

Jaarverslag en Terugblik

Formeel én informeel

Sensire legt elk jaar formeel verantwoording af in het jaarverslag. Voor de informele, maar niet minder belangrijke menselijke kant, geeft Sensire ook elk jaar een zogenoemde Terugblik uit. De Terugblik 2018 treft u [hier](#).

LEREN EN VERBETEREN

Kwaliteit van zorg staat voor Sensire in het licht van en draait om positieve gezondheid. Het kwaliteitsbeleid van Sensire sluit aan bij dit gedachtegoed. In ons kwaliteitsmanagementsysteem is het meten, evalueren en verbeteren een continu proces. Hiervoor gebruiken we de uitkomsten vanuit diverse signalen, zoals indicatoren, klanttevredenheid, incidenten, interne en externe audits etc. Binnen Sensire en Wonen met Zorg heerst een cultuur waarin het zoeken naar kleine en grote verbetermogelijkheden vanzelfsprekend is.



Kwaliteitsgesprekken

In 2018 begonnen we met kwartaalgesprekken per cluster om in te zoomen op de kwaliteitsresultaten. De kwaliteitsgegevens werden per cluster verzameld en geïnterpreteerd in een dialoog tussen senior teamverpleegkundige, teamverpleegkundige en collega's uit de teams. Door deze terugkerende gesprekken werden eerder afgesproken acties geëvalueerd en aan de hand van de huidige gegevens nieuwe acties opgesteld. De dialoog heeft als doel om het proces in het cluster te monitoren en waar nodig te stimuleren.

Verhoging kwaliteit in de teams

Om de teamverpleegkundige goed te ondersteunen om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren is in de strategische personeelsplanning 2017 gesteld om minimaal 0,8 FTE aan verpleegkundigen in een team per 16 bewoners te hebben. Eind 2018 is dit streven nog niet op alle teams gehaald. We leiden waar mogelijk verzorgenden op tot verpleegkundigen en volgen per cluster de inzet van verpleegkundigen op.

Samenwerking per cluster

In de transformatie naar zelfstandige clusters merken we ook binnen de samenwerking met de behandelaren een verschuiving. Door meer aanwezigheid op locatie worden behandelaren meer en laagdrempeliger ingezet. Samen worden verbeteronderwerpen per cluster uitgewerkt en opgepakt. Zo werd het kwaliteitsjaarplan per cluster door verpleegkundigen en behandelaren samen gemaakt.

Lerend netwerk

Van elkaar leren

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft Sensire uitgedaagd om de collegiale banden aan te halen met twee andere zorgaanbieders. Samen gaan we een 'lerend netwerk' vormen. Dicht bij elkaar. Vandaar ook de keuze voor Carintreggeland (Twente) en Carinova (onder meer in Salland). Ze werken niet in de Achterhoek, maar zijn toch voldoende dichtbij voor een echte uitwisseling.

Onderwerpen die overal spelen

In oktober 2017 ontmoetten de bestuurders van Carintreggeland, Sensire en Carinova elkaar en spraken zij uit dat zij een open samenwerking willen bewerkstelligen tussen de drie organisaties op het gebied van leren, ontwikkelen en kwaliteitsverbetering, zoals dit in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is bedoeld.¹ Deze samenwerking wordt tot nu toe als positief ervaren door alle drie de organisaties. Het jaar 2018 stond in het teken van de verkenning over de vormgeving van het lerend netwerk. Concrete resultaten die hieruit voort zijn gekomen:

- Algemene kennis en informatie uitwisseling tussen artsen, zorgmedewerkers, cliëntenraden, VAR/PAR m.b.t. verschillende onderwerpen, zoals BOPZ, medicatieveiligheid, familieparticipatie en behandeling;
- Kijkje in de keuken bij de collega organisatie door verschillende medewerkers;
- Incidentele / acute vraagstukken waarbij objectieve ondersteuning is geboden, bijvoorbeeld bij incidenten/calamiteiten onderzoek;
- Brainstorm m.b.t. de thema's binnen het lerend netwerk;
- Speeddates tussen medewerkers;
- Symposium over technologie, bevoegd en bekwaam en informele zorg.
- Delen in kleine groepjes levert energie op!

¹ Bestuurlijke afspraken lerend netwerk Carinova, Carintreggeland en Sensire, Hengelo 23 oktober 2017

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.



Over het vak

Vakkennis en passie

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 de wettelijke plicht uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Wij staan voor openheid en vertellen graag hoe onze zorgteams dagelijks het verschil willen maken voor onze bewoners. Wonen bij Sensire is het leven voortzetten zoals de bewoner dat wenst. Zoveel mogelijk als thuis, met warmte, aandacht, goede zorg en een vanzelfsprekend blijvende actieve betrokkenheid van familie en de andere naasten.

Dit vraagt om medewerkers die hun vak uitstekend beheersen en dat combineren met de wil om echt iets voor een ander te betekenen. Zoals een collega onlangs zei: “Van goed zorg verlenen word je ook zelf een beter mens.” We stellen de medewerker graag in staat te doen, daar waar ze goed in zijn, zorg verlenen. In 2018 zijn we gestart met de verkenning van clusterondersteuning. Waarbij de inrichting van alle ondersteuning binnen Sensire volledig ingericht wordt ondersteunend aan het primaire proces en dichtbij teams.



Onze visie

Meer middelen helpt

We zien knelpunten in de ontwikkelingen in de verpleeghuiszorg. Er ontstaat een tekort aan zorgmedewerkers, de zorgvraag in verpleeghuizen neemt toe en de financiering is vrijwel ongewijzigd. De extra middelen van 2018 zijn daarom volledig ingezet voor formatie uitbreiding in de teams, dit komt neer op 5% per team. We werken aan de optimalisatie van de zorgverlening. In 2018 hebben we het inwerkboekje voor nieuwe medewerkers herzien en daarnaast de uren beschikbaar gesteld om medewerkers goed in te kunnen werken.

Een oplopend tekort

Landelijk stijgt het ziekteverzuim bij organisaties in de ouderenzorg. In 2018 steeg het verzuim binnen Wonen met Zorg van 6,5 in 2017 naar 7,2% in 2018. Dit wordt met name veroorzaakt door de griepgolf in de eerste maanden van 2018.

Een andere landelijke trend is een oplopend tekort aan mensen in de functie van verzorgenden niveau 3, en ook dat herkent Sensire Wonen met Zorg. In het laatste kwartaal van 2018 zijn er 29 medewerkers uit dienst gegaan en 24 in dienst getreden. 12 van de medewerkers die uitstroomden waren verzorgenden.

Op Zorg Select, het platform voor zorgvacatures in Oost-Nederland, staan ruim duizend VIG-vacatures open, terwijl er juist een afname te zien is in het aantal studenten dat in Oost-Nederland kiest voor een VIG-opleiding.

Fantastisch werk

Sensire ondersteunt van harte het initiatief om met de regionale zorgaanbieders en opleidingsinstituten een actieplan te ontwerpen, zodat meer (toekomstige) studenten kiezen voor de opleiding en in de ouderenzorg gaan werken.

Dat is niet alleen goed voor onze bewoners en onze organisatie. Het is immers fantastisch werk om te doen. Geen dag is hetzelfde en als verzorgende of verpleegkundige heb je veel ruimte om écht iets voor een ander te betekenen en je in je vak te ontwikkelen. Zoals we al zeiden: “Van goed zorg verlenen word je zelf ook een beter mens”.



Onze zorgteams

Nauwe samenwerking

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 behandelaars van het expertisecentrum om de bewoners optimaal te ondersteunen in hun dagelijkse leven.

Met de persoonlijke leefwensen van onze bewoners centraal, is ook aandacht voor zingeving en welbevinden onderdeel van ieders dagelijks werk. We hebben 23 zorgteams die elk met 15 tot 20 personen, en samen met familie en vrijwilligers, instaan voor het huiselijke leven en goede zorg.

Bij Sensire Wonen met Zorg werken meer dan 550 mensen. Van hen heeft 89 procent een contract voor onbepaalde tijd. Onder de overige 11 procent tijdelijke contracten vallen ook de vakantiekrachten. De gemiddelde omvang van een contract is 0,5 fte, ofwel een halftijdse dienstbetrekking.

Het personeelsbestand van Sensire Wonen met Zorg ziet er als volgt uit:

– 11 procent is verpleegkundige. 33 Verpleegkundigen zijn niveau 4 opgeleid, 7 hebben een hbo-opleiding (niveau 5) en 1 is in opleiding tot HBO verpleegkundige.

- 11 leerlingen volgen de opleiding tot verpleegkundige
 - 60 procent werkt als verzorgende.
- 24 leerlingen volgen de opleiding tot verzorgende
 - 24 procent werkt als woonbegeleider 1 of 2

Wonen met Zorg kent zo'n 700 betrokken vrijwilligers die bij aanvang van hun vrijwilligerswerk allemaal deelnemen aan een scholing om goed toegerust te zijn op de omgang met onze bewoners en collega's.

Zelfstandige teams

De twaalf 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 de ondersteunende diensten en het management.

Zo maken de teams zelf een passend werkrooster dat uitgaat van de wensen 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.

De vervolgstap is de transformatie naar zelfstandige clusters. Zoals ook vermeld onder de kwaliteitstegel tevreden medewerker.

Van onze opbrengsten gaat dan ook 70 procent naar de inzet van mensen: zorgteams, een behandelteam en ondersteuning van de teams. Het percentage overhead is minder dan 10 procent, het gros van de opbrengsten gaat direct naar de bewoners. Heel Sensire Wonen met Zorg wordt door twee directeuren aangestuurd.

Dit zijn onze uitgangspunten in de organisatie van de zorgverlening:

- De teamverpleegkundige is verantwoordelijke 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 12 locaties.

- Op de intensieve zorgmomenten van de dag zijn er meestal twee medewerkers aanwezig op woningen waar 8 tot 10 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 service centrum 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 bewonerbespreking en heeft altijd inzage in het bewonersdossier.



De toekomst

Blijven leren

We zien dat de bewonersvraag is veranderd; mensen kunnen langer thuis blijven wonen en verblijven korter in een verpleeghuis. De zorgvraag wordt complexer. Dit vraagt om nog meer intensieve en deskundige zorg. Het scholingsprogramma 'U woont nu bij Sensire' uit 2017 droeg bij aan het beter inspelen op het leren kennen van de bewoner.

Meer dan 30 medewerkers volgen bovendien individuele opleidingen tot verzorgende IG of verpleegkundige. Medewerkers worden gestimuleerd om een opleiding te volgen. Alle woonbegeleiders 1 zijn in 2018 gestart met de opleiding tot helpende niveau 2, om na het behalen van de opleiding ingezet te kunnen worden als woonbegeleider 2.

Daarnaast hebben we alle aandachtsvelders geschoold en zetten we dit door in 2019.

Zo willen we samen werken aan nog betere zorg voor onze bewoners, en tegelijkertijd onze medewerkers een loopbaan bieden die ze blijft boeien en waarin ze zich doorlopend verder kunnen ontwikkelen.

Wat moeten we kunnen?

De steeds complexer wordende zorgvraag en het inzicht dat voor elke medewerker de relatie met de bewoner centraal staat, vragen om aanpassingen in ons functiehuis. Om ons te verzekeren van de juiste deskundigheid en de juiste personele bezetting ondernamen we in 2018 onder meer de volgende initiatieven:

- onze teamverpleegkundigen volgen een intervisieprogramma
- Alle medewerkers krijgen minimaal vijf uur studietijd per jaar
- Alle woonbegeleiders 1 worden opgeleid tot woonbegeleider 2
- Jaargesprekken inhoud en vorm zijn herzien
- Medewerkers worden gestimuleerd om een opleiding te gaan volgen als ze dit willen.

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

Het staat nooit stil

De ontwikkelingen in de zorg voor ouderen staan nooit stil. Zo zijn er steeds geavanceerdere vormen van Zorg op afstand, waardoor mensen die thuis wonen veel minder dan vroeger voor controles naar hun arts of ziekenhuis moeten.

Ook binnen de woonhuizen van Sensire zijn er voortdurend nieuwe ontwikkelingen te zien. Zo opende in 2017 een compleet op de behoeften van mensen met Parkinson ingerichte woning, Oleander in Doetinchem. En in november 2018 de Boomgaard in Doetinchem, een woning gericht om mensen met dementie in combinatie met probleemgedrag.

Domotica

In onze nieuw verbouwde locatie Sydehem proberen we een nieuw domotica systeem uit. Om bewoners meer vrijheid te geven werken we met leefcirkels. Per bewoner wordt bekeken wat die kan en wat nodig is. Zo wordt bepaald wat iemands leefcirkel is: voor de een is dit alleen de woning, voor de ander het hele huis en de tuin. Het bewaken van deze

cirkels gaat met een chip, bijvoorbeeld met een armbandje. Voor de een gaat de deur dan wel open, voor een ander niet.

Digitaal werken

Een grote innovatie dit jaar is het nieuwe bewonersdossier PUUR. Medewerkers kunnen deze op de iPad, bij de bewoner bijhouden en invullen. Het dossier helpt de professional met klinisch redeneren en houdt in de achtergrond allerlei statistieken bij die door de verpleegkundige in het dashboard zijn in te zien.

Een tweetal projecten zijn in 2018 opgestart maar nog niet volledig afgerond. Het blijkt dan soms lastiger om alles zo af te stemmen dat het systeem goed functioneert. Sensire wil bijvoorbeeld met een keer inloggen een veilige toegang tot het bewonersdossier en andere programma's bewerkstelligen. Dat is in de praktijk niet eenvoudig te realiseren. Ook willen we medewerkers gemakkelijker toegang geven tot de informatie over bevoegd en bekwaamheden van henzelf en het team. Een start is in 2018 gemaakt.

Met dank aan betrokken mensen

Inmiddels beschikken vier woonlocaties over een zogenoemde Tovertafel, die mensen met dementie afleiding geeft en stimuleert om te bewegen. Bij Den Ooiman in Doetinchem werd met financiële en praktische hulp van vrijwilligers de Droombus gerealiseerd. Die biedt de inzittenden een virtueel ritje door de Achterhoek. Uniek in de wereld blijkt uit het artikel in de New York Times. (<https://sensire.nl/nieuws/2018/bewoners-truus-annie-en-rudi-bekend-in-heel-amerika/>)

Veel van deze voorzieningen komen tot stand door de hulp van vrijwilligers en weldoeners, waardoor ze werkelijk een aanvulling zijn op het bestaande aanbod van zorg.

Radicale vernieuwing

Van regels naar relaties

Met de kleinschalige woonvorm De Lindenhof, waar mensen met dementie wonen, neemt Sensire deel aan het landelijke project 'Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties'. Dit project is erop gericht dat bewoners volwaardig blijven deelnemen aan de samenleving.

Daarbij kiest de zorgverlener 'radicaal' voor een leven waaraan de bewoner waardigheid en trots ontleent, en waarbij de zorg er slechts is ter ondersteuning van dat leven.

Een band met het dorp

Kleinschalige woonvorm Sensire De Lindenhof gaat bewoners en het dorp Vorden meer met elkaar verbinden. Teamverpleegkundige Barbera Storm: 'We willen zorgen dat bewoners gewoon naar de bakker of de supermarkt in het dorp kunnen. Precies zoals ze vroeger gewend waren.'

In juni was er buurtmaken in Vorden. Hier vind je een link naar de sfeerimpressie van een zeer inspirerende dag met zorgprofessionals uit allerlei delen van het land. Het dorp zelf was het congrescentrum. De kerk, het dorps huis, de bakker en zelfs de ijsboer deed mee. Hoe zorgen we dat mensen bij een verhuizing naar een verpleeghuis, zichzelf kunnen blijven, onderdeel van de samenleving en hun eigen netwerk. Dat begint met kennismaken.

Ook bij Sensire De Heikant in Wehl wordt voortdurend gekeken hoe we het gewone leven van mensen met dementie kunnen voortzetten in ongewone omstandigheden.

Dat doen we met name door goed samen te werken met de naasten van onze bewoners. Lees hier het ervaringsverhaal van een betrokken familielid. De gedachte bij de vernieuwing is dat het huis van Sensire weer het huis van de bewoners wordt.