

Kwaliteitsplan **2019**



Kwaliteit van zorg en de intentie van ons handelen

Kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie tussen mensen. En in die relatie is het de persoonlijke benadering die het verschil maakt tussen technische, deskundige zorg en warme, betrokken zorg. Hoe ingewikkeld een context ook is, wanneer je liefdevolle aandacht ervaart en jouw specifieke manier van leven en jouw persoonlijkheid er mogen zijn, dan kun je jezelf zijn. Wij denken dat dat kwaliteit van leven bepaalt. Het uitgangspunt dat we werken vanuit de relatie en dus met een persoonlijke benadering is één van de pijlers van De Zorgcirkel. Hierop is onze 'why', onze visie, onder andere gebaseerd.

Dit uitgangspunt moet meer zijn dan woorden. Woorden moeten gewoontes worden in ons handelen van iedere dag. En dat handelen moet op zijn beurt vanuit de juiste intentie gebeuren. Want met welke intentie je iemand benadert en wie je bent bepalen hoe de ander zich voelt, bepalen de kwaliteit van jouw zorg. Dat geldt voor zowel de zorg voor ouderen, als ook voor je collega's.

Persoonsgericht werken is met andere woorden het fundament voor persoonsgerichte zorg.

De Zorgcirkel heeft in haar koers "Vanuit behoefte gestart..." een aantal thema's vastgesteld die we met bovengemiddelde energie ontwikkelen. Met deze koers als overkoepelend kwaliteitsplan, zijn persoonsgericht werken en persoonsgerichte zorg onze missie. Het vertrekpunt voor wat we doen en wat we evalueren. We richten ons op de zorg voor ouderen overal. Niet alleen ouderen in het verpleeghuis, maar juist ook ouderen die thuis wonen, in de wijken waar wij zorg verlenen. Wij denken dat voor ieder mens zorg thuis nagenoeg altijd het beste is. Dat dit nog niet altijd lukt, komt onder meer doordat we nog meer thuis mogelijk moeten maken, dat we meer in ketens samen kunnen werken en het reisgezelschap versterken. En als wonen in een verpleeghuis toch het beste alternatief is, dan willen we dat het daar goed is. Dat iedere cliënt en diens naasten zich gezien, veilig en thuis voelen.



Over de doelen die daaraan bijdragen gaat dit kwaliteitsplan. We beogen er zicht mee te geven op wat we doen met de ter beschikking gestelde middelen specifiek voor uitvoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit plan is vanuit de locaties waar mensen wonen en werken per regio opgebouwd, door cliëntenraden en medewerkers en we verwerkten er feedback in van partners uit ons lerend netwerk.

Ook dit zijn woorden. Woorden die kracht krijgen door de intentie waarmee ze daden worden. Daden in de relatie tussen mensen: daar ontstaat de kwaliteit van zorg.

Ronald Buijs en Monique Cremers



Inhoudsopgave

1 Profiel van De Zorgcirkel

- Visie op zorg en kwaliteit
- De behoefte van de kwetsbare oudere centraal
- Regie in de regio
- Een sterker reisgezelschap
- Onze waarden
- Wij - waar, wie, wat

2 Profiel personeelsbestand 2018

3 Onze visie op kwaliteit vertaald naar de praktijk

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Leren, ontwikkelen en verbeteren
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leiderschap
- Personeelssamenstelling
- Innoveren

4 De lokale invulling

- Regio Alkmaar
- Regio Egmond-Heiloo
- Regio Edam-Volendam
- Regio Purmerend
- Regio Zaanstreek
- Geriatrische Revalidatie Zorg

5 Afkortingen en begrippen



1 Profiel van De Zorgcirkel



1. Profiel van De Zorgcirkel

Wij zijn specialist in ouderenzorg, -behandeling en -revalidatie en bieden met ruim 3500 medewerkers en meer dan 1500 vrijwilligers persoonsgerichte zorg aan ruim 7500 cliënten. Dit doen we bij voorkeur bij mensen thuis en daarnaast in onze 26 locaties. Het uitgangspunt van al ons handelen is de behoefte, kracht en zelfstandigheid van de cliënt.

1.1 Visie op zorg en kwaliteit

Onze droom is een maatschappij waarin ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen en waaraan zij zelf blijven bijdragen. De Zorgcirkel staat in deze maatschappij voor liefdevolle aandacht en professionele zorg voor ouderen en zoekt de verbinding met anderen om dit mogelijk te maken. Wij zijn nieuwsgierig naar de mens. Samen met hun omgeving ontdekken we waaraan iemand behoefte heeft om als mens onder de mensen te kunnen leven. Dit doen wij dus niet alleen, maar met andere zorgorganisaties, zorgverzekeraars en gemeenten, en met de cirkel van vertrouwde mensen in hun omgeving.

Samen met deze cirkel of reisgezelschap zorgt De Zorgcirkel voor professionele hulp. Voor ondersteuning die zoveel mogelijk vrijheid geeft. Zodat niet kwetsbaarheid, maar kracht het leven grotendeels bepaalt. En de cliënt een waardig leven kan blijven leven ondanks afhankelijkheden. Nu en straks.

1.2 De behoefte van de kwetsbare oudere centraal

De Zorgcirkel richt zich op die oudere die op onderdelen kwetsbaar is en die bepaalde behoeften niet meer zelfstandig kan invullen. Bijvoorbeeld door dementie of andere ziekten. Het kan echter ook gaan om ouderen die herstellen van een zware operatie, hulp na een trauma nodig hebben of de laatste fase van hun leven doorbrengen bij De Zorgcirkel.

1.3 Regie in de regio

De Zorgcirkel is actief in de regio's Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam, Alkmaar, Egmond-Heiloo en omstreken. Binnen elke regio is ruimte voor lokale



cultuur als deze bijdraagt aan het welzijn van cliënten. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn in de vijf regio's belegd. De geriatrische revalidatiezorg noemen we onze zesde regio.

1.4 Een sterker reisgezelschap

Het reisgezelschap is een netwerk waar de cliënt structureel op kan terugvallen, zoals gelijkgestemden of mensen uit de buurt. Wanneer mensen ouder worden, is het netwerk of de cirkel van vertrouwde mensen veelal kwetsbaar en kleiner geworden. De Zorgcirkel wil deze cirkel vergroten met nieuw reisgezelschap, als aanvulling op mantelzorgers. We gaan samen met lokale partners op zoek naar manieren om het reisgezelschap te versterken en dragen bij aan wijken waar mensen naar elkaar omkijken.

1.5 Onze waarden

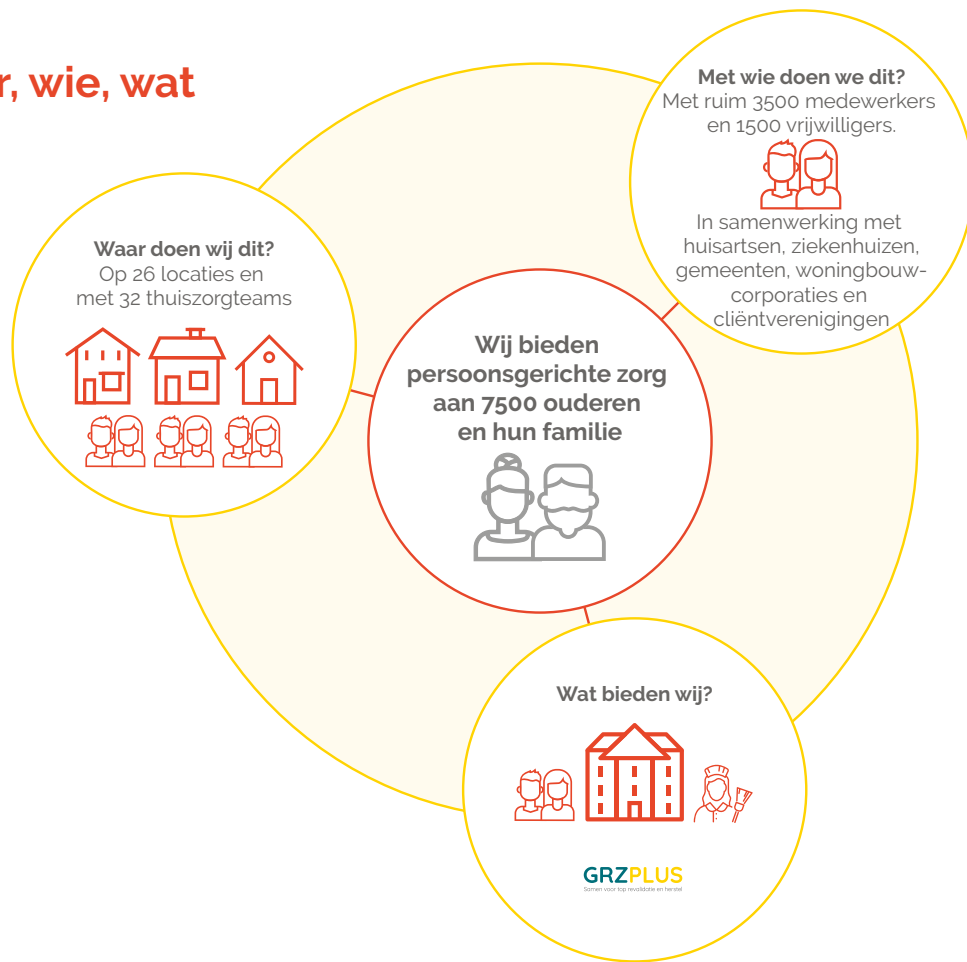
De Zorgcirkel start steeds weer bij de behoeften van cliënten en medewerkers. Wat willen zij echt? En wat hebben zij nodig? Kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie tussen mensen, tussen cliënt en medewerker. Daarom zijn relaties belangrijk voor De Zorgcirkel.

Persoonsgericht werken is ons fundament voor persoonsgerichte zorg. Ook investeren wij in relaties met samenwerkingspartners. Zo dragen wij bij aan de kwaliteit van de ouderenzorg. Iedereen is van even grote waarde bij De Zorgcirkel, onafhankelijk van functie of ervaring. Cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners zijn allen van betekenis. Eenieder draagt zijn of haar steentje bij.

In alles wat wij doen staan behoefte, relatie en evenwaardigheid centraal. Deze waarden zijn de basis voor hoe we ons werk doen en met elkaar zorg verlenen.



Wij - waar, wie, wat



2

Profiel personeelsbestand 2018



2. Profiel personeelsbestand 2018

Wij streven naar een gebalanceerde personeelssamenstelling om de gevraagde zorg aan onze bewoners te leveren.

Hieronder wordt informatie gegeven over de personeelsformatie in 2018.

Aantal medewerkers naar functietype

Type functie	Aantal medewerkers	fte
Verpleging en verzorging	1956	1186,34
Leerlingen	114	83,85
Activiteitenbegeleiding	100	60,25
Behandelaars	110	85,46
Zorgmanagement	52	43,10
Overig personeel	1267	592,81
Totaal	3599	2051,81

Aantal medewerkers verpleging, verzorging en activiteitenbegeleiding naar kwalificatieniveau in Wlz

Functionieniveau medewerkers

Niveau	Aantal	Percentage
Niveau 1	125	10,4
Niveau 2	244	20,3
Niveau 3	629	52,5
Niveau 4 en hoger	202	16,8
Totaal	1200	592,81



Overige personele kengetallen

Categorie	Percentage
Instroom	25%
Uitstroom	21%
Verhouding van personeelskosten t.o.v. de opbrengsten	62%

Aantal vrijwilligers De Zorgcirkel

Vrijwilligers	1565
---------------	------



3

Onze visie op kwaliteit vertaald naar de praktijk



3. Onze visie op kwaliteit vertaald naar de praktijk

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de strategische koers van De Zorgcirkel staat de behoefte van cliënten centraal.

De Zorgcirkel ontdekt samen met cliënten en de mensen om hen heen, welke behoeften zij hebben in deze fase van hun leven. Zodat zij het leven ten volle kunnen blijven beleven, als mens onder de mensen. Samen met de cirkel van vertrouwde mensen in hun omgeving zorgen wij voor professionele hulp. Voor ondersteuning die zoveel mogelijk vrijheid geeft. Zodat niet kwetsbaarheid, maar kracht het leven grotendeels bepaalt. En iedereen een waardig leven kan blijven leven met afhankelijkheden. Nu en straks.

Voor persoonsgerichte zorg is de professionele en liefdevolle inzet van de medewerkers en hun betrokkenheid bij de cliënten de bepalende factor. Om een zorgleefplan te ontwikkelen dat aansluit bij de behoefte van de cliënten worden zij (en/of hun naasten) uitgenodigd in het multidisciplinair overleg (MDO).

Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- doorontwikkelen van het elektronisch cliëntendossier (ECD), om de behoeften en wensen van de cliënten nog beter vast te leggen en afspraken te maken over persoonsgerichte zorg, behandeling en dagbesteding
- voorbereiden van een cliëntportaal en een mantelzorgportaal, om cliënten en mantelzorgers optimaal te informeren over en te betrekken bij de zorg en behandeling.
- inzetten van 'backpackers' om medewerkers te ondersteunen en te inspireren om de zorg persoonsgericht te maken
- moderniseren van het activiteitenaanbod van groepsgericht naar persoonsgericht
- het betrekken van het reisgezelschap van cliënten, om het leven en het "beleven" samen voort te zetten
- onderzoeken en inzetten van e-healthoplossingen om cliënten zo veel mogelijk vrijheid en zelfstandigheid te kunnen laten behouden



3.2 Leren, ontwikkelen en verbeteren

Wij willen een lerende organisatie zijn en zijn dus nooit uitgeleerd. We scheppen voorwaarden zodat individuen en teams zich kunnen ontwikkelen op een creatieve en uitdagende manier. We stimuleren kennisontwikkeling en -uitwisseling zodat we als organisatie innovatief blijven in een veranderende omgeving.

Bij De Zorgcirkel gaan leren en verbeteren hand in hand. Naast het formele leren in de schoolbanken leren we in en van de dagelijkse praktijk. Van elkaar, van feedback van cliënten en hun naasten, van onderzoeken, van de dingen die succesvol zijn en natuurlijk ook van dingen die niet goed gaan.

Wat bijvoorbeeld beter kan, is de mate waarin het kwaliteitsmanagementsysteem ons helpt om te leren en te verbeteren. Wij zijn onderweg om gegevens vanuit verschillende bronnen in een systematische verbetercyclus om te zetten. Audits, incident- en calamiteitenmeldingen, klachten en zorgregistraties moeten dus nog meer dan nu het geval is leiden tot verbeteringen in de praktijk.

Medewerkers die leren en zich ontwikkelen zijn belangrijk om als organisatie en individuen mee te kunnen bewegen met de veranderingen in de zorg en de maatschappij. Wij ambiëren een goed leerklimaat, scholingsprogramma's en onderhouden nauwe contacten met andere zorginstellingen en onderwijs- en onderzoeksinstituten om voortdurend kennis te verrijken en uit te wisselen.

Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- doorontwikkelen van onze meldsystemen (MIC, MIM, VBM), zodat zij het proces van verbeteren door te leren van incidenten volledig ondersteunen
- modernisering van de methoden om ervaringen van cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers op te halen
- toetsen wat de cliënt en zijn of haar naasten merken van de projecten en van de verbetermaatregelen. Dit doen we met metingen maar vooral door het ophalen van ervaringen en verhalen
- doorontwikkelen van zelfscans en interne audits
- beschikbaar stellen van nieuwe dashboards met stuurinformatie voor de teams en rapportages
- decentraal analyseren en opvolgen van incidenten



- evalueren en zo nodig aanpassen van de klachtenregeling
- beter inzichtelijk maken van de opvolging van incidenten, calamiteiten en klachten
- laten uitvoeren van externe audits en visitaties (HKZ en Topcare)
- samen werken en leren met andere zorginstellingen, bijvoorbeeld in het lerend netwerk met Omring en Zorgbalans
- contacten met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) betreffende onderzoek
- aanbieden van leren in alternatieve aansprekende vormen, bijvoorbeeld in spelvorm zoals escaperooms.

3.3 Wonen en welzijn

Wonen en welzijn zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Wanneer ouderen kwetsbaarder worden, is de eigen vertrouwde omgeving een belangrijk houvast. De Zorgcirkel wil alle zorg en ondersteuning voor ouderen thuis mogelijk maken.

Daar hoort ook bij dat revalidanten zo snel mogelijk weer naar huis kunnen gaan. Dat vraagt aandacht voor vastgoed (inrichting gebouwen en buitenruimtes met aandacht voor privacy, vrijheid en faciliteiten voor specifieke zorg), inzet van technische hulpmiddelen (ICT-toepassingen, gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health) en goede inrichting van processen.

Daar waar het niet mogelijk is om in de eigen omgeving te blijven, biedt De Zorgcirkel een woonomgeving die zo "thuis" mogelijk is.

Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- een vervolg geven aan de pilot "grijs, groen en gelukkig" om samen met IVN verpleeghuislocaties te vergroenen
- vervolg geven aan de leefcirkels zoals al ingevoerd in locatie Sint Nicolaashof, om mensen met dementie zo veel mogelijk vrijheid en bewegingsruimte te geven
- pilots uitvoeren met technische hulpmiddelen, zoals met een sociale robot



- het verbeteren van processen bij verhuizing naar een andere omgeving, zoals afleggen van thuisbezoek, betere overdracht en effectiever betrekken van cliënt, mantelzorger en reisgezelschap bij de voorbereiding op de verhuizing.

3.4 Veiligheid

De kwaliteitsontwikkeling van medicatieveiligheid, veilige hulpmiddelen, infectiepreventie, voedselveiligheid, valpreventie, het beperken van vrijheidsbeperkende maatregelen en BHV is belegd bij verschillende disciplines en komt in onderlinge samenwerking en met andere deskundigen tot stand.

Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- ons voorbereiden op de Wet zorg en dwang, samen met het lerend netwerk (Omring en Zorgbalans)
- aandachtfunctionarissen voor de verschillende veiligheidsonderwerpen verder trainen zodat zij deskundigheid, eigenaarschap en hun rol in het kwaliteitssysteem ontwikkelen
- doorgaan met veiligheidsthema's in een structureel scholingsprogramma

- domotica inzetten (bijvoorbeeld leefcirkels) om de vrijheid van bewoners te verruimen
- huiskamer- en welzijnsfunctionarissen zijn vaker aanwezig en vervullen een directe rol naar cliënten op de genoemde thema's
- een volgende stap zetten met de basiskwaliteitsindicatoren: niet alleen vastleggen maar snel terugkoppelen van de resultaten naar de teams betekent direct verbeteren
- invoeren van structureel en incidenteel moreel beraad om optredende dilemma's te bespreken en vanuit daar "het goede" te beslissen en te doen.

3.5 Leiderschap

De Zorgcirkel wil een organisatie zijn waar professionele medewerkers liefdevol werken en hun praktische eigen wijsheid inzetten. Waar medewerkers initiatieven ontplooiën waarvan ze geloven dat het goed is voor cliënten zonder dat ze tegen grenzen aanlopen. Die vrijheid geven wij als organisatie aan medewerkers, zodat zij kunnen reflecteren op hun eigen werk, elkaar onderling kunnen complimenteren, opbouwende kritiek kunnen geven en ervaringen delen. Met elkaar



ontdekken we welke randvoorwaarden hierbij belangrijk zijn, zonder het van bovenaf te dicteren. (Persoonlijk) leiderschap speelt hierbij een belangrijke rol. Leiderschap is niet voorbehouden aan managers, maar ieders persoonlijke leiderschap maakt dat we goede zorg en diensten kunnen verlenen.

Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- teamontwikkelingsprogramma's die eigen kracht en samenkracht stimuleren en bijdragen aan een goed werk- en ontwikkelklimaat
- managementdevelopmentprogramma's voor managers en leidinggevendenden om deskundigheid te vergroten en intervisie te stimuleren
- verder ontwikkelen van de VVAR (verzorgende en verpleegkundige adviesraad) om vanuit deze vakgroepen invloed te hebben op beleid en om vakinhoudelijke ontwikkeling te stuwen
- verder ontwikkelen van de vakgroepen zodat de deskundigheid en samenwerking sterk is, de leden gebruik maken van elkaars competenties en de teamgeest groot is

- verder inhoudelijk en didactisch toerusten van aandachtfunctionarissen, die specifieke onderwerpen op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid binnen hun team behartigen.

3.6 Personeelssamenstelling

De Zorgcirkel heeft voldoende en goede medewerkers nodig om kwaliteit van zorg te waarborgen. Omdat de vraag naar zorg stijgt en het aantal beschikbare medewerkers afneemt, zoekt De Zorgcirkel buiten de gebaande paden naar oplossingen voor behoud en extra instroom van medewerkers. Om medewerkers aan te trekken, ontwikkelt De Zorgcirkel nieuwe manieren van (zij)instroom. Dit gebeurt onder andere samen met zorgorganisaties, opleidingsinstituten en UWV. De diversiteit in leerroutes, roosters en dienstverbanden wordt verder uitgebreid, zodat meer wordt ingespeeld op de behoefte van de huidige en nieuwe medewerkers. Bij het uitbreiden van de formatie ligt het zwaartepunt op medewerkers in de directe cliëntenzorg.



Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- opzetten en uitvoeren van een creatieve arbeidsmarktcampagne
- proeftuinen voor het (om)scholen van nieuwe instroom van werkzoekenden (zij-instromers)
- medewerkers behouden: blijven binden en boeien door persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden, zorgen voor een stimulerend en prettig werkklimaat en het verruimen van mogelijkheden in het algemeen
- medewerkers breder inzetbaar maken door bijvoorbeeld jobrotation en transmuraal werken
- uitvoering geven aan vitaliteitsbeleid
- inzetten van huiskamer- en welzijnsfunctionarissen
- nog effectiever plannen van medewerkers.

3.7 Innoveren

Bij een toenemend aantal ouderen in onze samenleving en een afnemend aantal jongeren is het steeds moeilijker om zorg op dezelfde manier te blijven bieden. We komen simpelweg mensen tekort. We zullen daarom de zorg moeten vernieuwen. Niet alleen door het gebruik van nieuwe technieken en slimme werkwijzen, maar ook door sociale innovaties. Waar medewerkers de vrijheid

hebben om vanuit persoonsgerichte zorg hun werk inhoud te geven, ontstaan de beste ideeën. In iedere regio van De Zorgcirkel zijn er dergelijke initiatieven en innovaties, waar De Zorgcirkel graag in investeert. Iedere regio neemt minimaal één innovatie op in het jaarplan 2019.

Waarop ligt het komende jaar onze focus?

- toepassen van domotica en leefcirkels
- verminderen van administratieve last voor zorgprofessionals
- toepassen van ICT om processen te verbeteren (bijvoorbeeld digitale toedienregistratie, vereenvoudigen van digitale overdracht van zorggegevens)
- pilot sociale robot
- onderzoeken wat de cliënt en het reisgezelschap helpt om zorg zelf te organiseren
- toepassen van games bij scholing en training
- project 'lerend vermogen van mensen met dementie'. Bedoeld om ervaring op te doen en mogelijk onderdeel te maken van het programma Persoonsgerichte zorg



- in wijk Overwhere in Purmerend ontschotten van zorg- en dienstverlening door uitwisseling van faciliteiten en voorzieningen met de verpleeghuizen, gericht op het thuis kunnen blijven wonen van ouderen wanneer zij kwetsbaar worden
- volgen en benutten van diverse sociaal-maatschappelijke innovatieve ontwikkelingen die een impuls geven aan het leefklimaat in de verpleeghuizen door verbindingen tussen de binnen- en buitenwereld.
- onderzoek naar de behoefte van cliënten met zowel een dementieel beeld als een vraagstuk op het gebied van geestelijke gezondheid.
- het in gebruik nemen van video incident observatiesysteem voor betere nachtzorg en nachtrust voor cliënten, als onderdeel van De Challenge 'Verpleeghuizen van de Toekomst'.



4 De lokale invulling



4. De lokale invulling

De behoefte, wensen en mogelijkheden verschillen per regio en per locatie en vragen een lokale invulling van de plannen. In dit hoofdstuk belichten we deze plannen.



Regio Alkmaar

De regio Alkmaar omvat de locaties Westerhout in Alkmaar en De Mieuwijdt in Graft-De Rijp. Daarnaast bieden we in een groot deel van de regio thuiszorg.

Voor de regio Alkmaar betekent persoonsgericht werken dat wij ons steeds meer richten op het welzijn van mensen en dat we dus afstappen van het medisch zorgmodel.

Om een antwoord te vinden op de krapte op de arbeidsmarkt en toenemende vraag naar zorg richt de regio Alkmaar zich op werkzoekenden die zich willen omscholen voor de VVT-sector.

Bij Westerhout zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- het leren kennen van de cliënt vóór opname op locatie
- nog meer aandacht voor de mens achter de bewoner; versterken persoonsgericht werken
- de aansluiting van activiteiten op behoefte van de bewoner

- aandacht voor bewoners tijdens de maaltijd/aandacht voor de beleving van bewoners bij eten en drinken
- versterken van de samenwerking met reisgezelschap

 bewoners	229
 vrijwilligers	128
 medewerkers	290
 aanbevelingen*	60%

Bij de Mieuwijdt zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- uitbreiding van het zorgteam zodat we optimaal inspelen op de vraag naar zorg
- extra scholing in persoonsgericht werken
- multidisciplinair overleg over het welzijn van de cliënt.

 bewoners	56
 vrijwilligers	90
 medewerkers	38
 aanbevelingen	85%

* Percentage cliënten of vertegenwoordigers die De Zorgcirkel aanbevelen (CQI 2017-2018)



Regio Egmond-Heiloo

De regio Egmond omvat de locaties Agnes en Prins Hendrik in Egmond aan Zee en Amberhof in Heiloo. Daarnaast bieden we thuiszorg.

Welzijn vanuit persoonsgericht werken is voor de regio Egmond-Heiloo de kern van de visie. Dit begint bij het leren kennen van de bewoner en zijn of haar naasten. Hiervoor gaan wij regiobreed thuis het eerste contact al leggen en met een daginvullingscoach zetten we dit contact op locatie voort.

Om op alle zorgvragen in de regio te kunnen ingaan, ook medisch-technisch, stellen wij een 24/7 inzetbaar verpleegkundig team samen dat flexibel in de regio werkt.

Bij Prins Hendrik zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- het samenstellen van een team van zorgprofessionals met diverse opleidingen en achtergronden
- meer bewegingsactiviteiten met als doel meer zelfstandigheid van bewoners
- meer aandacht en zorg bij onbegrepen gedrag door op zoek te gaan naar de reden achter het gedrag.

 bewoners	147
 vrijwilligers	103
 medewerkers	167
 aanbevelingen	83%



Bij Amberhof zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- inrichten van een behandelteam voor aandacht en zorg bij onbegrepen gedrag
- binden en boeien van bestaande en nieuwe medewerkers door een aantrekkelijke werkomgeving te bieden.

 bewoners	24
 vrijwilligers	24
 medewerkers	35
 aanbevelingen	47%

Bij Agnes zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- meer bewegen, mobiliteit en daardoor zelfstandigheid van bewoners
- uitbreiding van het team voor een schoner huis en voor meer contactmomenten
- zinvolle dag(besteding).

 bewoners	49
 vrijwilligers	75
 medewerkers	12
 aanbevelingen	93%



Regio Edam-Volendam

De regio Volendam bestaat uit de locaties Gouwzee en Sint Nicolaashof in Volendam, De Meermin in Edam en De Seevanck/De Notaris in Oosthuizen. Daarnaast biedt de regio thuiszorg.

Om een antwoord te vinden op de krapte op de arbeidsmarkt en de toenemende vraag naar zorg richt de regio Edam-Volendam zich op werkzoekenden om te laten scholen voor de VVT-sector.

Persoonsgericht werken is de kern van onze visie.

Om nog beter persoonsgericht te werken gaan wij:

- met medewerkers de dagelijkse werkwijze verbeteren om de kwaliteit te waarborgen
- (meer) aandacht besteden aan directe bewonerszorg
- het reisgezelschap en de bewoner intensief begeleiden om nog meer meerwaarde voor bewoners te creëren.

Bij Gouwzee en Sint Nicolaashof zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- stabiele personeelsbezetting in het zorgteam
- zinvolle dagbesteding
- hulp en ondersteuning tijdens de maaltijden omdat dit belangrijke dagelijkse momenten zijn voor bewoners
- hulp en ondersteuning in de huiskamer.

 bewoners	93
 vrijwilligers	160
 medewerkers	108
 aanbevelingen	66%



Bij De Meermin zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- een stabiele personeelsbezetting in het zorgteam
- uitbreiding van het team activiteitenbegeleiders zodat we bewoners zinvolle dagbesteding kunnen bieden.

 bewoners	70
 vrijwilligers	74
 medewerkers	55
 aanbevelingen	70%

Bij De Seevanck en De Notaris zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- uitbreiding van hulp en ondersteuning bij activiteiten
- hulp en ondersteuning tijdens de maaltijden om bewoners extra aandacht te geven bij deze voor hen belangrijke momenten op een dag.

 bewoners	14
 vrijwilligers	42
 medewerkers	27
 aanbevelingen*	NA

Op het vlak van VPT zetten wij ons het komende jaar extra in voor een daginvullingscoach bij het huiskamerproject. Doel: ondersteuning bij activiteitenprogramma's en het begeleiden van medewerkers gastvrijheid en vrijwilligers.

* Aanbeveling kan niet worden berekend i.v.m. te klein aantal respondenten



Regio Purmerend

De regio Purmerend heeft de locaties Novawhere, Jaap van Praag, Molentocht, De Viervorst, Triton, Zuidland in Purmerend en Middelwijk in Middenbeemster.

Daarnaast biedt de regio Purmerend thuiszorg.

Welzijn door middel van persoonsgericht werken is de focus van de regio Purmerend. Regiobreed wordt hier aandacht aan besteed door:

- het scholen en on-the-job begeleiden van huiskamerassistenten
- extra ruimte te geven aan praktijkopleiders om te begeleiden op de werkvloer
- inzet van technologische hulpmiddelen als ondersteuning bij de zorg.

Bij Novawhere zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- ondersteuning bij het uitvoeren van administratieve taken
- huiskamerprojecten met als doel meer aandacht voor bewoners

- vergroten deskundigheid van medewerkers waardoor we een grotere variatie in het team realiseren.

 bewoners	110
 vrijwilligers	130
 medewerkers	118
 aanbevelingen	49%

Bij Middelwijk zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- een activiteitenbegeleider voor bewoners met een psychogeriatrische aandoening
- meer variatie binnen het team van begeleiders en vergroten van hun deskundigheid.

 bewoners	28
 vrijwilligers	62
 medewerkers	34
 aanbevelingen	50%



Bij Zuidland zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- ondersteunen en begeleiden van het reisgezelschap met als doel meerwaarde voor bewoners realiseren
- versterken samenwerking van het team met het reisgezelschap
- gespecialiseerde medewerkers, om zo meer variëteit in het team te realiseren
- extra aandacht voor een zinvolle dagbesteding voor bewoners,
- en mede daardoor ook ruimte geven aan innovatie van activiteitenbegeleiding

 bewoners	54
 vrijwilligers	36
 medewerkers	56
 aanbevelingen	75%

Bij Molentocht zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- welbevinden van bewoners door onder meer actief te werken aan beweging
- verbeteren van persoonsgericht werken

- een stabiele personeelsbezetting in het zorgteam
- de mantelzorger; aandacht en begeleiding voor hun rol vroeger en nu blijft nodig.
- persoonlijke begeleiding in de huiskamer
- Vergroten van deskundigheid van huiskamerassistenten
- ondersteuning bij uitvoeren van administratieve taken
- bevorderen van het welbevinden met muziektherapie.

 bewoners	104
 vrijwilligers	145
 medewerkers	112
 aanbevelingen	76%



Bij Triton zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- het welzijn van bewoners door hen meer te laten bewegen met focus op bewegen op maat
- veiligheid voor bewoner en medewerker.

 bewoners	24
 vrijwilligers	15
 medewerkers	29
 aanbevelingen	81%

Bij De Viervorst zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- het welbevinden van bewoners; meer bewegen is daarvoor noodzakelijk
- focus op wensen en behoeften van bewoners
- een persoonlijke begeleider van bijzondere doelgroepen.

 bewoners	57
 vrijwilligers	50
 medewerkers	49
 aanbevelingen	59%

Bij Jaap van Praag zetten wij ons het komend jaar extra in voor:

- het welbevinden van bewoners; dat staat bij alles wat wij doen voorop
- stabiele personeelsbezetting in het zorgteam
- ondersteuning bij het uitvoeren van administratieve taken

 bewoners	76
 vrijwilligers	101
 medewerkers	55
 aanbevelingen	75%



Regio Zaanstreek

De regio Zaanstreek bestaat uit de locaties Amandelbloesem in Wormerveer, Saenden in Zaandam, De Keern en Jonkerhof in Landsmeer en Torenerf in Wormer. Daarnaast biedt de regio Zaanstreek thuiszorg.

Om een antwoord te vinden op de krapte op de arbeidsmarkt en toenemende vraag naar zorg richt de regio Zaanstreek zich op werkzoekenden om zich te scholen voor de VVT- sector.

Bij Torenerf zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- het al thuis leren kennen van bewoner en reisgezelschap
- extra inzet tijdens intensieve zorgmomenten, zoals 's morgens en tijdens het avondeten
- nog eerder handelen bij wondverzorging
- het verdiepen van onbegrepen gedrag door de redenen te achterhalen voor het gedrag en daar anders op in te spelen

- MDO's gericht op zinvolle dagbesteding
- het ontwikkelen van de deskundigheid van huiskamerassistenten
- aansluiting bij behoefte van de bewoner.

 bewoners	74
 vrijwilligers	102
 medewerkers	77
 aanbevelingen	37%

Bij De Keern zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- welbevinden ondanks ziektebeelden van bewoners; wat kunnen we leren van de ziektebeelden voor hun welbevinden?
- het versterken van persoonsgericht werken
- focus op welzijn en zinvolle dagbesteding
- inzetten van huiskamerassistenten met aandacht voor het ontwikkelen van hun deskundigheid.

 bewoners	48
 vrijwilligers	33
 medewerkers	33
 aanbevelingen	67%



Bij Jonkerhof zetten wij ons het komende jaar extra in voor:

- het al thuis leren kennen van bewoner en reisgezelschap
- het versterken van persoonsgericht werken
- het structureel aanwezig zijn van huiskamerassistenten
- herkennen en begrijpen van onbegrepen gedrag
- het eveneens herkennen van de relatie tussen ziektebeelden van bewoners en hun behoeften/wensen.
- MDO's gericht op zinvolle dagbesteding
- uitbreiden activiteitenbegeleiding

 bewoners	15
 vrijwilligers	12
 medewerkers	13
 aanbevelingen	100%

Bij Saenden zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- het al thuis leren kennen van bewoner en reisgezelschap
- extra inzet tijdens intensieve zorgmomenten
- ons verdiepen in de ziektebeelden van bewoners zodat we meer inzicht krijgen in hun gedrag waardoor we nog beter persoonsgerichte zorg kunnen bieden
- deskundigheidsbevordering door klinische lessen
- ondersteuning backpackers bij persoonsgericht werken

 bewoners	87
 vrijwilligers	78
 medewerkers	70
 aanbevelingen	68%



Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ)

De Zorgcirkel biedt geriatrische revalidatiezorg op drie locaties:

Westerhout in Alkmaar en Novawhere en het Transitorium in Purmerend. Het Transitorium is gevestigd in het Waterlandziekenhuis. Revalideren kan ook steeds vaker thuis.

Bij de genoemde locaties werken in revalidatie-behandeling gespecialiseerde medewerkers. De behandelaars zijn gespecialiseerd in revalidatie van mensen met COPD, hartfalen, botbreuken, amputaties, ziekte van Parkinson en revalidatie van mensen die zijn getroffen door een beroerte. Wij vinden het heel belangrijk om bij de revalidatie te werken volgens de meest recente inzichten vanuit de wetenschap.

De Zorgcirkel werkt op het gebied van revalidatie en herstel samen met Omring onder de naam GRZPLUS. Daardoor kunnen we de kennis, ervaring en onderzoek van beide organisaties bundelen zodat ouderen nog

beter, sneller en prettiger herstellen na bijvoorbeeld een ongeval, beroerte of een heup- of knieoperatie. Een belangrijk aandachtspunt binnen GRZPLUS is het ontwikkelen van meer mogelijkheden voor revalidatie en herstell zorg thuis. In 2019 gaat GRZPLUS voor het Topcare-keurmerk, topzorg waarin continu wordt gewerkt aan verbetering en innovatie.

Om de best mogelijk zorg te bieden, werken we ook samen met revalidatiecentrum Heliomare. Daarnaast werken we samen met de Hogeschool van Amsterdam en met het Universitair Netwerk Ouderenzorg.

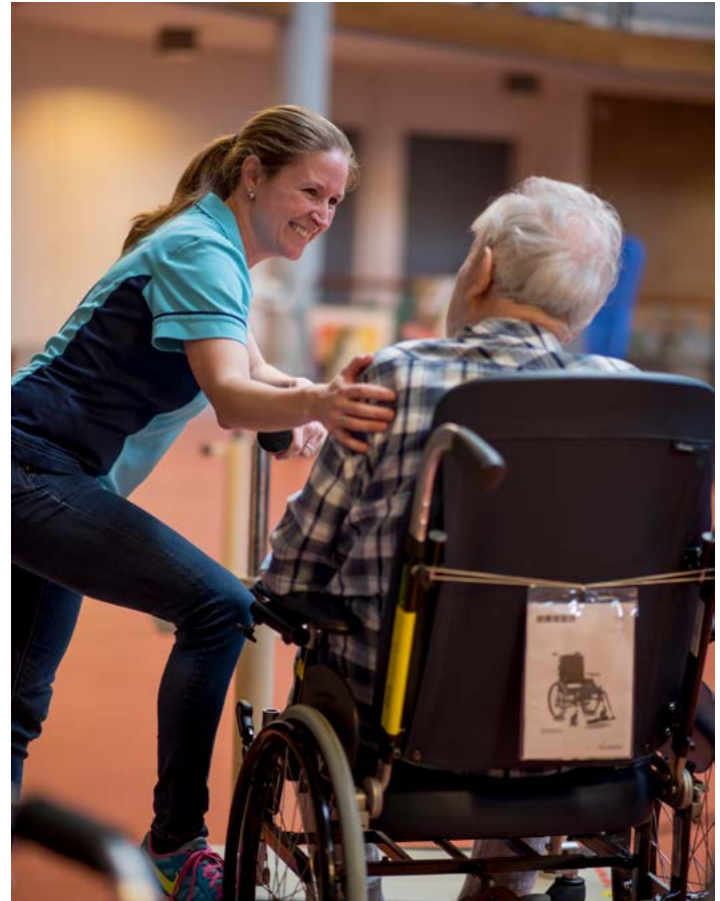
Bij GRZ zetten we ons het komende jaar extra in voor:

- procesverbetering
- nog betere triage voor opname
- multidisciplinaire intake
- wijkverpleegkundige in het MDO
- meebeslissen van revalidant en reisgezelschap (over behandel doelen)



- informatievoorziening verbeteren/digitaliseren
- gebruik domotica
- verder ontwikkelen van ambulante revalidatie (thuis)
- uitbouwen van de samenwerking met Omring (in GRZPLUS) en met revalidatiecentrum Heliomare
- scholing en onderzoek in samenwerking met Hogeschool van Amsterdam en het Universitair Netwerk Ouderenzorg

 revalidanten:	108
 medewerkers	84
 aanbevelingen	61%



5. Afkortingenlijst en begrippen

BHV	Bedrijfs hulpverlening
COPD	Chronic Obstructive Pulmonary Disease (Chronische Obstructieve Longziekte)
CQI	Consumer Quality Index
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
IVN	Instituut voor Natuureducatie en Duurzaamheid
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Meldingen incidenten cliënten
MIM	Meldingen incidenten medewerkers
VBM	Vrijheidsbeperkende maatregelen
VPT	Volledig pakket thuis
VVT	Verpleging, verzorging en thuiszorg
WLz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning

Leefcirkels: de bewoner draagt een polsbandje dat een signaal uitzendt waardoor sommige deuren opengaan en andere juist gesloten blijven. Er worden leefcirkels gecreëerd, waarbinnen de bewoner zich vrij kan bewegen.

Backpacker: backpackers zijn medewerkers uit verschillende disciplines en regio's die bijdragen aan de implementatie van persoonsgerichte zorg. De backpackers ondersteunen en inspireren collega's op locatie door het vertalen van theoretische modellen van persoonsgerichte zorg naar de praktijk



