

Sensire Wonen met Zorg

Kwaliteitsverslag 2020



Mevrouw Vroom, bewoonster Sensire.

www.sensire.nl

sensire
leven zoals u wilt

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	4
TEVREDENHEID VAN DE BEWONERS	6
TEVREDENHEID VAN DE MEDEWERKERS	9
TEVREDENHEID VAN DE VRIJWILLIGERS	12
ZEGGENSCHAP	15
KLACHTEN	20
INCIDENTEN	23
ZORGINHOUDELIJKE INDICATOREN	31
CERTIFICATEN EN KEURMERKEN	39
GOVERNANCE EN MANAGEMENT	41
LEREN EN VERBETEREN	45
PERSONELE BEZETTING	48
INNOVATIE	54
ZORG THUIS	58

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. Dit kan alleen als we samenwerken met de bewoner en zijn netwerk (familie, buurt, verenigingen en vrijwilligers) vanuit eigen regie over het dagelijks leven. Leven zoals u wilt heeft voor iedere bewoner een andere betekenis.

Corona heeft afgelopen jaar echter een grote impact gehad op onze visie ‘leven zoals u wilt’. De locaties van Sensire moesten sluiten voor bezoekers, vrijheden werden beperkt met schrijnende situaties als gevolg. Er werd zoveel mogelijk contact gehouden met naasten middels videobellen of een raam-bezoek. Binnen de beperkende grenzen werd er zoveel mogelijk gedaan om het levensgeluk er toch te laten zijn. We hebben op verschillende manieren geprobeerd om de dialoog te blijven voeren om te kunnen voldoen aan de wensen en behoeften van onze bewoners.

Daarnaast verandert de wereld van de zorg snel en dat vraagt veel van klanten, medewerkers en organisaties. De fusie met Sutfene in september 2020 maakt dat we (nog) beter in staat zijn om die verandering samen vorm te geven. Door de omvang van de huidige organisatie kunnen we innovatie beter spreiden en toepassen en hebben we meer middelen beschikbaar. Ook is er een betere balans tussen intramurale en extramurale zorg. Voor de klant betekent dat: zorg die beter op elkaar aansluit, meer innovatie in specialistische zorg en in Zutphen aansluiting tussen zorg en behandeling thuis en verpleeghuiszorg. De huidige omvang van de organisatie heeft ook een splitsing tussen de klantlijnen Wonen met Zorg en Behandeling & Revalidatie als gevolg gehad. De samenvoeging van behandeling en revalidatie geeft ruimte tot doorontwikkeling en verbinding met eerstelijnszorg.

Daarbij hoort zorg van hoge kwaliteit. Kwaliteit willen we verbeteren in continue dialoog. Bij dat gesprek betrekken we de bewoner en zijn netwerk in de dagelijkse dialoog en alle disciplines: van de Cliëntenraad en de medewerkers uit de zorgteams Wonen met Zorg, tot de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad (VAR en PAR) en behandelaren. 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 kwaliteitsverslag 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 hen goed kennen bij voorkeur elke dag, maar dit doen we ook op andere manieren.



Optimalisatie

Als je aan een verpleeghuis denkt, hebben mensen daar een bepaald beeld bij. Bijvoorbeeld het stigma van een verpleeghuis als: 'het laatste station waar je niks meer te vertellen hebt'. Maar wij zien een verpleeghuis graag als een huis zoals thuis, waar je je leven kunt blijven leiden 'net als thuis'. Zoals je dat gewend bent. In je eigen leefritme, eigen gewoonten en een zinvolle invulling van de dag. Waarbij iemand nog steeds deel uitmaakt van zijn of haar netwerk en andersom het netwerk een deel blijft uitmaken van iemands leven. Eigen verantwoordelijkheid en regie is hetgeen waar de bewoner en het netwerk ook steeds op aangesproken blijft.

Om dat te kunnen doen leren we iemand graag kennen. De persoon achter de zorgvraag. Want kwaliteit van zorg mag je van ons verwachten, kwaliteit van leven is waar we voor gaan. Maar dat doen we niet alleen. 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.

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.
- 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.
- Klanttevredenheidsonderzoek onder de bezoekers van de dagbegeleiding en dagbehandeling, dit doen zij met de verbetermeter.
- 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 2020 was een 8,7 en in 2019 was dit een 8,9.

Waar hebben we in 2020 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. Eigen regie, van de bewoner en zijn netwerk, dat is waar Sensire voor staat en uitgangspunt in de zorg. Om dit uitgangspunt meer vorm te geven, doen wij als organisatie mee aan de Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg, waarbij de zorg van regels naar relatiegerichte zorg gaat. In 2020 heeft Sensire een onderdeel met betrekking tot het [onderzoek](#) van Arienne van Staveren afgerond.

Om aan dit uitgangspunt van Radicale Vernieuwing te kunnen voldoen, is het belangrijk om de bewoner te kennen. 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 bewonersdossier PUUR helpt ons bij het leren kennen van de bewoner. 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 en zijn vertegenwoordiger of familie is aanwezig bij het bewonersgesprek (voorheen multidisciplinair overleg) voert regie en is eigenaar van het 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 senior teamverpleegkundige wordt de contractpartij voor de klantlijn en dit vraagt naast de

professionele competenties ook competenties ten aanzien van autonomie, eigenaarschap en ondernemerschap. In 2019 hebben de senior teamverpleegkundigen een start gemaakt met hun professionele ontwikkeling tot autonome professionals die weer eigenaarschap hebben over het eigen professionele proces. Daarnaast hebben de senior teamverpleegkundigen verantwoordelijkheid op het gebied van clusteroverstijgende thema's, zoals innovatie, kwaliteit en veiligheid. Deze ontwikkeling is in 2020 voortgezet en krijgt hierdoor steeds meer vorm.

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.

Wat we ermee doen

In gesprek met elkaar

Tijdens de tevredenheidsmeting in 2018 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 konden worden ingevuld om de werkdruk te verlichten, is er twee jaar geleden een werkgroep gestart. Dit heeft geresulteerd dat we in september 2019 op alle clusters een teamregisseur hebben laten starten. De teamregisseur is gericht op procesverbetering van taken die het primair proces ondersteunen, zij brengt daar oplossingen of verbeteringen in aan, gericht op de langere termijn. Zodat zorgprofessionals de aandacht kunnen richten op (de relatie met) de bewoner. Zoals de zorgprofessional regie voert op het proces van zorg verlenen, voert de teamregisseur regie op het proces dat daaraan ondersteunend is. Samen zijn zij de drijvende kracht achter het team en zorgen zij ervoor dat het team kan werken als een 'geoliede machine'. In tijden van Corona is deze ondersteuning dermate belangrijk gebleken, met als belangrijkste reden dat het zorgteam zich op de zorg voor de bewoner kon richten.

Binnen Sensire vinden we het belangrijk dat onze medewerkers tevreden zijn. Bij de gezamenlijke medezeggenschapsraden, intern ook wel de VOC genoemd (dat zijn de VAR, OR en CCR), staat het verhogen van werkplezier van onze medewerkers hoog op onze agenda's. Ook omdat dit bij kan dragen aan het geluk van de klant.

Als werkgever vinden we het belangrijk dat medewerkers met plezier aan het werk zijn. Naast klantgeluk, zien wij ook medewerker geluk als centraal thema. Wanneer de medewerker plezier heeft in zijn werk heeft dat een positief effect op het waarmaken van onze klantbelofte. Dit is ook in de besprekingen met de verschillende zeggenschapsorganen aan de orde geweest, de

Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VAR) , de Ondernemingsraad (OR) en de Centrale cliëntenraad(CCR).

De raden zijn er tevens van overtuigd dat het verhogen van medewerkersgeluk en werkplezier leidt tot meer gevoel van trots zijn op en verbondenheid met de organisatie Sensire. Wat weer resulteert in een lager ziekteverzuim, minder verloop en een positieve aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt. Vanuit deze uitgangspunten is een traject gestart (de aftrap was een gezamenlijke medezeggenschapsdag) waarbij de VAR, de Ondernemingsraad en de Centrale cliëntenraad tot een initiatief zijn gekomen met betrekking tot het vergroten van het medewerkersgeluk en werkplezier bij Sensire. Hier zijn vervolgens de raad van bestuur bestuur en directie van de klantlijnen bij betrokken en in juni 2019 is gekeken hoe hier vorm aan gegeven kon worden. In het najaar is de conclusie getrokken dat we, om een beeld te krijgen van het werkplezier van onze medewerkers, het beste kunnen starten door enkele interviews af te nemen bij medewerkers (door een extern bureau). In 2020 heeft de terugkoppeling van dit onderzoek plaatsgevonden en heeft bureau MARE terugkoppeling gegeven van dit onderzoek.

Opdracht aan bureau MARE

Sinds enige tijd draagt Sensire de positionering ‘Leven zoals u wilt’ uit. Hierin staat onder andere de klant en de klantrelatie centraal. Tevens een belangrijk onderdeel hiervan is ook de medewerker, omdat Sensire niet alleen haar klanten, maar ook haar medewerkers wil bevestigen in hun keuze voor Sensire. Dat betekent dat zorgprofessionals het vertrouwen hebben dat ze verdienen en hun werk zo goed mogelijk ondersteund wordt.

Sensire vertaalt dit naar ‘Werken zoals je wilt’.

Om hier invulling aan te geven heeft Sensire behoefte aan inzicht in de beleving van het dagelijks werk en het medewerker geluk van de groep collega’s die werkzaam zijn binnen de klantlijnen wijkzorg en wonen met zorg; verzorgenden IG (specifiek: medewerkers niveau 3 en 4 / VIG en verpleegkundigen). Bijvoorbeeld, hoe ervaren zij het werk als verzorgende individueel en als team? Welke faciliteiten moet Sensire medewerkers bieden? Wat maakt de medewerker gelukkig in het werk anders of meer dan de zorg voor de klant, waar doorgaans werkgeluk aan gekoppeld wordt (als de klant gelukkig is, ben ik dat ook). Kortom, welke thema’s leven er onder de medewerkers? Deze inzichten zijn door MARE in kaart gebracht door middel van kwalitatief onderzoek.

Dit is een weergave van de bevindingen die opgedaan zijn in dit onderzoek:

Conclusie 1

Niet-ontevreden

Voldoening en plezier in het werk wordt door de zorgprofessional ervaren door het sociale en maatschappelijke aspect van hun baan: zorgen voor anderen. Het is echter niet zozeer de klant zelf die het medewerker geluk bevordert, maar het is de wijze waarop de zorg wordt verleend.

Anders gezegd, het zorgverlenen brengt het grootste geluk, waarbij de klant het eindproduct is (“daar doe je het voor, maar ik word echt blij van de invloed, steun en zorg die ik kan geven met mijn werk”).

De functies kunnen uitgevoerd worden in grote mate van verantwoordelijkheid, zelfstandigheid en autonomie (“ik vind het heerlijk om oplossingen te bedenken als er een noodgeval is”). Dit heeft een grote positieve invloed op het medewerker geluk. Kortom, de inhoud van de baan zorgt voor het plezier en geluk. Samenwerken met collega’s en in team – het sociale aspect - draagt hier ook aan bij.

De zorgprofessional voelt zich thuis, veilig en vertrouwd binnen de locatie of wijk waar ze werken. De verbintenis Sensire-breed is zwakker: “ik zeg vaak dat ik in thuiszorg werk en eigenlijk niet dat ik bij Sensire werk” / “ik werk bij Den Ooiman”. De zorgprofessional is dan ook neutraal tot positief gestemd als het gaat om de extrinsieke factoren die behoren bij de baan: baanzekerheid, redelijk salaris, stabiele organisatie, werkomstandigheden. Dit leidt tot een niet-ontevreden medewerker. De basis / het fundament is op orde.

Conclusie 2

Een niet-ontevreden medewerker is nog niet persé een tevreden (of gelukkige) medewerker. Factoren die het werkplezier in de weg staan, liggen in het spectrum van de motiverende factoren (of: intrinsiek).

Motiverende factoren hebben te maken met inhoudelijke aspecten van het werk en de erkenning en waardering die je ontvangt.

Sensire wordt geprezen om de mogelijkheden om altijd te blijven leren en je te ontwikkelen: dus inhoudelijke ontwikkeling (groei omhoog). Maar de dagelijkse praktijk is weerbarstiger / drukker en die zorgt ervoor dat het oppakken van een extra cursus als snel als te veel wordt ervaren (groei in de breedte). Daarnaast geldt ook nog dat de verplichte cursussen om bevoegd en bekwaam te blijven veelal in de eigen tijd worden gedaan en dit leidt vaak tot irritatie “ik kan echt niet uit de voeten met die 6 uur per jaar die ik krijg”.

Uitdaging

Het overige belangrijke pijnpunt dat genoemd wordt is het gepercipieerde verdwijnen van de inhoudelijke uitdaging van het werk. De zorgprofessional heeft het idee dat het takenpakket naar boven toe wordt doorgeschoven: “ik mag steeds minder”. Met name de verzorgende ervaart ‘uitholling’ van het takenpakket.

Waardering

De grote mate van zelfstandig werken (vaak: solo) wordt zoals eerder gezegd als bijzonder prettig ervaren, maar heeft een grote keerzijde. Het functioneren is niet zichtbaar voor een ander, er zijn weinig directe feedback-momenten of contact met collega’s / leidinggevenden, waardoor de

zorgprofessional zich niet altijd erkend en gewaardeerd voelt. Dat kleine gebaren hier aan bij kunnen dragen is het succesvolle voorbeeld van de bon voor een ijsje afgelopen zomer.

Tot slot geldt dat het tekort aan collega's ervoor zorgen dat teams en planningen niet optimaal kunnen functioneren, waardoor de werkdruk toeneemt en plezier negatief wordt beïnvloedt.

Afgelopen jaren is de tijd tussen klanten en collega's steeds efficiënter geworden. Dat betekent dat de zorgprofessional druk voelt van verschillende kanten en vaak het idee heeft alleen maar aan het werk te zijn en er steeds minder aandacht is voor communicatie-momenten waarin aandacht geschonken kan worden aan onderlinge verbintenis en waardering. De zorgprofessional voelt zichzelf verantwoordelijk voor plezier en geluk in het werk, maar heeft daarbij wel waardering en ruimte van de organisatie voor nodig. Kortom, er is sprake van grote mate van werkplezier op de werkvloer, maar de inhoudelijke motiverende factoren lijken niet van de grond te kunnen komen door werkdruk en veelal solo aan de slag te zijn.

Conclusie 3

Intrinsieke motivatie wordt wisselend ervaren onder zorgprofessionals. Medewerkers voelen mogelijkheden tot groei en ontwikkeling binnen de organisatie, maar missen soms wat uitdaging en waardering in het werk dat ze doen. Vanuit deze terugkoppeling wordt gesteld dat zorgprofessionals niet ontevreden zijn en dat demotiverende factoren nauwelijks aanwezig zijn. Dit geeft een neutraal resultaat voor Sensire.

Conclusie 4

Het fundament is op orde. Alles wordt mogelijk gemaakt om gewoon goede zorg te verlenen. Medewerkers ervaren doorgroeimogelijkheden en autonomie in het werk. Het takenpakket wordt echter als 'versmallend' ervaren. Daarnaast voelt de werkdruk wat dwingend voor sommige medewerkers.

Vanuit deze terugkoppeling is besloten om de focus te gaan leggen op het begrip werkgeluk en op welke manier we dit kunnen gaan laden. Eind 2020 is hierover een notitie gedeeld door het bestuur. Deze notitie is breed besproken binnen Sensire en hierdoor aangepast. In 2021 zal hier een verder uitvoer aan worden gegeven.

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 zijn een waardevolle toevoeging in het leven van onze bewoners. Met passie en overgave zijn zij jaar in en uit beschikbaar voor onze bewoners en maken zij het mede mogelijk dat onze bewoners ‘Leven zoals zij dit willen’.

In 2020 heeft Corona veel impact gehad op de aanwezigheid en inzet van onze vrijwilligers. Vrijwilligers zijn niet of nauwelijks op de locaties van Wonen met Zorg aanwezig geweest. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de samenwerking met onze partners als het onderwijs en de Gruitpoort. Veel projecten hebben geen doorgang gevonden. Zo is bijvoorbeeld ook het duo fiets- evenement gecancelled in 2020.

Waar in 2019 gewerkt is aan het transitieplan vrijwilligers, is in 2020 gestart met de transformatie. De vrijwilligers zijn nu onderdeel van het team. In januari en maart heeft een voorlichting plaatsgevonden over de transitie vrijwilligers aan de teamregisseurs van Wonen met Zorg. Het onderwerp vrijwilligers(werk) is ook met enige regelmaat teruggekomen op de agenda van het overleg van de teamregisseurs. Dit om de ontwikkelingen van de transformatie goed onder de aandacht te kunnen houden.

Door het jaar heen

Nieuwsbrieven

In 2020 zijn er geen nieuwsbrieven verstuurd. Er is op andere wijze contact onderhouden met onze vrijwilligers. Zo heeft Sensire in het voorjaar van 2020 een brief gestuurd naar onze vrijwilligers in verband met alle Corona maatregelen en is in de zomer een kaart gestuurd om vrijwilligers te laten weten dat Sensire aan hen denkt. Daarnaast hebben diverse zorgteams op eigen wijze contact onderhouden met de vrijwilligers middels telefonisch contact, het sturen van een kaart, of het organiseren van een leuke avond (dit natuurlijk conform de Corona maatregelen).

Klankbord- en stuurgroep Transitie Vrijwilligers

Eind 2019 is er zowel een klankbordgroep als een stuurgroep Transitie Vrijwilligers opgericht waarin teamregisseurs, de klantlijndirectie en de cliëntenraad vertegenwoordigd waren. Er is een communicatieplan vastgesteld, het vrijwilligersbeleid en -overeenkomst zijn herzien en zorgteams zijn nu zelf verantwoordelijk voor het attentiebeleid.

T-Profiel Vrijwilligerswerk

Om het vrijwilligerswerk bij Sensire de juiste aandacht te geven is er gekozen om een T-Profiel Vrijwilligerswerk in het leven te roepen (alle teamregisseurs Wonen met Zorg hebben een expertisegebied). In 2020 zijn 2 Teamregisseurs gestart met dit T-Profiel. Er is een wisseling geweest en er heeft zich een derde Teamregisseur aangesloten bij dit T-Profiel.

Deskundigheidsbevordering

Er is een enquête uitgezet onder vrijwilligers om de behoefte voor deskundigheidsbevordering te inventariseren. Naar aanleiding van deze enquête is gekozen om de aandachtsvelders vrijwilligers te scholen. Samen met de afdeling Leren en Ontwikkelen is een e-learning ontworpen. Deze is eind 2020 beschikbaar gekomen voor de aandachtsvelders van Wonen met Zorg. In 2021 zullen als vervolg hierop digitale bijeenkomsten georganiseerd worden.

In- en uitstroom

Door Corona zijn er niet veel wijzigingen geweest in het aantal vrijwilligers bij Sensire. Een enkeling heeft Sensire verlaten, en er zijn nauwelijks nieuwe vrijwilligers ingestroomd.

Waardering van vrijwilligers

Ook in 2020 hadden een aantal vrijwilligers (ca. 12) weer een jubileum van 12,5, 25 of 40 jaar. Op eigen wijze hebben de teams hier aandacht aan geschonken, passend binnen de Corona maatregelen van dat moment. In de maand december hebben de vrijwilligers een kerstattentie per post ontvangen, wat positieve geluiden heeft opgeleverd van onze vrijwilligers.

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 lokale raden 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 één vorm, maar verschillende vormen binnen de woningen. Dit komt doordat wij willen aansluiten bij de lokale omstandigheden en de wensen en behoeften van onze bewoners.

Er vinden veranderingen plaats in zeggenschap. Dit ontstaat organisch op de woningen en is nergens hetzelfde. De vorm van deze inspraak kan verschillen. Zo zijn er overleggen door lokale raden (bewoners en of hun vertegenwoordigers) en huiskamergesprekken met bewoners en of familie. Deze overleggen zijn vanuit de visie “leven zoals u dat wil” voortgekomen.

In de huiskamergesprekken en in de overleggen van de lokale raden komen allerlei aspecten met betrekking tot het dagelijks leven en wonen aan de orde. Het faciliteert de zeggenschap over het dagelijks leven en wonen. Sensire streeft naar een gedeelde besluitvorming en verantwoordelijkheid voor zaken in het dagelijks leven in de groep. Sensire streeft ernaar dat de mensen die bij Sensire wonen, hun leven zo veel mogelijk voortzetten zoals zij dat altijd hebben

geleefd. De bewoner blijft 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. Ook 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. Om samen hiervoor verantwoordelijkheid te nemen is het belangrijk om voortdurend met elkaar in gesprek te zijn. Daarnaast 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. Regelmatig sluiten medewerkers bij deze gesprekken aan en soms ook vrijwilligers.

Het jaar 2020

Het jaar 2020 stond in het teken van Corona. De overleggen waren daardoor fysiek niet mogelijk. Er is gezocht naar nieuwe vormen van contact door middel van online bijeenkomsten. Op sommige woningen lukte dit goed en op andere woningen zag familie om verschillende redenen een dergelijk overleg niet zitten. Wat we merkten was dat de zeggenschap over het dagelijks leven en wonen moeilijk was, omdat huiskamer overleggen fysiek niet door konden gaan en ook vertegenwoordigers niet meer dagelijks in de woningen konden komen. Het was een moeilijke tijd voor alle betrokkenen. Familie vond het moeilijk om medewerkers te belasten omdat zij zagen hoe zwaar het al voor hen was. Daarnaast voelden de vertegenwoordigers nauwelijks ruimte om in gesprek te blijven omdat Sensire de landelijke maatregelen hanteerde en er daardoor weinig ruimte leek voor maatwerk. Medewerkers vonden de maatregelen ook heel lastig, maar probeerden wel zoveel mogelijk individueel contact te onderhouden met familieleden. In [dit](#) filmpje komen twee familieleden aan het woord over de impact van de Corona maatregelen.

Aan de andere kant zijn er ook op sommige woningen gesprekken geweest met familie en medewerkers over de ervaringen rondom corona. Dit leverde hele waardevolle uitkomsten op, waarbij vooral meer begrip voor elkaar is ontstaan. Een voorbeeld is het Grotenhuis, waarin gesproken is over de bezoekenregeling, waarbij ook naar voren kwam dat niet elk familielid en ook niet elke medewerker er hetzelfde over dacht. Hierdoor ontstond ruimte voor maatwerk. De continue dialoog blijft ontzettend belangrijk en waardevol.

In deze periode is nog meer duidelijk geworden dat Sensire die 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 Cliëntenraad

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, op de besteding van het huishoudelijke budget van een woonlocatie of hoe de privacy is geregeld. Daarnaast heeft de cliëntenraad ook deel uitgemaakt van de Covid werkgroep. Op deze manier zijn ze nauw betrokken geweest bij de maatregelen en regelingen rondom Corona binnen Sensire.

Elke locatie kent lokale medezeggenschap. Vanuit elke locatie is er 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 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 begroting en de jaarrekening.

Kijken door de ogen van de bewoner

Nu we de zeggenschap van bewoners (op basis van de nieuwe wet medezeggenschap cliënten in de zorg 2018 en de fusie met Sutfene) herinrichten, willen we geen vast systeem maar juist lokaal maatwerk. Daarover zijn we in gesprek met de bewonersraden, leden van de huiskameroverleggen en de cliëntenraad. Vragen die spelen zijn: Moeten aan de (mede)zeggenschap mensen 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 tussen lokale (mede)zeggenschap en de cliëntenraad wonen met zorg?

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 zich sindsdien sterker gepositioneerd in de organisatie. De VAR bestaat momenteel uit negen leden, te weten enkele wijkverpleegkundigen, een senior teamverpleegkundige, een verzorgende-IG en een verpleegkundige uit de klantlijn Zorg Thuis maar ook een jeugd- en een gespecialiseerd verpleegkundige. Samen met de raad van bestuur en alle andere zorgprofessionals in het zorg en verpleegkundig domein, hebben zij als doel 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 en diens omgeving. Die kunnen als geen ander vertellen waar ze tegenaan lopen, welke zaken in de uitvoering van hun functie belemmerend werken en vooral waar en hoe het beter kan.

De Ondernemingsraad

Structuur en werkwijze

De Ondernemingsraad (OR) was jarenlang de plek waar Sensire de invloed van haar medewerkers zoveel mogelijk bundelde. Doordat steeds meer eigenaarschap bij de zelfstandige teams is komen te liggen, is de structuur van de (formele) medezeggenschap de afgelopen jaren aanzienlijk vereenvoudigd. Er is nog één OR met elf leden, afkomstig uit verschillende onderdelen van de organisatie (uit de verschillende klantlijnen en uit de ondersteuning). Die leden staan in goed contact met de medewerkers en directie van de klantlijnen en ondersteuning en weten daardoor goed wat er speelt, en welke onderwerpen voor die collega's belangrijk zijn. De belangrijkste taak van de OR is te borgen dat participatie (actieve deelname) van zoveel mogelijk verschillende medewerkers op medezeggenschap thema's wordt georganiseerd of de OR neemt hiertoe zelf het initiatief.

Medezeggenschap na de fusie met Sutfene

In september 2020 is de fusie met Sutfene een feit. Enkele maanden voorafgaand aan deze fusie zijn er besprekingen geweest tussen de ondernemingsraden van Sutfene en Sensire waarin zorgvuldig werd gekeken naar elkaars visie, structuur en werkwijze. Vanaf 1 september 2020 werden de ondernemingsraden samengevoegd tot één OR, te weten de Tijdelijke OR (TOR) Sensire. Deze bestaat dan uit veertien leden, vier van voormalig OR Sutfene en tien van voormalig OR Sensire. In januari 2021 zijn verkiezingen voor een nieuwe OR Sensire gepland. Tot die tijd heeft de TOR als taak deze verkiezingen voor te bereiden en te organiseren en zal de TOR daarnaast ook de ontwikkelingen binnen de fusieorganisatie volgen en waar nodig adviseren op keuzes die daaruit voortkomen.

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 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. Ook zoeken de leden van de CCR, VAR en OR elkaar steeds vaker op bij bespreking van overlappende thema's. Als het de medewerker goed gaat, heeft dit een positief effect op de klant en bewoner. En vice versa!

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 bewuste keuze is gemaakt om het voor de bewoner op een specifieke manier te doen. voor ons is het belangrijk om de klacht, wens of verwachting zoveel mogelijk op te pakken daar waar die ontstaat. 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 de website, klantlijndirectie of klachtenbemiddelaar, gaan ook vaak over andere verwachtingen of 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 en mogelijkheden uitleggen aan hen.

De zorgmedewerker komt steeds vaker in verschillende situaties terecht. Zoals het gebruik van social media om een klacht te uiten. 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 2020

De samenwerkende externe onafhankelijke klachtencommissie van Sensire en Sutfene heeft in 2020 geen formele klachten behandeld. De externe onafhankelijke klachtencommissie verstrekt op verzoek regelmatig informatie over de wijze waarop Sensire omgaat met klachten aan zowel klanten als medewerkers. De klachtenfunctionaris ontving zeventien klachten.

Een groot aantal klachten waren in 2020 gericht op de communicatie richting naasten met betrekking tot (ontwikkelingen) corona-beleid. Deze klachten zijn allen naar tevredenheid van klagers en naasten opgelost. Daarnaast waren er nog enkele andere klachten over de locaties wonen met zorg, dagvoorziening en revalidatie.

- In geval van twee klachten, was de klacht gerelateerd aan een incident, waarbij de inspectie betrokken is. Hier zijn interne onderzoeken op uitgevoerd en de nodige verbeterpunten zijn doorgevoerd.
- Een aantal klachten waren gerelateerd aan informatieverstrekking aan naasten. In één geval wilden familieleden toegang tot het bewonersdossier zonder toestemming van de bewoner of diens vertegenwoordiger en in één geval werden familieleden geïnformeerd, ondanks meerdere keren aangegeven te hebben dit zelf niet te willen.
- Twee klachten hadden betrekking op of de plaats de juiste plek was voor de bewoner. Deze klachten hadden betrekking op Den Ooiman-Dagvoorziening en Den Ooiman-woonvoorziening. Beide klachten zijn opgelost.
- Een klacht was gerelateerd aan de zorgverlening. Hierbij werd de ADL niet naar tevredenheid verleend. Deze klacht is naar tevredenheid afgerond.
- Er waren twee klachten gerelateerd aan schoonmaak. In beide gevallen is een oplossing gevonden.
- Één klacht had voorkomen kunnen worden door familie eerder in het proces te betrekken bij het zoeken naar oplossingen.

De klachtenprocedure

Nieuwe procedure

In 2020 zijn we begonnen met het ontwikkelen met een Sensire brede klachtenprocedure. In 2021 zal deze verder vorm krijgen en geïmplementeerd worden. Deze nieuwe procedure zorgt voor een uniform beleid binnen de fusieorganisatie. We willen als organisatie klachten proactiever oppakken en opvolgen, de trends in klachten beter kunnen monitoren en er als

organisatie van leren. Klanten kunnen klachten op verschillende wijzen blijven indienen, met als uitgangspunt dat een klacht sneller opgepakt zal worden met de nieuwe procedure.

Formeel of in samenspraak

Sensire streeft ernaar om een klacht zoveel mogelijk op te pakken daar waar de klacht heeft plaatsgevonden, echter hebben klanten hierin de keuze. Ook de onafhankelijk klachtenfunctionaris die Sensire daarvoor inhuurt kan ingeschakeld worden. Nadat een klacht is ingediend, wordt de klacht veelal verder verhelderd in een persoonlijk gesprek en in samenspraak met elkaar wordt gezocht naar de best passende oplossing. De klachtenprocedure vindt u op de website van Sensire via deze [link](#).

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@sensire.nl. Hoe een en ander precies in zijn werk gaat leest u op [deze](#) pagina. Als in 2021 de nieuwe klachtenprocedure van kracht is, zullen bovenstaande gegevens wijzigen en zijn de contactgegevens up-to-date op de website.

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.



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 naasten en vrijwilligers bieden we hoogcomplexere zorg waarbij onze expertise en ervaring van groot belang zijn.

Helaas gaat op sommige van die momenten ook wel eens 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 incident systemen van Sensire.

De reden om dit te registreren is meerledig. Enerzijds willen we weten hoe vaak er een incident voorkomt. Anderzijds willen we ook weten hoe en bij wie een incident tot stand is gekomen en welke bewoners hierbij betrokken zijn. Zorgteams melden de incidenten in het bewonersdossier, waarbij het per bewoner inzichtelijk is welke meldingen er zijn gedaan. We

willen graag leren van de voorgekomen incidenten en situaties dusdanig verbeteren dat een dergelijk incident zoveel mogelijk voorkomen kan worden. Incidenten worden zoveel mogelijk in de teams geanalyseerd en besproken. Eind 2020 is Sensire-breed het incidentenproces vereenvoudigd. Voor Wonen met Zorg en Behandeling & Revalidatie wordt dit proces in het eerste halfjaar van 2021 per klantlijn op maat gemaakt. In het gehele proces komt meer aandacht voor het leren en verbeteren. Dit wordt onder andere zichtbaar doordat verbeteracties beter geborgd worden (bijvoorbeeld door het veelvuldig bespreken in (senior)teamoverleggen) en verbeterplannen frequenter geëvalueerd worden.

Als situaties dagelijks voorkomen, de risico's hiervan geaccepteerd worden, door de bewoner en het betrokken team van zorgverleners en behandelaren, en mogelijke verbeteracties zijn uitgezet (zoals bij sommige bewoners bij valincidenten) maken we hiervan een zorgafpraak in het dossier en melden we deze valincidenten niet langer als een losstaand incident. Dit wordt altijd op de individuele bewoner afgestemd. Dit doen we om de administratieve last terug te dringen, uiteraard houden we onze professionele blik en evalueren we deze zorgafpraak regelmatig. We kiezen hiervoor bijvoorbeeld als een bewoner erg graag op haar kamer alleen rondloopt, maar dan regelmatig haar evenwicht verliest. We bespreken met bewoner, familie, fysiotherapeut, arts en zorgteam dat we het risico op vallen accepteren, als het alleen op de kamer zijn de bewoner gelukkig maakt. Als een bewoner letsel oploopt wordt dit uiteraard wel als ernstig incident gemeld en maken we een analyse of we iets hadden kunnen doen om dit letsel te voorkomen.

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 interne onderzoekers voor ernstige incidenten die onafhankelijk en klantlijnoverstijgend werken. In 2020 zijn er van alle klantlijnen interne onderzoekers toegevoegd aan de commissie (waaronder ook interne onderzoekers van NAAST) en zijn de adviseurs zorgproces en kwaliteit ook aangesloten om de interne onderzoekers te ondersteunen waar dat nodig is. Daarnaast zijn er door de fusie van Sutfene en Sensire twee groepen interne onderzoekers samengevoegd, wat maakt dat we momenteel 21 interne onderzoekers hebben.

We merken dat er nog verbetering nodig is in het tijdig melden van ernstige incidenten aan de directie. We spreken hierover met betrokkenen en hebben in het teamverpleegkundig overleg aandacht voor het belang van tijdig melden. 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 (IGJ). Zij houden extern toezicht op kwaliteit, wat wij logisch vinden.

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 IGJ. Ook deze ernstige incidenten worden onderzocht door onze interne onderzoekers onder leiding van een extern voorzitter.

Hiervoor wordt een onderzoekscommissie samengesteld met deskundige medewerkers van Sensire die niet betrokken waren bij het ernstige incident. De commissie wordt geleid door een onafhankelijke, externe voorzitter. Het afhandelen van het onderzoeksrapport is een bestuurlijke verantwoordelijkheid. Het onderzoeksrapport wordt naar de IGJ gestuurd en de aanbevelingen uit het rapport worden zo snel mogelijk geïmplementeerd. Er wordt dan ook altijd gekeken hoe we er Sensire-breed van kunnen leren.

In 2020 zijn er vier meldingen bij de IGJ gedaan:

- In mei 2020 is er een incident gemeld aan de IGJ waarbij een bewoner mogelijk gestikt zou zijn. Deze bewoner kon in het eindstadium van de dementie door cognitieve stoornissen soms geen onderscheid maken tussen het wel of niet eetbaar zijn van producten/voorwerpen. Er is op deze locatie na het incident veel aandacht besteed aan de risicosignalering op een veilige woonomgeving voor alle bewoners. Daarnaast zijn er acties uitgezet om de basiskennis met betrekking tot onbegrepen gedrag in de teams te vergroten.
- In juni 2020 heeft een bewoner zich verslikt in een stukje voedsel. De directe interventies door het zorgteam boden geen resultaat om het stukje voedsel los te krijgen en bewoner is een dag later aan de gevolgen hiervan overleden. Familie was volledig op de hoogte en betrokken bij het afgesproken beleid. Er zijn verbeterpunten ten aanzien van risicosignalering bij slikken opgesteld, het team is extra geschoold in risicosignalering verslikken en de vervolgacties die bij een hoog risico uitgezet moeten worden, het team en betrokkenen hebben extra uitleg gehad omtrent het belang van volledige rapportages en het team is geschoold ten aanzien van het melden van (bijna)incidenten.
- In juli 2020 is een bewoner overleden aangetroffen in haar bed, waarbij haar hoofd verstrikt was geraakt in het hoofdkussen en haar arm door het bedrek heen zat. Naar aanleiding van dit incident is het gehele team geschoold in hulpmiddelen en het inzetten van bedhekken en zijn er alternatieven gezocht voor bedhekken, zoals deelbare bedhekken.
- In juli 2020 heeft er een incident plaatsgevonden, waarbij een bewoonster op haar terras voorover is gevallen nadat zij verhuisd was naar een nieuwe locatie. De bewoonster heeft hier fysiek letsel aan overgehouden en uiteindelijk overleden. We hebben hiervan geleerd dat doorlopend beoordelen van veiligheidsrisico's in de

woonomgeving in relatie tot de actuele situatie van de bewoner(-sgroep), enorm belangrijk is. Het team en de facilitaire dienst heeft verschillende acties uitgezet om een veiligere woonomgeving te creëren. Ook is er een draaiboek ontwikkeld voor tijdens toekomstige verhuizingen waarin duidelijk de taken en verantwoordelijkheden van elke discipline beschreven staan.



Lering trekken uit een intern onderzoek

Hoewel we steeds beter worden in het inzetten van acties die een structurele verbetering tot stand brengen, zijn incidenten niet te voorkomen. In totaal worden er zo'n 245 incidenten per maand gemeld in het systeem, welke allemaal een verschillende oorzaak kunnen hebben. Deze worden door de (team)verpleegkundigen geanalyseerd, opgevolgd met verbeteracties en waar nodig gemarkeerd als een ernstig incident. In 2020 zijn er vijf incidenten gemeld waarvoor een intern onderzoek werd gestart. Daarnaast is er een intern onderzoek gestart naar aanleiding van een klacht. We kiezen ervoor om dit zo uitgebreid te onderzoeken, omdat we willen leren van de omstandigheden.

Medicatie, vallen en onbegrepen gedrag

Van alle meldingen die in ons systeem gedaan worden, zijn verreweg de meeste gecategoriseerd in een medicatie incident, een valincident en incident door onbegrepen gedrag (85% in 2020).

Medicatie

30.000 medicatiedeelmomenten

De meest voorkomende incidenten omtrent medicatie, betreffen vaak handelingen 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 alle locaties over op een digitaal medicatiedossier.

In het meldsysteem worden maandelijks bij Sensire gemiddeld 48 incidenten rond medicatie gemeld (570 op jaarbasis). Dat lijkt veel, maar als we kijken naar het aantal medicatie deelmomenten, wat op zo'n 30.000 ligt, valt het mee (1 op 666). Het gaat hier om 89% wat geen (directe) gevolgen heeft voor de bewoner. Het gaat dan meestal om het niet juist of niet tijdig aftekenen, maar de bewoner wel de benodigde medicatie ontvangt.

In 2020 waren er enkele ernstige incidenten in relatie tot een medicatiefout. Twee incidenten hadden geen gevolgen voor de bewoner maar worden wel als ernstige incidenten bestempeld. Eén incident had betrekking op het niet op voorraad zijn, of op de juiste plek liggen van de medicatie. Er zijn verbeteracties uitgezet om de werkvoorraad altijd volledig te hebben. Het andere incident betrof een tekort aan fentanylpleisters in de voorraad van een bewoner, die de medische zorg van een eigen huisarts ontving. Verbeteracties waren gericht op wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van het zorgteam en de huisarts in de controle bij het uitgeven en ontvangen van medicatie.

In het laatste kwartaal van 2020 heeft er een themabijeenkomst plaatsgevonden voor de aandachtsvelders medicatieveiligheid. Thema's uit het geneesmiddelen distributieprotocol waar veel vragen over waren of waar veel medicatiefouten in terug werden gezien, zijn hierin behandeld. Hiermee willen we het proces medicatieveiligheid verhelderen en verkleinen we de risico's op een onjuiste manier van werken. Het effect van deze bijeenkomsten wordt getoetst middels audits door de apotheek op de werkvoorraad en afdelingsvoorraad. In het auditverslag wordt beschreven welke onderdelen op orde zijn en waarin verbeterd kan worden. Dit wordt door aandachtsvelders gemonitord. Terugkerende opmerkingen worden hierdoor gesignaleerd en acties richting de zorgteams kunnen worden ondernomen.



Vallen

Een veel voorkomend risico

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

Sensire Wonen met Zorg had in 2020 gemiddeld 520 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. Fysiotherapeuten worden zoveel mogelijk betrokken bij nieuwe bewoners om een eerste analyse te doen en advies ten aanzien van mobiliteit en vallen te geven.

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 2020 is er gemiddeld zo'n 100 keer per maand een bewoner gevallen, waarbij het meestal goed afliep. In heel 2020 zijn er 21 (17 in 2019) bewoners gevallen die ten gevolge van de val een ernstige wond of fractuur op liepen. 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. Dit wordt ook altijd besproken met de bewoner of familie en vastgelegd in het zorgdossier.

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

Onbegrepen gedrag

Vaak kan de bewoner er niets aan doen

Een derde categorie incidenten die opvalt zijn de meldingen over onbegrepen gedrag. Onbegrepen gedrag kan voortkomen uit de ziekte of aandoening van de bewoner. Met kennis en kunde zoeken we naar manieren om hiermee om te gaan. Probleemgedrag betekent vaak dat we de bewoner nog niet goed kennen of begrijpen hoe we goed met hem om moeten gaan in zijn ziekte. Voorbeelden zijn doorlopend roepen, loopdrang of knijpen. Dit is zowel voor de omgeving als voor de persoon zelf ingrijpend.

Waar we in 2019 16 meldingen van ernstige incidenten hadden op het gebied van probleemgedrag, waren dat in 2020 drie meldingen, waarbij waarschijnlijk niet alle ernstige incidenten gemeld zijn. Zo is het in begin 2020 voorgekomen dat een bewoner geagiteerd en onrustig reageerde op een medewerker, oorzaken hiervan waren de start van nieuwe medicatie en therapie. Daarnaast zijn er twee incidenten geweest waarbij een bewoner probleemgedrag vertoonde naar een medewerker en een bewoner, dit was met name verbaal en heeft niet geresulteerd in fysiek letsel bij andere bewoners of medewerkers.

We zijn in 2018 gestart met een laagdrempelige inzet van teamverpleegkundigen, gespecialiseerd op onbegrepen gedrag 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 gedragssprekuren en muziektherapie gezien en hebben dit in 2019 uitgebreid naar alle locaties. De gedragssprekuren zorgen ervoor dat het gedrag van individuele bewoners vanuit meerdere disciplines belicht worden, waardoor het gedrag beter in kaart wordt gebracht. Door de afstemming van de verschillende behandelaren kan er vaak eerder, en soms preventief, al een interventie ingezet worden, waardoor gedrag van bewoners minder ernstige effecten of uitschieters laten zien. In 2020 hebben deze gedragssprekuren veelal online doorgang gevonden.

In december 2018 is de Boomgaard geopend, een gespecialiseerde woning voor mensen met dementie en probleemgedrag. Hoewel het doel is dat de bewoners tijdelijk op de Boomgaard verblijven, hebben we in 2019 en 2020 gemerkt dat de doorstroom stagneert door het aantal bewoners dat langdurig verblijft. Bij een aantal bewoners is het gedrag instabiel of aan plotselinge veranderingen onderhevig waardoor zij niet terug of door kunnen verhuizen naar een reguliere woning. Zij hebben behoefte aan gedoseerde prikkels en ondersteuning van deskundige medewerkers. Hierdoor is er minder instroom mogelijk, terwijl hier regionaal wel een behoefte ligt.

Daarnaast concluderen familie en het team dat de combinatie van de groep bewoners die geen behandeling meer nodig heeft met de groep bewoners met nog heftiger gedrag, niet prettig is. De groep die geen behandeling meer nodig heeft, zou meer baat hebben bij een minder

turbulente en meer huiselijke omgeving, en zou dat laatste ook aan kunnen. In 2021 zullen we hier een woongroep voor oprichten.

De laatste jaren neemt de complexiteit van de zorg voor bewoners met dementie in het verpleeghuis toe. Dit komt voornamelijk omdat bewoners in een later stadium van de dementie verhuizen, vaak in de vorm van een crisisopname als thuis onhoudbare situaties ontstaan. Hierdoor is er vaker sprake van (ernstig) probleemgedrag, omdat men zich niet meer kan verhouden tot veranderingen. Deze behoefte is in 2020 ook groter geworden mede doordat de GGZ geen mensen met de diagnose dementie met een IBS kan opnemen,. Vanwege de invoering van de Wet Zorg en Dwang gaan de beoordelingen voor Rechterlijke Machtiging (RM) door de specialisten ouderengeneeskunde gedaan worden. De IBS beoordeling blijft GGnet doen. Zodra er een IBS is afgegeven garanderen wij direct een opname nadat de diagnose is gesteld, binnen de gespecialiseerde setting van afdeling Boomgaard.

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 vrijheidsbeperkende 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 apart alle basisindicatoren uit het kwaliteitskader te registreren, zolang we dit niet gemakkelijk uit de zorg- of behandeldossiers kunnen halen. Wel scholen we aandachtsvelders twee keer per jaar. Deze aandachtsvelders hebben we bijvoorbeeld voor de thema's: probleemgedrag, medicatieveiligheid, decubitus en hygiëne. Elk thema heeft daarnaast een senior teamverpleegkundige die de inhoud bewaakt en borgt dat het thema voldoende aandacht krijgt in de teams.

De kwaliteitsindicatoren waarover in 2020 gerapporteerd is, zijn in overleg met zorgprofessionals gekozen (senior teamverpleegkundigen en behandelaren). Dit zijn dezelfde indicatoren als waar in 2019 over gerapporteerd is, namelijk middelen en maatregelen rond vrijheid en werken aan vrijheidsbevordering. Deze keuze indicatoren waren een groot thema in 2020. 'Leven zoals u wilt', dat is wat ons drijft bij Sensire. We geven steeds verder invulling aan onze visie op vrijheid, veiligheid en levensgeluk, en hoe we dit zo goed mogelijk kunnen bewerkstelligen voor onze bewoners. Daarom wordt constant geanalyseerd of er sprake is van onvrijwillige zorg en of er wellicht een vrijwillig alternatief mogelijk is. Middels monitoring van deze indicator wordt inzicht verkregen in de inzet van vrijheidsbeperkende middelen en onvrijwillige zorg per locatie. Hiermee kan het gesprek plaatsvinden tussen medewerkers en met bewoners en naasten over de vrijheid en veiligheid van de bewoner en of dit aansluit bij de wensen van de bewoner.

Medicatieveiligheid

De risico's verkleinen

In 2017 zijn we begonnen met het digitaal aftekenen van medicatie. In december 2020 is het digitaal aftekenen in Medimo uitgebreid op de locatie de Pelgrim, bij bewoners die medicatie via de lokale apotheek verstrekt krijgen. Hiermee verkleinen we twee risico's in dit proces. 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.

In december 2020 is ook gestart met het systeem-technisch mogelijk maken van de noodprocedure van Medimo. De toedienlijsten voor de bewoners worden daarmee dagelijks digitaal aangeleverd in de mail van het team. Voorheen werden er papieren toedienlijsten wekelijks geleverd door de apotheek. Per februari 2021 gaat de wijziging van de noodprocedure van Medimo in en wordt ook voorzien in een noodprotocol voor het geval alle digitale systemen niet bereikbaar zijn.

Controles van medicatie

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

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 wordt geleverd in de vorm van een injectie, wordt de tweede controle uitgevoerd door een collega.

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.

In het laatste kwartaal van 2020 heeft er een scholing plaatsgevonden voor de aandachtsvelders medicatieveiligheid uit de teams. De onderwerpen uit het geneesmiddelen distributie protocol, waarover de meeste vragen waren of waar we veel verbeterpunten zien, werden hierin besproken. Met de scholing hebben we het proces medicatieveiligheid verhelderd en verkleinen we de risico's op een onjuiste manier van werken. De aandachtsvelders hebben na de scholing het eigen team geïnformeerd.

Daarnaast vindt er elke maand een overleg plaats tussen de relatiemanager van de verpakapotheek en de twee werkgroepleiders medicatieveiligheid. Hierin worden thema's besproken die bijdragen aan de verbetering van het gehele proces.

Binnen Sensire hebben we ook de afspraak dat er tweejaarlijks een overleg plaatsvindt tussen de Verpakapotheek en Sensire om de dienstverlening te bespreken en waar mogelijk te verbeteren. Normaliter vindt er ook vier keer per jaar een overleg plaats met een afvaardiging van de aandachtsvelders (één per cluster), de werkgroepleiders, één arts, de apotheker, de relatiemanager van de apotheek en een applicatiebeheerder ICT medewerker. Doelstelling voor dit overleg is om met de verschillende disciplines terug te kijken op het afgelopen kwartaal en toe te zien op de toepassing van en advisering over het geneesmiddelendistributiesysteem en het medicatiebeleid in de breedste zin van het woord. Uiteindelijk willen we de behandeling van een bewoner bevorderen.

Door Corona heeft dit overleg eenmaal plaatsgevonden in oktober 2020.

Jaarlijks worden er op elke afdeling geaudit door de apotheek om de kwaliteit te borgen. In verband met Corona is het afgelopen jaar alleen de werkvoorraad intern geaudit.

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 een 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 wissellegging.

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.

Kwetsbare ouderen hebben een verhoogd risico op decubitus. Alle bewoners van Sensire zijn kwetsbaar en hebben dus een verhoogd risico. Monitoring van extra risico's als ondervoeding en mobiliteit is daarom van belang. In 2020 is door de nieuwe decubituscommissie (samengesteld eind 2019) een scholing opgezet om decubitus meer aandacht te geven. Deze is omwille van Corona verschoven. Verwachting is dat de scholing eind 2021 doorgang vindt. Deze scholing zal gaan over preventieve maatregelen als de Joerns Promatt matrassen en voeding om decubitus te voorkomen. Vanuit de decubituscommissie blijkt het lastig om aansluiting te vinden bij de aandachtsvelders in de teams, omdat de teams zelf verantwoording pakken voor de inregeling van het thema decubitus binnen de afdeling. In 2021 wordt onderzocht hoe de decubituscommissie meer kan aansluiten bij de verbetering van het thema decubitus in de teams.

Vrijheid en veiligheid.

Als het anders onveilig wordt

Onvrijwillige zorg wordt binnen Sensire in beginsel niet toegepast. We hanteren dan ook de visie vrijheid, tenzij. 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.

2020 was een overgangsjaar van de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrisch Ziekenhuis (BOPZ) naar de Wet zorg en dwang (Wzd). De invoering van de Wzd heeft vanwege Corona vertraging opgelopen binnen onze organisatie. We kunnen wel constateren dat we voldoen aan de basisvoorwaarden (bewoners en naasten kunnen bijvoorbeeld een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon van de locatie als zij het niet eens zijn met de onvrijwillige zorg die ingezet is) die de IGJ vereist aangaande de Wzd. Daarnaast zijn er nieuwe wzd-functionarissen aangesteld, zijn er regelmatig casuïstiekbesprekingen met de psychiater geweest en kijken we in de medicatiereviews goed of er medicatie afgebouwd kan worden. In november en december is een analyse gedaan door de projectgroep die zich bezighoudt met de invoering van de wet en daarmee is in kaart gebracht wat we nog moeten doen om de wet goed neer te zetten binnen Sensire en de kennis en vaardigheid van de zorgprofessionals te vergroten. Scholingen zullen in het eerste kwartaal van 2021 aanvangen en zorgprofessionals worden zo in hun rol gezet aangaande de Wzd. Door de scholingen willen we ook meer kennis geven aan de medewerkers over de Wzd en bewustwording creëren over het inzetten van (on)vrijwillige zorg op de locaties waarbij 'vrijheid, tenzij' het uitgangspunt is. Het einddoel is dat alle deuren op alle locaties open zijn. Wat natuurlijk tijd kost omdat het een grote transitie is.

In de Wzd zijn diverse maatregelen aangemerkt als vrijheidsbeperkend. Voorbeelden van middelen die de vrijheid beperken zijn het voorzetblad op een rolstoel, of een volledig bedrek. Soms zijn er middelen in te zetten die eenzelfde effect hebben, maar de vrijheid niet of minder beperken, zoals camera's of bewegingssensoren. Bij de inzet van 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 persoonlijke vrijheid, de privacy wordt beperkt. Dat geldt bijvoorbeeld als mensen geen televisie mogen kijken, naar buiten kunnen of kunnen telefoneren wanneer zij dat willen. De afweging tussen veiligheid en vrijheid moet in elk individueel geval worden gemaakt, waarbij Sensire als uitgangspunt hanteert: geen vrijheidsbeperking, tenzij...

Bij Sensire hebben we gedurende het jaar al wel een verschuiving gezien van beperkende maatregelen naar middelen die de vrijheid juist verhogen. In 2021 wordt gekeken hoe we deze vrijheidsbeperkende maatregelen verder vorm kunnen geven en maken we graag gebruik van de inzichten die zijn opgedaan bij Ruimte voor Dementie in de regio Zutphen. Daarnaast blijven we deelnemen aan de radicale vernieuwing, waarbij we de ruimte in de wet opzoeken met betrekking tot de 'frisse blik'.

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 weggelassen van de afstandsbediening van de televisie, het plaatsen van een rolstoel op de rem bij een tafel of het omhoog zetten van bedrekken al een vrijheidsbeperking. Dit is een enorme cultuuromslag, waarvoor we in 2021 nog meer bewustzijn voor willen creëren.

Het gesprek hierover en de aandacht hiervoor in de overleggen met de bewoner, de familie en de betrokken behandelaren 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.

Het overgangsjaar 2020 hebben we beschouwd als een pilotjaar waarin we met elkaar ervaringen en inzichten op hebben gedaan en deze hebben uitgewisseld. Met elkaar blijven we onderzoeken hoe we met vrijheid en veiligheid kunnen omgaan vanuit de doelstelling van Radicale Vernieuwing. We handelen in de geest van de Wet zorg en dwang maar verliezen de bedoeling – Leven zoals u wilt – niet uit het oog. Niet de handeling staat centraal, maar wat de klant of bewoner wil. Daarbij blijven we zoveel mogelijk weg van onnodige administratieve handelingen en regeldruk.

Advanced care planning

De keuzes vastleggen en uitvoeren

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. Met elke bewoner en zijn naaste voert de arts het gesprek over de wensen en verwachtingen die mensen in deze laatste fase van hun leven hebben. 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 over het behandelen van ziekte, ziekenhuisopname en over reanimatie worden daarom zo specifiek mogelijk vastgelegd in het behandeldossier Ysis. 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.

Hygiëne

Monitoring

Naast de vier basisindicatoren uit het kwaliteitskader besteden we binnen Sensire Wonen met Zorg ook veel aandacht aan het thema hygiëne. De aandachtsvelders hygiëne in de teams spelen hierin een belangrijke rol. Er is in 2020 aandacht geweest om hen beter in hun rol te zetten. Dit is gedaan door de aandachtsvelders bij elkaar in het team een audit te laten uitvoeren. Ook is er voor de aandachtsvelders een themamiddag georganiseerd waar met name gesproken is over Corona en hoe daarmee om te gaan op het gebied van hygiëne. De Infectie Preventie Commissie komt vier keer per jaar bij elkaar en er is het afgelopen jaar wekelijks overleg geweest met de verschillende disciplines en klantlijnen in het kernteam Corona. De maatregelen van het RIVM, Actiz en Verenso werden, en worden nog steeds, hierin geraadpleegd om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen en de ruimte voor persoonlijk contact op te zoeken. Vanwege Corona is er dit jaar veel geleerd over hygiënisch werken en preventie van infectie-uitbraken. Er is onder andere een routemap ontworpen: deze biedt een compact overzicht in alle maatregelen die we nemen. Het vertelt de medewerkers welke maatregelen er voor ieder thema gelden voor de fase waarin we zitten. Van regels rondom bezoek tot en met behandelingen van de pedicure. Het vormen van de routemap heeft bijgedragen aan een afname van het aantal werkinstructies, wat erg overzichtelijk is voor onze teams. Sensire maakt in nauwe afstemming met de cliëntenraad keuzes in de wijze waarop het landelijk beleid wordt uitgevoerd in balans tussen vrijheid/contact en veiligheid.

Overzicht uitbraken Infecties met sluiting afdelingen Sensire 2020

Kwetsbare ouderen zijn gevoelig voor infecties. Infecties die bij gezonde mensen een kort ongemak veroorzaken, heeft in deze groep snel ernstige gevolgen. Zodra zich een besmettelijke aandoening voordoet in een groep, nemen we maatregelen om verspreiding in de groep en op de locatie te voorkomen en communiceren we hierover met bewoners en naasten. Het sluiten van een woning en beperken van contacten zijn voorbeelden van maatregelen, die dan nodig zijn. Op dat moment wordt met een Deskundige Infectiepreventie en een team van deskundigen binnen Sensire regelmatig overlegd over de situatie van elke bewoner in die groep. In 2020 zijn enkel in de maanden januari, februari, maart infectieziekten geweest. Vermoedelijk komt dit doordat we landelijk in de Corona lockdown zaten vanaf maart en er weinig contact geweest is met de buitenwereld.

	Heikant	Akkerland	Dorpsweg	Pelgrimhof
Januari	NORO 09-01-2020 t/m 20-01-2020			
Februari		NORO 11-02-2020 t/m 14-02-2020		
Maart			INFLUENZA 10-03-2020 t/m 13-03-2020	INFLUENZA 21-03-2020 t/m 24-03-2020

In 2020 zijn er ook verschillende bewoners positief getest op Corona. In de tabel hieronder zie je de weken en het aantal positief gemelde besmettingen. Zoals te zien is, valt het aantal besmettingen in 2020 relatief gezien nog mee. Net na oud en nieuw hebben we echter te maken gehad met enkele uitbraken.

	Aantal Corona besmettingen
Week 44	1
Week 47	2
Week 52	4

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 graag extern auditen om ons te laten toetsen door een onafhankelijke geaccrediteerd bureau op het kwaliteitssysteem en de daarbij behorende kwaliteitseisen en waarop we willen/kunnen leren en verbeteren. In juni en oktober 2020 heeft de externe kwaliteitsaudit (ISO 9001/NTA 8009) en de informatiebeveiliging (NEN 7510) plaatsgevonden voor Sensire, Yunio en NAAST. Dit is opgesplitst in twee delen in verband met Corona en het feit dat we zorgprofessionals zo min mogelijk wilden belasten. De uitgevoerde externe audits (online en op locatie) hebben een afwisselend niveau van kwaliteit laten zien, waarbij duidelijk werd dat we op de goede weg zijn. We hebben trotse medewerkers die hebben laten zien waar ze voor staan gericht op klanten en op de organisatie.

Het algemene oordeel van de auditoren was heel positief. Onze collega's leggen de lat hoog en dit werd aantoonbaar zichtbaar en merkbaar en we zijn er trots op om te laten hoe we dit doen om onze belofte waar te maken. Kleine bevindingen/waarnemingen die gezien zijn in juni, zijn snel en goed opgepakt en het resultaat is in oktober getoond. Vanaf de zijde van het onafhankelijke

geaccrediteerde bureau een compliment voor de wijze waarop we in Corona tijd toch doorgang hebben kunnen geven aan de uitvoering van de externe audit en daarmee ook in deze vorm laten hebben laten zien hoe eenvoudig digitaal werken kan zijn.

De certificaten zijn van toepassing op alle onderdelen van Sensire (de klantlijnen Zorg Thuis, Wonen met Zorg (woonzorg, behandeling, revalidatie en dagvoorziening), inclusief NAAST (zorg op afstand) en Yunio (jeugdgezondheidszorg en Maatschappelijk Werk) .

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. Zij bouwen hiermee een persoonlijk portfolio op.

In december 2020 stonden er 278 verpleegkundigen en verzorgenden ingeschreven in het kwaliteitsregister. Sensire zorgt voor de inschrijvingen en vergoedt deze.

Sensire Wonen met Zorg heeft de afspraak dat verpleegkundigen en verzorgenden worden ingeschreven, als zij dat willen. Daarmee bouwt de medewerker een persoonlijk portfolio op.

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. Het bestuur bestond tot de fusie tussen Sutfene en Sensire uit twee bestuurders: Maarten van Rixtel en Renée Wilke. Vanuit de fusie is Ben van Gent per 1 september 2020 als derde bestuurder toegetreden.

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 bestond derhalve van 1 januari 2020 tot 1 juli 2020 uit de volgende personen:

- De heer Frits Verschoor (voorzitter)
- Mevrouw Astrid van der Valk (vice-voorzitter)
- Mevrouw Nynke Scherpbier (lid)
- Mevrouw Astrid Veldhuizen (lid)
- De heer Mark Elstgeest (lid)

De heer Frits Verschoor heeft op 1 juli 2020 afscheid genomen als lid en voorzitter van deze raad en de heer Jeroen van Roon is op 1 juli 2020 toegetreden als lid van deze raad en tevens benoemt als voorzitter. Per fusiedatum van 1 september 2020 is mevrouw Marion Louise Düpper toegetreden als lid van de raad van toezicht.

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 2020 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.

Governance

Aanspreekbaar op ons werk

Sensire hanteert de Zorgbrede Governancecode 2017. 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 2017 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 raad heeft drie commissies ingesteld, te weten de Auditcommissie (financiën), de Remuneratiecommissie (benoemingen en werkgeverszaken) en de commissie Kwaliteit & Innovatie.

Naleving van de regels

Er is 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

De beloning van de bestuurders voldoet aan de Wet normering topinkomens (WNT).

De Raad van Toezicht van Sensire, zijnde de werkgever van bestuurders Renée Wilke, Ben van Gent en Maarten van Rixtel, heeft bewust gekozen voor een lagere inschaling dan op grond van de normering van de Nederlandse Vereniging van Zorgdirecteuren (de NVZD) mogelijk is.

Het personeel van Sensire wordt verloond volgens de Collectieve Arbeidsovereenkomst Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg en binnen de klantlijn Yunio is ook de Collectieve Arbeidsovereenkomst Sociaal Werk van toepassing.

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 2020 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 en dit wordt tot op heden nog steeds gedaan. De gemeten kwaliteitsgegevens worden per cluster verzameld en geïnterpreteerd in een dialoog tussen senior teamverpleegkundige, teamverpleegkundige, collega's uit de teams en betrokken behandelaren. In 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 een gezamenlijk oordeel te vormen over de kwaliteit van zorg in het cluster en acties die nodig zijn. In 2020 zagen we bijvoorbeeld onverwachte effecten van de gesloten locaties. Rust keerde terug, prikkels namen af en dit had in sommige situaties een positief effect op het welbevinden van bewoners. Andersom kwam het natuurlijk ook voor; onderprikkeld, somber en verdrietig vanwege het gemis aan contact met naasten.

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. Hoewel dit streven eind 2020 op 5 van de 28 teams nog niet gehaald is, voldoen we Wonen met Zorg - breed wel aan de norm. We leiden waar mogelijk verzorgenden op tot verpleegkundigen en volgen per cluster de inzet van verpleegkundigen. In 2020 zijn er 15 leerlingen gestart met de opleiding tot verpleegkundige, waarvan 10 collega's eerder als verzorgende werkzaam waren. De overige 5 collega's starten een nieuwe loopbaan binnen de zorg.

Samenwerking per cluster

In de transformatie naar zelfstandige clusters merken we ook binnen de samenwerking met de behandelaren een verschuiving. Nu behandelaren weer meer op locatie komen (tijdens de Corona piek was dit niet het geval), zijn zij zichtbaarder, waardoor ze makkelijker benaderbaar zijn en meer en laagdrempeliger worden ingezet. Samen worden onderwerpen per cluster uitgewerkt en opgepakt. De doelen met betrekking tot wonen met zorg worden in de jaarplannen van Wonen met Zorg en Behandeling & Revalidatie op elkaar afgestemd door behandelaren en verpleegkundigen.

Lerende netwerken

Van elkaar leren

Vanwege het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is Sensire in een lerend netwerk gaan samenwerken met Carintreggeland en Carinova. De uitwisseling heeft veel opgeleverd en er uiteindelijk toe geleid dat we gedrieën deelnemer werden van de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.

Onze deelname in de landelijke beweging [Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg](#), van regels naar relaties, is een groot lerend netwerk. We werken hierin met verschillende organisaties in de ouderenzorg en vanuit het stelsel (verzekeraars, IGJ, onderwijs, ministerie) samen om vanuit de relatie te blijven werken met bewoners en naasten. Zodat bewoners zeggenschap houden over hun eigen leven en volwaardig lid van de samenleving blijven, waarbij de zorg er slechts is ter ondersteuning van dat leven. Regelgeving en administratie wordt beoordeeld op relevantie en wordt teruggedrongen waar mogelijk. We werken samen in de beweging op zorginhoudelijke thema's om deze vanuit de expertise en de kracht van de sector op te pakken. Sensire participeert in werkgroepen rondom thema's als Anders opleiden, Wet zorg en dwang en Gedeeld Zeggenschap.

In de Achterhoek wordt leren en ontwikkelen breed ondersteund door de groep bestuurders, die met elkaar via Olifantenpaden versnelling willen aanbrengen op het gebied van arbeidsmarkt,

samenwerken, opleiden en ontwikkelen. Het Olifantenpad bestaat uit bestuurders van VVT, GGZ en VG zorginstellingen, het Graafschap College en de Werkgeversorganisatie. Vanuit dit gremium worden ook de regionale ontwikkel gelden voor de VVT besteed aan thema's zoals het toepassen van domotica, opleiden van GZ psychologen in een duurzame samenwerking, het ontwikkelen van een toekomstbestendig perspectief voor de specialistische ouderengeneeskunde door specialisten ouderengeneeskunde, physician assistants en verpleegkundig specialisten.

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

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. De ontwikkeling van de teamregisseurs draagt bij aan deze visie door ondersteunend te zijn aan het primaire proces, dichtbij de 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 zijn net zoals in 2019 daarom voor een groot gedeelte ingezet voor formatie uitbreiding in de teams, wat neerkomt op 5% per team. We werken aan de optimalisatie van de zorgverlening. De extra ruimte om zorg te leveren draagt bij aan de visie van Sensire en geeft teams de mogelijkheden om flexibeler om te gaan met de zorgvraag.

Een oplopend tekort

Landelijk stijgt het ziekteverzuim bij organisaties in de ouderenzorg. Waar we in 2019 een daling mee maakten in het verzuim zien we in 2020 een forse stijging. In 2020 was het verzuim binnen Wonen met Zorg en Behandeling & Revalidatie 10% t.o.v. 6,23% in 2019. Corona heeft een forse impact gehad op de stijging van het verzuim. Zowel de uitval door besmettingen als het uitstel van passende behandeling door corona was van invloed op het verzuim. Door het hoge verzuim nam in veel teams de werkdruk toe, continu werken met beschermende middelen vergt ook veel van onze medewerkers. Van zorgprofessionals werd gedurende de pandemie continu gevraagd zich te blijven inzetten. Medewerkers werden aan het begin van de pandemie geacht om te blijven werken conform de richtlijnen van het RIVM en te werken zonder beschermende middelen. Sensire heeft vervolgens zelf de keuze gemaakt om alles op

alles te zetten om beschermende middelen op voorraad te hebben en te verstrekken onder de medewerkers.

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.

Sensire speelt hierop in door intern op te leiden en meer samen te werken met woonbegeleiders met niveau 2 diploma in de teams. Anderzijds krijgen verzorgenden sneller een keuze voor contractophoging en werft Sensire actief leerlingen.

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, met de overname van Trimenzo, 28 zorgteams die gemiddeld met 20 tot 25 personen, en samen met familie en vrijwilligers, instaan voor het huiselijke leven en goede zorg.

Het aantal collega's van de klantlijnen Wonen met Zorg en Behandeling en Revalidatie bestond in 2020 uit 810 en 120 collega's. Binnen Wonen met Zorg heeft 74 procent een vast contract en binnen de klantlijn Behandeling en Revalidatie is dit 80%. De gemiddelde contractomvang per collega is binnen Wonen met Zorg 0,53 fte. Binnen Behandeling en Revalidatie is dit 0,66 fte.

Het personeelsbestand van klantlijn Wonen met Zorg bestaat uit:

- 14% verpleegkundigen niveau 4 en 5;
- 58% verzorgenden niveau 3;
- 28% woonbegeleiders niveau 2.

Sensire telt in 2020 gemiddeld 100 BBL-leerlingen en 30 BOL-leerlingen. De BBL-leerlingen zijn onderverdeeld in 36 leerlingen VP/HBOV, 51 leerlingen verzorgende en 13 leerlingen woonbegeleider.

Het complete personeelsbestand van de klantlijn Behandeling en Revalidatie bestaat uit:

Behandeling:

- 17,5% diëtisten;
- 13% ergotherapeuten;
- 26,5% fysiotherapeuten;
- 1% geestelijk verzorgers;
- 9% logopedisten;
- 22% medisch specialisten;
- 3,5% muziekfysiotherapeuten;
- 7,5% psychologen.

Revalidatie:

- 15% woonbegeleiders;
- 38% verzorgenden;
- 47% verpleegkundigen.

Binnen Wonen met zorg gaat 40% van de totale behandeling naar de artsen. De overige behandeling binnen Wonen met zorg is als volgt verdeeld:

- | | |
|-------------------------|-----|
| - <i>Diëtetiek</i> | 7% |
| - <i>Ergotherapie</i> | 20% |
| - <i>Fysiotherapie</i> | 26% |
| - <i>Logopedie</i> | 12% |
| - <i>Muziektherapie</i> | 10% |
| - <i>Psychologie</i> | 25% |

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 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.

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 en Behandeling & Revalidatie wordt door vier directeuren aangestuurd sinds de fusie met Sutfene.

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 bewonersbespreking en heeft altijd inzage in het bewonersdossier.
- De groep teamregisseurs 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.



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.

32 medewerkers volgen bovendien individuele opleidingen tot verzorgende IG of (team)verpleegkundige. Medewerkers worden gestimuleerd om een opleiding te volgen. Voor 2020 heeft Sensire als doel om 15% leerlingen binnen de woonzorgteams te realiseren. Deze realisatie is nodig om de hoge uitstroom van de aankomende jaren op te vangen.

In 2020 hebben we 91 stagiaires voorzien van een stageplaats.

Daarnaast hebben we alle aandachtsvelders geschoold en is dit doorgezet in 2020.

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.

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 woonlocaties van Sensire zijn er voortdurend nieuwe ontwikkelingen te zien. Er zijn ambassadeurs zorgtechnologie aangesteld. Zij proberen nieuwe technologieën uit, die een aanvulling of ondersteunend zijn op het huidige zorg- en behandelaanbod. Indien de technologie goed bevalt voor medewerker en bewoner, implementeren zij dit verder binnen de verschillende locaties van Sensire. Een recent voorbeeld hiervan is de Somnox, een slaaprobot die helpt voor het verkrijgen van een betere nachtrust.

In 2020 heeft het beeldbellen met naasten vorm gekregen. Door sluiting van de woonlocaties voor bezoek door het Coronavirus, werden alternatieven gezocht om bewoners contact te laten houden met naasten. Dit is mogelijk gemaakt door digitaal beeldbellen en door raambellen op locatie.

Sensire in Twello en Voorst

In november 2019 heeft de Autoriteit Consument en Markt (ACM) de overname van de voormalige Trimenzo locaties goedgekeurd (de Benring, Grotenhuis en Martinushof). Op locatie De Benring biedt Sensire sinds september 2020 thuiszorg. De bewoners van de kleinschalige groepswoning zijn verhuisd naar de Martinushof in Twello. Dit was voor vele betrokken bewoners, naasten en medewerkers een pijnlijke beslissing, die nodig was om ook in de toekomst de intensieve zorg in de gemeente Voorst te behouden. Grotenhuis en Martinushof te Twello zijn locaties gebleven van de klantlijn Wonen met Zorg. Hier wonen ongeveer 100 bewoners. In 2019 is een start gemaakt met een traineeprogramma voor teamverpleegkundigen en is een ontwikkelplan opgesteld. Met ondersteuning van een lokale projectleider hebben de teams een start gemaakt met de ontwikkeling naar zelfstandige teams binnen Sensire. In 2019 is als eerste prioriteit bedrijfshulpverlening en medicatieveiligheid opgepakt. In 2020 is dit verder uitgerold, is het bewonersdossier PUUR geïmplementeerd en zijn verbeterpunten voor het bewonersdossier op basis van een interne audit geprioriteerd en is een start gemaakt met het oppakken hiervan. Daarnaast zijn aandachtsvelders aangesteld en om het toenemend aantal meldingen omtrent onbegrepen gedrag terug te dringen zijn klinische lessen en gedragssprekuren gestart.

Verhuizing de Schoven

Aan het einde van 2019 waren de acht nieuwe appartementen van de Schoven gereed. In april 2020 zijn de bewoners van de Bundeling verhuisd naar de nieuwe locatie de Schoven en in mei is de Bundeling gesloopt. Daarna zijn op die plek nieuwe woningen en een nieuwe ontmoetingsruimte gebouwd. De Garven is uitgebreid met vier nieuwe woningen. Hiermee wil Sensire blijven aansluiten op de (woon)wensen en behoeften van de (toekomstige) bewoners in en rondom Ruurlo. Het terrein heeft een geheel nieuwe uitstraling gekregen. De verwachting is dat Het Bundelingpark eind 2021 officieel klaar is.

Domotica

Op locatie Sydehem is in 2019 een nieuw domotica systeem uitgetest om bewoners meer vrijheid te geven. Er werd per bewoner bekeken wat die kan en wat nodig is om zo te bepalen wat iemands leefcirkel is: voor de één is dit alleen de woning, voor de ander het hele huis en de tuin. De toegepaste techniek werkte echter niet naar tevredenheid, bleek uit een evaluatie met zorgprofessionals, bewoners en familieleden. Na een intensief verbetertraject is besloten om het systeem op het Sydehem te gaan vervangen voor een ander systeem. Het selectieproces om te komen tot een nieuwe leverancier van domotica is uitgevoerd door een werkgroep met zorgprofessionals en de verpleegkundig informatiekundige van Wonen met Zorg. Dit systeem is medio augustus 2020 geïnstalleerd op locatie Sydehem en vervolgens ook op andere locaties.

Digitaal werken

In juli 2020 is het digitaal werken verder uitgerold. Geheel Sensire is vanuit de Citrix omgeving overgegaan op de Google cloud omgeving. Deze omgeving maakt het voor medewerkers mogelijk om door eenmalig in te loggen alle applicaties te kunnen openen die nodig zijn voor het dagelijkse werk. Daarbij wordt samenwerken in documenten en op afstand vergaderen vergemakkelijkt. Om het digitaal werken zo goed mogelijk te ondersteunen hebben alle medewerkers in juni 2020 een Ipad ontvangen, zodat zij altijd direct toegang hebben tot de benodigde applicaties en informatie. Vanwege de noodzaak tot contact en werken op afstand heeft het digitaal samenwerken met beeldcontact een grote impuls gekregen. Teams kunnen werkoverleg houden met behulp van Google Meet, ook vinden er digitale spreekuren of familiegesprekken plaats. Een mooie ontwikkeling die hopelijk behouden blijft, wel in een meer gezonde mix tussen persoonlijk en digitaal contact, dan nu het geval is.

Radicale vernieuwing

Het uitdragen van onze visie was nog nooit zo noodzakelijk sinds het Coronavirus zijn intrede deed, begin 2020. De ambassadeurs 'Leven zoals u wilt' hebben iedere keer opnieuw gekeken, naar de wijze waarop zij teams konden faciliteren in de wijze waarop 'Leven zoals u wilt' dagelijks vorm krijgt. Initiatieven die zijn behouden waren het (online) contact met en tussen naasten, morele beraden voor medewerkers, maar vooral het belang benadrukken van de noodzaak van het dialoog, ook in moeilijke tijden.

'Leven zoals U wilt' behouden in tijden van Corona

De transitie van fysieke naar online gesprekken hebben veel tijd en energie gevergd en vroeg om een andere manier van denken en communiceren. De noodzaak van het continueren van het dialoog is in 2020 meer naar voren te komen, daar waar de verbinding met elkaar (tussen naasten en zorgteams) soms even zoek was. Begrip hebben en tonen zijn hierbij de sleutelwoorden geweest en de ambassadeurs zijn dan ook door de zorgprofessionals gevraagd hierin te ondersteunen. Een mooi gevolg hiervan was dat steeds meer huiskameroverleggen online hebben plaatsgevonden en familie elkaar ook meer online heeft opgezocht.

Er zijn reflectiegesprekken met het thema Corona gevoerd met de teams van de Lindenhof en Hackforterhof. Er zijn bijeenkomsten geweest met medewerkers van Klimop 1 en De Garven over de uitkomsten van de spiegelgesprekken en de vertaling ervan naar de praktijk. Daarnaast is de betekenisvolle dialoog is bij team Montferland geïntroduceerd.

In het tweede kwartaal heeft de aftrap op de locaties in Twello plaatsgevonden. Hier is aandacht besteed aan het borgen van onze visie 'Leven zoals U wilt', waarom PUUR wordt gebruikt als bewonersdossier. PUUR is sinds de zomerperiode in gebruik door de teams. In het derde en vierde kwartaal is PUUR van jou geïmplementeerd in het Grotenhuis en Martinushof in Twello. Ervaringen uit het gebruik van PUUR van jou in andere clusters is dat geluksmomenten ook met elkaar gedeeld kunnen worden, wat de positieve kanten van PUUR benadrukt.

Zeggenschap

Eind van het jaar is er gefocust op de teams waar de zeggenschap in een wat mindere mate aanwezig was. Sinds 1 juli 2020 is er een nieuwe wetgeving omtrent de zeggenschap. In 2021 wordt deze wet verder geïmplementeerd. Er is vanuit de cliëntenraad en de clusters in het vierde kwartaal van 2020 en het eerst kwartaal van 2021 aandacht besteed aan het vertalen van de minimale wettelijke kaders waaraan voldaan moet worden als we kijken naar zeggenschap. Op locatie wordt vervolgens bekeken hoe zeggenschap al wordt vormgegeven en hoe vervolgacties eruit gaan zien. De ambassadeurs blijven zich richten op de ondersteuning die de senior teamverpleegkundigen nodig hebben bij de ontwikkeling in hun cluster, maar de uiteindelijke regie blijft bij de seniors liggen.

ZORG THUIS

‘Uw geluk, dat motiveert ons. We laten u het leven leven zoals u dat wilt. Ondanks beperkingen. Naar eigen wens, eigen gewoonten, in uw eigen omgeving. Kortom: “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. Daarom biedt Sensire zorg in de thuissituatie middels een WLZ indicatie. 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.

N.B.: Sensire en Sutfene zijn in september 2020 gefuseerd en verder gegaan onder de naam Sensire. Sutfene leverde op het moment van de fusie geen zorg meer aan klanten in de wijk. In die zin brengt de fusie dus geen wijzigingen met zich mee voor Zorg Thuis. Wel vinden er o.a. wijzigingen plaats (of hebben al plaatsgevonden) in samenstelling van de raad van bestuur, samenvoeging van de medezeggenschapsorganen en de ondersteunende processen.

Kwaliteit en leren & 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 (en daaruit voortkomende interne onderzoeken), interne en externe audits, etc.

Binnen Sensire en Zorg Thuis heerst een cultuur waarin het zoeken naar kleine en grote verbetermogelijkheden vanzelfsprekend is. Samen, in relatie en in dialoog met elkaar en de klanten en diens naasten.

Zorg Thuis is in regio's verdeeld en bestaat daarmee uit 12 zogenaamde Wijkverpleegkundigen Groepen (WijGro's). Iedere WijGro heeft een domeinhouder kwaliteit en veiligheid. Zij zijn (samen met de gehele WijGro) verantwoordelijk voor alles rondom het thema kwaliteit en veiligheid, waarbij leren & ontwikkelen als rode draad dient voor de thema's waar zij aan werken. Dit doen zij met hun eigen WijGro, maar ook WijGro overstijgend hebben de domeinhouders kwaliteit en veiligheid een verantwoordelijk voor heel Zorg Thuis. Iedere maand overleggen zij, waarin alle thema's rondom kwaliteit en veiligheid met elkaar opgepakt en gedeeld worden. Ook de adviseur zorgproces en kwaliteit neemt deel aan dit overleg en ondersteunt waar nodig. De thema's die hier besproken worden, worden daarnaast meegenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit.

Vanuit die diverse signalen (zoals bijvoorbeeld incidenten en audits) en in dialoog met elkaar en klanten, worden verbeterplannen opgesteld. De domeinhouders gaan hier samen met de collega's in de WijGro's mee aan de slag en delen de uitkomsten vervolgens in het domeinhoudersoverleg met heel Zorg Thuis. Zo wordt er zowel in de WijGro's zelf geleerd en worden verbeteracties opgepakt, als voor heel Zorg Thuis. De adviseur zorgproces en kwaliteit bewaakt het proces en pakt verbeteracties die voor heel Sensire gelden, op met de andere klantlijnen en de Controller kwaliteit en veiligheid.

Incidenten en Calamiteiten

In 2020 zijn er bij Zorg Thuis 7 ernstige incidenten gemeld en onderzocht door de interne onderzoekscommissie ernstige incidenten en calamiteiten. Er is voor Zorg Thuis geen calamiteit gemeld bij de IGJ.

In 2020 is er veel extra aandacht besteed aan het leren en verbeteren na het signaleren en onderzoeken van een ernstig incident. Naast dat er een grotere groep interne onderzoekers is opgeleid, worden ook de wijkverpleegkundigen steeds meer en meer meegenomen in het leren en verbeteren na incidenten. Iedere WijGro 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 domeinhouders kwaliteit en veiligheid zijn verantwoordelijk voor het delen van de verbeteracties met de andere WijGro's, zodat de gehele klantlijn Zorg Thuis leert van een incident.

Daarnaast is in 2020 extra aandacht besteed aan het opnieuw beschrijven van het hele incidentenproces (MIK-proces). Dit is samen met een afvaardiging van domeinhouders kwaliteit en veiligheid opnieuw beschreven, waarin specifieke aandacht is besteed aan het leren en verbeteren na MIK-meldingen (ook bij niet-ernstige incidenten).

Bevoegd en Bekwaam

Sensire heeft in 2020 het beleid en proces rondom bevoegd en bekwaam aangescherpt. Belangrijkste uitgangspunt is dat de professionals zelf verantwoordelijk zijn voor de bevoegd- en bekwaamheden en het op orde hebben daarvan. Daarnaast is ook een juiste registratie in de digitale leeromgeving van belang, zodat de wijkverpleegkundige gemakkelijk op afstand in kan zien wie bevoegd- en bekwaam is voor welke handeling. Op deze manier zorg Sensire er voor dat er enkel deskundige collega's over de vloer komen bij de klanten en dat klanten kunnen vertrouwen op goede zorg.

De werkgroep, die zich heeft bezig gehouden met het aanscherpen 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.

Daarnaast is Sensire voornemens om in 2021 een nieuw Learning Management Systeem (LMS) te implementeren, om collega's nog meer autonomie te geven over hun eigen bevoegd- en bekwaamheden.

Klanttevredenheid

Bij Sensire geloven we dat de beste zorg tot stand komt in een goede relatie tussen onze klant, hun familie 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 een Centrale Cliëntenraad, is er ook een separate Cliëntenraad voor Zorg Thuis.

Sensire Luistert

Een gezellige jaarlijkse bijeenkomst waar klanten, mantelzorgers en cliëntenraad elkaar ontmoeten en waar onderwerpen besproken kunnen worden die door klanten of cliëntenraad worden ingebracht of gewoon ter tafel komen. De Sensire Luistert bijeenkomsten worden (onder deze naam) sinds 2015 uitgevoerd.

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.

Vanwege de Covid-19 crisis zijn er, in overleg met de cliëntenraad, in 2020 helaas geen Sensire Luistert bijeenkomsten geweest. We hebben overwogen om deze bijeenkomsten digitaal vorm te geven, echter vonden wij dat niet passend bij de methode en de doelgroep. We hopen de bijeenkomsten weer zo snel mogelijk te kunnen hervatten.

Zorgkaart Nederland en PREM

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijk instrument waarin de resultaten van zorgaanbieders wordt weergegeven. Dit is een instrument van de Nederlandse Patiënten federatie waarop u de beoordelingen van en reacties op onze teams kunt raadplegen. Op basis van de beoordelingen van mensen 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 geconfirmeerd 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 2020 ondersteund gedurende de uitvoering van de PREM.

De PREM bestond in 2020 uit een vragenlijst met 9 ervaringsvragen (welke men kon beantwoorden op een schaal van 1 t/m 10), een aanbevelingsvraag en een vraag om een totaalcijfer. 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 Sensire Zorg Thuis afgerond en zijn de resultaten binnen. Sensire Zorg Thuis heeft 880 ingevulde vragenlijsten binnen gekregen. Gemiddeld heeft Sensire Zorg Thuis op de eindvraag 'welk cijfer geeft u aan de organisatie?' een 8,64 gescoord, met een aanbevelingsscore van 98%. 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 2020 zijn er 455 reacties gegeven op Zorgkaart Nederland (inclusief de overzetting van de PREM). In 2019 waren dat er 413.

Het gemiddelde cijfer voor Zorg Thuis in 2020 op Zorgkaart Nederland (inclusief dus de doorgezette resultaten van de PREM) was een 8,9. In 2019 was dit ook een 8,9. In 2018 was dit een 8,1 en in 2017 was dit een 7,9.

Klachten

In 2020 zijn er voor Zorg Thuis 35 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Het overkoepelende thema van de meeste klachten ging over onvrede over de verleende zorg, of een gewenste verbetering in de communicatie tussen zorgprofessional en klant. Daarnaast waren er in 2020 een aantal corona gerelateerde klachten, bijvoorbeeld over de afschaling van zorg in de eerste golf. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Certificaten en Keurmerken

Zoals eerder in dit verslag al beschreven stond (onder het kopje 'certificaten en keurmerken'), heeft ook Zorg Thuis de ISO9001:2015 en de NEN 7510 behaald. Er zijn voor Zorg Thuis geen minors of majors uitgekomen.

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 2020 stond 72% van Sensire ingeschreven in het kwaliteitsregister. Sensire zorgt voor de inschrijvingen en vergoedt deze.

VAR

Zoals eerder in dit verslag beschreven, heeft de Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VAR) zich eind 2017 volledig geïnstalleerd. Een groot deel van de leden zijn medewerkers van Zorg Thuis.

Platform Wijkverpleging

Het Platform Wijkverpleging is ontstaan op initiatief van een aantal wijkverpleegkundigen. Wijkverpleegkundigen zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor het onderzoeken en bepalen van de zorgbehoefte en het organiseren van zorg. Deze verantwoordelijkheid is gebaseerd op de professionele autonomie. Dit betekent dat wijkverpleegkundigen zelf verantwoordelijk zijn voor de inhoud van het vak en de ontwikkeling ervan.

Begin 2018 is het Platform Wijkverpleging binnen Sensire erkend als formeel orgaan dat verantwoordelijk is voor de vakinhoudelijke ontwikkeling van wijkverpleegkundigen. Sinds april 2018 doen de leden van het Platform Wijkverpleging dit in samenwerking met één afgevaardigde van de wijkverpleegkundigen uit iedere gemeente.

Inzet specialist ouderengeneeskunde extramuraal

De problematiek 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 oudere met multimorbiditeit en 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. Deze wordt momenteel verder vorm gegeven en geoptimaliseerd.

De huisarts kan een specialist ouderengeneeskunde consulteren als er sprake is van een complexe zorgvraag bij kwetsbare ouderen met of zonder een WLZ indicatie. 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 'Extramuraal Multi Disciplinair Overleg' de specialist ouderengeneeskunde neemt dan deel als adviseur. Verder is er een mogelijkheid tot een Geriatrisch assessment met kortdurende medebehandeling en Langdurige medebehandeling met ANW-bereikbaarheid (gedurende de avond, nacht en weekeinde). De specialiste ouderengeneeskunde kan ook gedragswetenschapper en of een paramedicus inzetten met gespecialiseerde kennis van kwetsbare ouderen. Zij werken samen in een multi disciplinair team onder verantwoordelijkheid van de specialist ouderengeneeskunde.

Inzet van een multi disciplinair team onder leiding van de specialist ouderengeneeskundige zorgt ervoor dat er meer gespecialiseerde kennis in de eerste lijn beschikbaar is. Hierdoor komt passende zorg voor kwetsbare ouderen met een complexe zorgvraag beschikbaar in de thuissituatie. Verwijzingen en opnames naar de tweede lijn kunnen we hiermee uitstellen of voorkomen.

Binnen het werkgebied van Sensire is er een verdeling gemaakt per gemeente met de verschillende organisaties met een specialist ouderengeneeskunde in dienst zodat alle inwoners gebruik kunnen maken van deze extramurale zorg.

Deze zorg wordt gefinancierd voor de ouderen met een WLZ indicatie vanuit de WLZ. Voor ouderen zonder deze indicatie wordt deze zorg gefinancierd door de GZSP (gespecialiseerde zorg specifieke patiëntengroepen).