



De Zorgcirkel Jaarverslag 2019



Stichting De Zorgcirkel
Persijnlaan 99
1447 EG Purmerend
T 088 55 99 500
E info@zorgcirkel.com
www.zorgcirkel.nl
KvK 41236520

2019, Geen 'gewoon' jaar

Medio 2020, kort na de eerste piek van de coronacrisis, kijken we terug op 2019 en realiseren we ons hoe ver weg dat jaar lijkt, en ook hoe het vanuit de huidige situatie een 'gewoon' jaar lijkt te zijn geweest. Het was het derde jaar waarin alle regio's van De Zorgcirkel met grote inzet hebben gewerkt aan de koers 'Vanuit behoefte gestart...'. Met samenkracht is voortuitgang geboekt en zijn resultaten behaald.

We hebben het persoonsgericht werken verder uitgewerkt en nu met name ook het 'eten en drinken' veel meer in dat perspectief gebracht. We leveren nu veel meer maatwerk. Voor cliënten is dat iedere dag weer van groot belang. Om binnen onze visie maximaal maatwerk mogelijk te maken hebben we een koper gevonden voor onze centrale keuken en zijn we een nieuwe samenwerking aangegaan met een maaltijdexpert.

In het kader van goed en prettig werken voor en door medewerkers zijn veel initiatieven gestart. Deze zijn samengebracht in de medewerkerreis die we in dit jaarverslag verder toelichten. Onderdeel daarvan is ook de start van een leertraject voor de bijna honderd leidinggevenden van De Zorgcirkel.

Om goed te blijven bijdragen aan de behoeften van oudere mensen in onze regio's werken we steeds succesvoller samen in netwerken met collega's en externe stakeholders. Concrete resultaten daarvan zijn bijvoorbeeld de coördinatiepunten subacute ouderenzorg die De Zorgcirkel zowel in de regio Zaanstreek/Waterland als in Noord-Kennemerland beheert. Ook heeft De Zorgcirkel in deze regio visietrajecten geïnitieerd. Zowel in het gedachtegoed van het adviesrapport Oud en zelfstandig in 2030 als in het kader van de juiste zorg op de juiste plek. In de huidige coronacrisis merken we hoe waardevol de door deze trajecten sterk geïntensiveerde samenwerking nu al is. De regionale visies stellen we in 2020 vast waarna programmatische uitwerking volgt.

Al met al was 2019 meer dan een 'gewoon' jaar. Het was een energiek en prachtig jaar. 'Kwaliteit' wordt gemaakt in de relatie tussen mensen. Juist daar krijgt liefdevolle en deskundige zorg zijn waarde. Ook op deze plek willen we onze grote waardering uitspreken voor die waarde die de ruim 4.000 medewerkers en 1.400 vrijwilligers van De Zorgcirkel iedere dienst, iedere dag, avond en nacht hebben toegevoegd. Rechtstreeks of ondersteunend. Daarbij hebben CCR, OR en VVAR actief betrokken en loyaal bijgedragen aan de missie van De Zorgcirkel.

Een groot DANK JE WEL!

Monique Cremers en Ronald Buijs

Raad van bestuur

Jaarverslag 2019

In ons jaarverslag hebben wij vanuit vier perspectieven beschreven hoe wij in 2019 werkten aan liefdevolle aandacht en professionele zorg voor ouderen.

- **Focus op cliënt**
Bij De Zorgcirkel starten wij vanuit de behoefte van cliënten. Dat vraagt om een persoonsgerichte aanpak. Benieuwd welke stappen wij hebben gezet?
- **Focus op medewerker**
Medewerkers die hun werk goed en met veel plezier kunnen doen: daar streven we naar bij De Zorgcirkel. Wat hebben we hier in 2019 voor gedaan?
- **Focus op organisatie**
We blijven verbeteren en innoveren. Hiermee kunnen we inspelen op ontwikkelingen. Lees over onze organisatieveranderingen, kwaliteitsonderwerpen en bestuur en toezicht. Benieuwd wat we in 2019 hebben gedaan?
- **Focus op maatschappij**
Samen bereik je meer. Door ons te verbinden met andere organisaties kunnen we meer betekenen. Samen zorgen voor de juiste zorg op de juiste plek. Meer hierover weten?

Focus op cliënt

Bij De Zorgcirkel gaan we uit van de behoefte van cliënten. We bieden professionele zorg en liefdevolle aandacht. Niet de kwetsbaarheid van een cliënt is het uitgangspunt, maar iemands kracht en wat iemand nog wél kan. Dat vraagt om een persoonsgerichte aanpak.

Persoonsgericht werken (PGW) is een belangrijk aandachtspunt. Zowel binnen onze locaties als bij de zorg die we bij de cliënten thuis aanbieden.

Persoonsgericht werken

Persoonsgericht werken (PGW) is binnen De Zorgcirkel-koers een van de belangrijkste speerpunten. Het gevoel dat jouw manier van leven en jouw persoonlijkheid er mogen zijn, gekend worden en de ander kennen, bepalen de kwaliteit van leven. Samen met de cirkel van vertrouwde mensen in hun omgeving zorgen wij voor professionele hulp. Voor ondersteuning die zoveel mogelijk vrijheid geeft. Onze persoonlijke benadering zorgt ervoor dat we het verschil maken tussen belangrijke, technisch deskundige zorg en warme, betrokken zorg.

PGW is niet iets wat je erbij doet of wanneer je tijd over hebt. Het is de enige manier waarop we willen werken. In 2019 hebben we verschillende stappen gezet om het taakgericht werken om te zetten naar een persoonsgerichte aanpak, mede mogelijk gemaakt dankzij de inzet van de 'kwaliteitsgelden'. We lichten dit hieronder verder toe.

Kwaliteitsgelden, wat is dat?

De 'kwaliteitsgelden' zijn extra middelen die de overheid beschikbaar heeft gesteld voor het verbeteren van de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Met deze kwaliteitsgelden hebben wij in 2019 het persoonsgerichte werken versterkt, met als focus: meer tijd en aandacht creëren voor cliënten.

Mappers en backpackers

Om persoonsgericht werken verder te implementeren in het dagelijkse werk van de medewerkers, zijn we in 2018 gestart met het inzetten van zogenoemde 'mappers' en 'backpackers'. Zij geven medewerkers en teams inzicht in hoe zij de visie op persoonsgericht werken kunnen vertalen naar de dagelijkse praktijk.

Wat doen zij?

Backpacker

Backpackers reizen door de regio. Met een rugzak vol ervaring, voorbeelden en ideeën helpen zij collega's handen en voeten te geven aan persoonsgericht werken. Zij coachen collega's bij de overgang van taakgericht werken naar persoonsgericht werken. Dit doen zij door basiskennis en nieuwe ontwikkelingen te delen en medewerkers met vragen en voorbeelden bewust te maken van PGW en hen te inspireren met succesverhalen.

Mapper

De naam 'mapper' is afgeleid van de methode Dementia Care Mapping (DCM). Deze methode gebruiken we om inzicht te krijgen in de behoeften van een cliënt met dementie en hoe we daarop kunnen aansluiten. De mappers observeren cliënten door middel van de DCM-methode en ze verzamelen zo waardevolle informatie die zij delen met teamleden. De mappers bieden ook inzicht in hoe het gedrag

van medewerkers de persoonsgerichte zorg en het welbevinden van mensen met dementie bevordert en welk gedrag dit ondermijnt.

Mappers en backpackers in cijfers

In 2019 is het aantal backpackers gestegen van vier naar elf en hebben we tien mappers. Zij zijn in alle regio's actief. Alle backpackers hebben een basistraining gevolgd en zij komen maandelijks bij elkaar voor intervisie en uitwisseling van de ontwikkelingen. De nieuwe mappers zijn aangemeld voor de bijhorende cursus en zij gaan in het eerste kwartaal van 2020 van start. In de loop van 2020 worden backpackers ook ingezet in de wijkverpleging, waarbij begeleide intervisie en reflectie op de voorgrond staan.

Praktijkvoorbeeld

Van een backpacker

Binnen alle werkzaamheden kunnen we persoonsgericht werken. Ook bij het schoonmaken van de kamer van een bewoner, signaleerde een backpacker. Hij deelde de volgende ervaring: "Een medewerker klopte aan, maar zag dat er familie op bezoek was. Ze vroeg daarom of ze op een ander moment terug zou komen om schoon te maken. De cliënt was daar erg blij mee, want zo kon ze volledig blijven genieten van het bezoek. Zo kan een klein gebaar een groot effect hebben op het welzijn."

Van een mapper

Een mapper observeerde een cliënt met dementie die onvoorspelbaar en agressief gedrag vertoonde volgens de DCM-methodiek. "Tijdens de observatie werd duidelijk dat de cliënt agressief reageerde wanneer zij van achteren werd benaderd of wanneer iemand een snelle beweging naar haar toe maakte. Dat inzicht maakte haar gedrag voorspelbaarder en gaf ons handvatten om haar anders te benaderen om zo agressie te voorkomen. Nu we haar voorkeur weten, kunnen we hierop inspelen en hebben we meer begrip voor elkaar."

En verder...

In 2020 zetten we in op het versterken van het hele proces rondom de uitvoering van mappings, van planning, kwaliteit van de rapportages tot effect van de feedbackuitkomsten. Om dit verder te professionaliseren is er in 2020 een coördinator DCM aangetrokken die dit gaat oppakken. Ook zullen we in de regio's Purmerend en Edam-Volendam nog enkele backpackers en een aantal mappers werven om aan de beoogde vraag te voldoen, zie schema (stand op 31-12-2019).

Regio	Purmerend	Alkmaar	Zaanstreek	Edam-Volendam	Egmond-Heiloo
Benodigde mappers	16	3	5	14	2
Benodigde backpackers	7	2	3	3	1
Huidige mappers	8	3	5	6	2
Huidige backpackers	5	2	3	0	1
Nog te werven mappers	8	0	0	8	0
Nog te werven backpackers	2	0	0	3	0

Versterken reisgezelschap

Familie, vrienden, buren, (oud)collega's... Allemaal vertrouwde gezichten die je graag in de buurt wilt houden wanneer iemand meer hulp nodig heeft. Deze naasten noemen wij het reisgezelschap. Het versterken en behouden van het reisgezelschap vinden wij erg belangrijk. Dit verbetert het welzijn van mensen. In 2019 zijn onderstaande stappen gezet. In 2020 gaan wij hiermee verder.

Boodschappenservice

Het versterken van het reisgezelschap voor cliënten is bijvoorbeeld mogelijk door samen te werken met andere organisaties. Zo heeft het thuiszorgteam rondom De Viervorst in Purmerend samen met een lokale supermarkt een kosteloze boodschappenservice ontwikkeld.

'Club' op niveau

In samenwerking met Gemeente Purmerend, Spurd, Cultuurhuis Wherelant, de Muziekschool, Eveen en Clup zijn wij een wekelijkse 'club' gestart waar mensen elkaar ontmoeten en samen activiteiten doen muzikaal, sportief, creatief en filosofisch gebied.

Onderzoek naar dementie in de wijk

In Egmond aan Zee en Alkmaar Hoefplan hebben we samen met MagentaZorg en onderzoeksbureau Tao of care een onderzoek gedaan naar de behoeften van mensen met dementie en hun naasten. Dit gaf ons onder andere meer inzicht in hun kijk op eenzaamheid, relaties en de sociale omgeving. Daar kunnen wij op inspelen om het reisgezelschap van een cliënt te vergroten. Lees meer over het onderzoek naar dementie in de wijk onder 'Focus op maatschappij'. Vanuit deze inzichten worden een tweetal Sociale benaderingsteams opgezet.

Seniorentablet voor meer contact

Binnen ons project Technologische vernieuwingen onderzoeken we welke zorgtechnologieën ouderen kunnen ondersteunen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Lees meer over de Technologie toolkit onder 'Focus op maatschappij'. Eén van deze technologieën is een seniorentablet. Hiermee is niet alleen beeldzorg mogelijk. Ook stimuleert deze tablet het betrokken houden van naasten en het vergroten van de sociale kring door de mogelijkheid van beeldbellen, online spellen te spelen en toegang tot internet.

Opening van De Zoete Inval

Om het samenkomen en het maken van contacten tussen bewoners van De Keern en mensen in de wijk te bevorderen, is De Zoete Inval op 24 september geopend in Landsmeer. Hier is iedereen van harte welkom voor een kopje koffie, wat lekkers, een praatje en gezelligheid. Niet alleen bewoners van De Keern, maar juist ook familieleden en (oudere) inwoners van Landsmeer. Zie ook 'Feest met cliënten' onder 'Focus op cliënten'.

Medewerkers gastvrijheid en maatschappelijk werkende

Met inzet van de kwaliteitsgelden hebben we medewerkers gastvrijheid kunnen inzetten die onze persoonsgerichte aanpak nog meer vormgeven én de maatschappelijk werkende is weer terug!
Medewerkers gastvrijheid

Maatschappelijk werkende

Sinds mei is Thera Muskens maatschappelijk werkende in Westerhout, Alkmaar. Zij is er vooral voor

mensen die geen of een beperkt netwerk hebben. Ze achterhaalt de behoefte van de cliënt en verwijst door waar dat kan. Alles draait hier om de samenwerking met gemeentes, het bemiddelingsbureau en allerlei instanties (zoals administratiekantoren).

"Het helpen van cliënten en het ontlasten van de zorgmedewerkers zijn mijn drijfveren. Ik neem niemands werk over, maar help en vul aan waar het nodig is. Soms is een gesprek van een half uur voldoende en andere keren is de begeleiding intensiever. Doordat ik de sociale kaart erg goed ken, weet ik precies wat mogelijk is én hoe ik dat kan realiseren." Het regelen van een vervoerspas voor iemand is het eenvoudigste. Het helpen van een bewoner met veel schulden is een stuk ingewikkelder, vertelt Thera. Dankzij haar kennis weet ze de soms ondoordringelijke ambtelijke wegen te bewandelen en is ze een vraagbaak voor collega's.

In 2019 had Thera ook enkele uren om uit te vinden waaraan cliënten en hun naasten extra behoefte hebben. Zo is er vraag naar mantelzorgbijeenkomsten, maar dat heeft ze nog niet kunnen omzetten naar een aanbod. Een project voor in 2020.

Samen muziek maken

Muziek maken of luisteren heeft een positief effect op het welzijn van ouderen. Dankzij de kwaliteitsgelden zijn de muziekactiviteiten vergroot.

'Cliënten worden rustig en genieten'

Aletta Roozen, hoofd activiteitenbegeleiding regio Purmerend: "We hebben een activiteitenbegeleider aangetrokken met muziek als expertise en een conservatoriumachtergrond om in groepsverband en individueel meer met muziek te doen. Voor de cliënten met lichamelijke beperkingen in Zorgcirkel Molentocht is een meezingkoor opgericht. Het tempo en de hoogte van de muziek worden aan de groep aangepast. Ook hebben we een extra begeleider ingezet tijdens onze wekelijkse pop/rock-avond. Hierdoor kunnen we de cliënten nog meer stimuleren om mee te bewegen met de muziek. In locatie Novawhere is er meer aandacht voor klassieke muziek. Samen luisteren en discussiëren over de betekenis, dat vinden de cliënten prettig. Daarnaast hebben we ook meer ruimte om op individuele behoeften in te spelen. Zo zingen we één-op-één met enkele cliënten en spelen we samen piano. Muziek heeft een therapeutische werking. Mensen worden rustig en genieten ervan."

Inspelen op behoeften

In Alkmaar speelt muziektherapeut Sabine Kirsten samen met de activiteitenbegeleiders in op de behoeften van de cliënten in Zorgcirkel Westerhout.

Enkele memorabele gebeurtenissen:

"De muziekactiviteit in een groep stimuleerde deze dame om voor het eerst sinds zij hier woont piano te gaan spelen. Herinneringen kwamen terug aan de lessen die zij en haar zussen kregen van meneer Kuiper."

"Met deze dame heb ik vanmorgen gezongen en voorzichtig getrommeld. 'Ik kan dit!' zei ze stralend. Het gaf energie en plezier!"

"Vanmorgen zong ik samen met een mevrouw liederen uit de bundel van de Jehova's getuigen. We spraken over haar geloof en ze was heel gelukkig vandaag voor God te hebben gezongen."
Sabine Kirsten, muziektherapeut

Jong ontmoet oud

In de zomer bezochten de peuters van kinderdagverblijf Picobello een aantal keer de cliënten van de afdeling psychogeriatrische zorg Platanenhof in Zorgcirkel Westerhout in Alkmaar. In het kader van het project 'Jong ontmoet oud' zijn vele bekende liedjes gezongen, werd geklapt, op instrumenten gespeeld en werden spelletjes gedaan. "Stralende gezichten bij de bewoners als ze de kinderen zien", aldus activiteitenbegeleider Sharon Cijis.

Extra aandacht van huishoudelijke medewerkers

Waar worden bewoners van Prins Hendrik en Agnes blij van? Van extra aandacht! Hoe kunnen we dat realiseren? José Zonneveld, facilitair manager van regio Egmond-Heiloo, onderzocht de mogelijkheden en maakte hier met haar team een plan voor. Met blijde bewoners én blijde medewerkers als gevolg.

José: "Met de inzet van de kwaliteitsgelden kunnen onze huishoudelijk medewerkers meer aandacht aan de bewoners geven. Voor elke wekelijkse schoonmaak is er 10 minuten extra tijd die ten volle aan de cliënt wordt besteed. Wat ze dan doen, beslist de cliënt. De één drinkt graag samen koffie, de ander wil hulp met de mobiele telefoon of juist samen een kastje opruimen. De bewoners zijn hier heel blij mee en voelen zich meer gezien. Ook biedt het kunnen geven van de persoonlijke aandacht onze medewerkers meer rust, waardering en werkplezier. Dit heeft zelfs zo'n positief effect dat het verzuimverlof is afgenomen!"

Activiteiten op maat

Inspelen op de wensen en behoeften van cliënten, is het doel van een afwisselend activiteitenprogramma op al onze locaties. Met hulp van vrijwilligers, sponsors en inzet van de kwaliteitsgelden hebben we nog meer leuke dingen kunnen organiseren. In groepsverband maar ook individueel.

Het EK-parcours verkennen op de duofiets

Een bonte optocht van duofietsen vertrok op 2 augustus vanaf Zorgcirkel Westerhout om een deel van het EK Wielrennen-parcours te verkennen. Zelfs een regenbui mocht de pret niet drukken. Ruim twintig bewoners genoten zichtbaar van de tocht, samen met hun begeleider. Het parcours van het EK Wielrennen leidde langs het zorgcentrum. Tijdens het EK moedigden de bewoners de renners aan vanuit hun woningen. De tocht werd mogelijk gemaakt dankzij Victoriefonds Alkmaar, Sport-Z, Viaerwin en natuurlijk de vrijwilligers.

Beweeg mee

Met inzet van de kwaliteitsgelden bieden diverse locaties in onze regio's meer activiteiten met focus op bewegen. In Molentocht in Purmerend is nu elke week yogales. "Er zijn twee groepen: één voor cliënten die moeite hebben met bewegen en één voor cliënten met dementie. De lessen zijn populair met circa acht deelnemers per groep", vertelt Aletta Roozen, hoofd activiteitenbegeleider, enthousiast. Daarnaast is er wekelijks een actieve beweegactiviteit zoals steenwerpen en jeu de boules, zijn er individuele beweegmomenten, bijvoorbeeld op de duofiets en is de wandelclub voor pg-cliënten gestart. "Elke week gaan we twee uur naar buiten. Bewoners hebben hieraan grote behoefte. De groep is bewust klein: drie bewoners, zodat ieder een 'eigen' vrijwilliger heeft." Voor hen die nauwelijks kunnen bewegen of die het leuk vinden om het over sport te hebben, is er passief bewegen. "We praten over verschillende sporten en spelen ook mooie sportfragmenten af, bijvoorbeeld van Johan Cruijff en de Elfstedentocht. In gedachten beweegt men mee."

Regietheater

In 2019 hebben we een vervolg gegeven op de trainingen Persoonsgericht Werken. Ditmaal in de vorm van regietheater. Alle medewerkers die in direct contact staan met cliënten zijn hiervoor uitgenodigd. Dus niet alleen zorgpersoneel maar bijvoorbeeld ook huismeesters en receptiemedewerkers.

Drie acteurs en een presentator speelden een aantal scènes met een belangrijke rol voor persoonsgericht werken. Alle vier Zorgcirkel-collega's die bekend zijn met en op de werkvloer. Na afloop van elke scène werd het publiek uitgedaagd te reageren en mee te denken over alternatieve oplossingen.

Dit Regietheater was opgezet en verplicht voor alle medewerkers op onze locaties en heeft dan ook in alle regio's plaatsgevonden. In 2020 wordt een afgeleide training opgezet speciaal voor de medewerkers die zorg bij cliënten thuis aanbieden.

Warm welkom

Waardige verhuizing

Wanneer een cliënt verhuist naar een van onze locaties, is dat meestal een heftige gebeurtenis. Om de stap naar de nog onbekende nieuwe woonomgeving te verkleinen, zijn we verschillende initiatieven gestart om elkaar vooraf beter te leren kennen. Het kennismaken begint al op het moment dat de cliënt op de wachtlijst staat en bericht krijgt binnenkort te kunnen verhuizen. Ook het na de verhuizing betrokken houden van de mantelzorger, vrienden en familie is onderdeel van de nieuwe initiatieven.

Rust en betere voorbereiding

In Egmond aan Zee is Anja van Reep aangesteld als mantelzorgondersteuner. Zij zorgt voor een waardige verhuizing voor cliënt én mantelzorger. Anja: "Wanneer mensen hoog op de wachtlijst staan, kom ik bij hen langs voor een kennismakingsgesprek. Ik vertel hun over de locatie, de verzorging, de beleving van de huiskamers en hoe waardevol de ondersteuning van de mantelzorger en naasten blijven. Ook leg ik uit hoe de verhuizing gaat: zodra er een woning beschikbaar is, bel ik ze en maken we een afspraak om het appartement te bezichtigen. Soms is dat al na enkele weken, soms gaan er een paar maanden overheen. Het feit dat ze nu weten hoe het werkt, mij vooraf hebben gezien én tussendoor alle vragen kunnen stellen, geeft hen rust en een betere voorbereiding. Het moment van verhuizen is daardoor minder spannend en ook heeft men een goed beeld van hoe het dan gaat. Dat stellen de cliënten en vooral ook de mantelzorgers erg op prijs en maakt dat de verhuizing voor iedereen soepeler verloopt."

"Heel fijn om in alle rust kennis te maken en eerste antwoorden op vragen te krijgen. Vooral dat laatste was erg prettig voordat de hectiek rondom het verhuizen start. Een week voor de verhuizing bekeken we de woning en liepen we langs het restaurant, fysio, kapper, etc, en vulden we allerlei formulieren in. Die tijd en ruimte waardeerden we erg en daardoor voelen mijn schoonouders en wij ons welkom in Prins Hendrik. Anja is na de verhuizing weer langsgesgaan bij mijn schoonouders om te horen hoe het gaat en blijft dit een aantal weken doen. Fijn voor ons als familie om te weten dat er goed op je ouders gelet wordt." Marian Hemelaar, mantelzorger

'Spreeken over mijn leven'

Het boekje 'Spreeken over mijn leven' is in 2019 ontwikkeld en wordt in 2020 getest en uitgerold. Dit boekje bevat vragen over het leven van de cliënt en zijn of haar voorkeuren. De cliënt kan dit zelf of

samen met familie en vrienden invullen. Het ingevulde boekje helpt medewerkers om de cliënt te leren kennen en beter in te spelen op zijn of haar behoeften wanneer de cliënt meer zorg nodig heeft.

Verbinden van afdelingen

In maart werd sociaalpsycholoog Annemieke Keur in de regio Egmond aangenomen als Ambassadeur Namaste, een programma dat zich richt op het maken van contact met mensen in een vergevorderd stadium van dementie. Om dat goed te kunnen opzetten, richtte Annemieke eerst haar aandacht op het verbinden van afdelingen en vakgebieden.

Annemieke vertelt dat dementie een hersenziekte is waardoor diegene zijn gedrag niet meer kan sturen. "Je moet heel persoonsgericht werken om dan contact met zo iemand te maken. Alleen dan kun je de behoeften van een cliënt achterhalen en daarop inspelen." Maar om persoonsgericht te werken, moeten alle medewerkers rondom een cliënt ook van elkaar weten wat zij doen, wat zij van de cliënt weten en hebben geleerd. Annemieke ontdekte dat daar heel veel goed in gaat en daarnaast ook nog stappen in te zetten zijn. "De verbinding tussen de verschillende functies binnen de teams is erg belangrijk, maar ook dat zij dezelfde taal spreken. De Huiskamerassistenten hebben bijvoorbeeld veel contact met cliënten, maar zijn niet altijd optimaal op de hoogte van bepaalde termen die behandelaren gebruiken en dit kan communiceren lastiger maken." De taal van de PGW-bloem is hierbij helpend.

Vruchtbare grond met elkaar creëren

Zorgmanager Sylvia Mandemaker en backpacker Els Bak en veel andere collega's zetten met Annemieke de lijnen uit om PGW in de regio's te verbeteren. "De PGW-bloem die inspeelt op de behoeften van een cliënt vormt de basis. Om die te laten bloeien is vruchtbare grond nodig. Die creëren we door te laten zien dat alles wat we doen te herleiden is naar één of meerdere bloembladeren. Hiervoor hebben we verschillende bijeenkomsten gehouden met medewerkers van de afdelingen met een gesloten deur: Karveel en De Amberhof." Ook heeft dit begrip nu de eerste stap gevormd binnen de scholing van nieuwe Huiskamerassistenten. In veel, verschillende situaties komt de PGW-bloem nu op tafel te liggen en vormt de bloem het uitgangspunt om met elkaar in gesprek te gaan. Nog een voorbeeld is de bijdrage van de Ambassadeur aan de bijeenkomsten rondom de veranderingen die gaande zijn op het gebied van de Zorgleefplannen.

Het optimaliseren van persoonsgericht werken is een leer- en veranderingsproces. "In de zorg zijn we vooral van het doen, maar om persoonsgericht te werken binnen de visie van De Zorgcirkel moeten we ook stilstaan bij wat we doen. Daar zijn we nu met elkaar intensief mee bezig." Tijdens de inspectie van het IGJ (inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) werden de gemaakte stappen door hen gesignaleerd.

Het komende jaar zal de Ambassadeur Persoonsgericht werken de lijnen die uitgezet zijn binnen de regio verder uitwerken. We blijven met elkaar leren over wat het in de praktijk betekent om op een Persoonsgerichte manier te werken.

Zorg thuis

Met Zorg thuis ondersteunen wij cliënten bij hen thuis, zodat zij (zo lang mogelijk) zelfstandig in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Alles is mogelijk. Van hulp in de huishouding, personenalarmering, maaltijdservice, het geven van medicatie tot dagbesteding of juist een bezoek van onze fysiotherapeut. Cliënten met een grote zorgvraag kunnen gebruikmaken van ons Volledig Pakket Thuis.

Volledig Pakket Thuis (VPT)

Met het Volledig Pakket Thuis (VPT) bieden we alle hulp en ondersteuning die men op onze locaties krijgt, maar dan aan huis. De cliënt kiest zelf waar hij of zij behoefte aan heeft. Van passende zorg tot een plezierige invulling van de dag. Wanneer de zorgvraag verandert, passen we het aanbod aan.

In al onze regio's zijn we bezig met het opzetten van VPT-teams die deze zorg en dienstverlening bieden. Edam-Volendam is koploper. Purmerend en Zaanstreek bieden VPT in bepaalde gebieden aan en in Egmond-Heiloo en Alkmaar wordt VPT in 2020 op grotere schaal aangeboden.

Welzijn in de Zaanstreek

Bij het recent gestarte VPT-team Zaanstreek staat het welzijn van thuiswonende cliënten hoog op de agenda. Daginvullingscoach Vanessa Andersen maakt deel uit van het recente VPT-team in de regio Zaanstreek. Samen met zes collega's bezoekt zij cliënten thuis met als belangrijkste doel het vergroten van hun welzijn. Vanessa: "Wij vormen een aanvulling op het werk van de zorgverleners. We gaan in gesprek met cliënten en kunnen hen helpen bij het vinden van een betekenisvolle dagbesteding. Thuis of op locatie, net wat de cliënt graag heeft."

Eten en drinken

Eten en drinken zijn belangrijk voor ieder mens, en zeker ook voor cliënten. We willen van iedere eetgelegenheid een waardevol moment maken en de cliënt een fijn gevoel geven. Met eten en drinken kunnen we fijne herinneringen creëren en mooie momenten zelfs herbeleven. Dat is onze visie en daar werken we dagelijks aan. Na besluit tot verkoop van onze productiekeuken Cirkeldis, hebben we hard gewerkt aan de praktische uitwerking van onze visie op eten en drinken en borging van het organiseren en verzorgen van de dagelijkse maaltijden.

Nieuwe leveranciers

De processen van onze productiekeuken Cirkeldis zijn in 2018 verbeterd en zo ook de resultaten. Toch blijken onze inspanningen helaas onvoldoende om een goede exploitatie te realiseren, ook wanneer we alle maaltijden van De Zorg-cirkel in de Cirkeldis zouden bereiden. Daarom is halverwege het jaar besloten om het pand van de Cirkeldis te verkopen en de maaltijdvoorziening uit te besteden aan een derde partij.

Na verschillende smaak- en kwaliteitstesten is de keuze gevallen op Eetgemak als maaltijdleverancier voor bewoners en op Food Connect voor de maaltijdvoorziening voor cliënten die zelfstandig thuis wonen. Deze partijen sluiten het best aan op onze Visie op eten en drinken. In 2020 start het implementatietraject in nauwe samenwerking met de nieuwe leveranciers, regiodirecteuren, facilitair managers, zorgmanagers, horecamedewerkers, diëtisten en logopedisten.

Cliëntportaal

Halverwege 2020 hebben alle cliënten bij De Zorgcirkel toegang tot het Cliëntportaal: een digitaal cliëntdossier voor de cliënt, zijn of haar vertegenwoordiger, andere naasten en onze medewerkers. De pilot voor de uitrol hiervan vond plaats in Alkmaar en Egmond. Zowel intramuraal als in de thuiszorg zijn zij met het Cliëntportaal gestart. Hun ervaringen hebben zij verzameld, zodat de andere regio's hiervan kunnen leren.

Via het Cliëntportaal kunnen cliënten en hun vertegenwoordigers op elk moment het zorgdossier inzien. Dit kan via een computer, tablet of de telefoon. De cliënt kan ook andere naasten (beperkt) toegang geven en met hen foto's delen, de agenda invullen en chatten. Bekijk de introductievideo:

Roze randje voor iedereen

De bewoners van een zorgcentrum zijn net zo divers als de samenleving. Dat geldt ook op seksueel gebied. De Zorgcirkel gaat bewust om met seksuele diversiteit en laat dit zien. Zo vinden er op locaties activiteiten met een roze randje plaats en heeft Zorgcirkel Westerhout in 2019 het Roze loper-certificaat behaald! Dit Roze loper-certificaat is een keurmerk waarvoor een organisatie een traject moet doorlopen dat laat zien dat de organisatie seksuele diversiteit accepteert.

Roze loper voor Westerhout!

In navolging van Saenden in Zaandam (2018) heeft nu ook Westerhout de Roze loper!

Zorgmanager Daniel Cop: "Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt en zichzelf kan en mag zijn, ongeacht zijn of haar seksuele geaardheid. Dat geldt niet alleen voor bewoners, maar ook voor medewerkers, vrijwilligers en bezoekers. Met onze Roze loper bij de ingang, kunnen we dat gelijk aantonen." De Roze loper werd in augustus feestelijk onthuld door de trotse wethouder Verbruggen die in Alkmaar diversiteit in zijn portefeuille heeft.

Tour d'Amour

In 2019 genoten bewoners van Novawhere en Molentocht in Purmerend en Westerhout in Alkmaar van Tour d'Amour. Een feestelijk optreden waarbij het publiek werd aangemoedigd open te staan voor iedereen. Victoria False ging in gesprek met bewoners en medewerkers over seksuele en genderdiversiteit binnen de ouderenzorg. Over hoe je je zelf kunt zijn en hoe je hiermee omgaat als zorgverlener, (mede)bewoner of familielid. Want jezelf kunnen zijn, is een recht van iedereen.

Roze loper-dag

Saenden in Zaandam kreeg vorig jaar de Roze loper. Om ervoor te zorgen dat meer organisaties roze kleuren, organiseerde zij een Roze loper-dag. Tijdens die dag kwamen medewerkers van De Zorgcirkel, Evean, Odion, Bureau Discriminatiezaken, Roze Ambassadeurs, Roze 50+ en De Zaanse Regenboog bij elkaar om te discussiëren en activiteiten te bedenken die aansluiten bij de acceptatie van seksuele diversiteit. De verbindingen zijn waardevol en een tweede Roze loper-dag is gepland.

Vrijheid en Veiligheid

De Wet zorg en dwang (Wzd) is op 1 januari 2020 ingegaan. In 2019 is de projectgroep Vrijheid en Veiligheid gestart met de voorbereidingen op deze nieuwe wet. We hebben ervoor gekozen om vanuit de eigen koers en visie, binnen de kaders van de Wzd, juist vrijheid en veiligheid voor cliënten centraal te stellen, in plaats van zorg en dwang. Dit betekent onder andere dat de projectgroep qua visie, beleid en praktische uitvoering nauw aansluit bij onze al langer lopende focus op persoonsgericht werken.

Cliëntervaringen

Hoe ervaren cliënten en hun naasten onze zorg- en dienstverlening? Om dit te achterhalen, hebben we verschillende instrumenten ingezet.

"Het binnenkomen is een hele ervaring: ruim, open, fris, uitnodigend. Blij. Ontvangen door vrolijke enthousiaste mensen die niet te beroerd zijn om even iets te improviseren doordat je onverwacht langskomt." Over Zorgcirkel De Mieuwijdt - ZorgkaartNederland, 9 juli 2019

ZorgkaartNederland

In 2019 hebben we ons ingezet voor het ophalen van meer feedback van cliënten en naasten met behulp van ZorgkaartNederland. Dit heeft geleid tot 140 nieuwe reviews met een 8,3 als gemiddeld beoordelingscijfer. (Ter vergelijking: in 2018 ontvingen we 16 reviews met een 6,1 als gemiddelde). Van alle reacties die we in 2019 ontvingen, beveelt 85 procent De Zorgcirkel aan.

Benieuwd naar onze beoordelingen? Bekijk ze op de website van ZorgkaartNederland.

"Mijn zus (90) is daar wegens dementie gaan wonen. Wij bezoeken haar met enige regelmaat en zijn iedere keer weer onder de indruk hoe met zus en de andere bewoners omgegaan wordt. Uiterst vriendelijk, geduldig en behulpzaam waar nodig. Het vroeger beruchte aanspreken met omaatje is voorbij: altijd mevrouw. Als ik ooit elders moet wonen, zou ik graag naar Molentocht willen."

Over Zorgcirkel Molentocht - ZorgkaartNederland, 16 mei 2019

PREM wijkverpleging

In 2019 is voor het eerst de PREM-wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures) uitgevraagd door meetbureau Facit. Deze vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten die wijkverpleging ontvingen in de voorgaande 12 maanden. 186 cliënten van De Zorgcirkel hebben de vragenlijst ingevuld en geretourneerd: een respons van 54 procent.

Op de vraag 'Zou u deze zorgorganisatie aanbevelen bij familie en/of vrienden?' antwoordde 94 procent 'ja'. Het hoogst werd gescoord op vragen over de relatie tussen cliënt en zorgverlener (Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? En: Behandelen de zorgverleners u met aandacht?). Het laagst werd gescoord op vragen die samenhangen met beschikbaarheid van medewerkers (Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? En: komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?).

Over GRZ

Ook in de geriatrische revalidatiezorg (GRZ) worden cliëntervaringen verzameld. Naar aanleiding van bevindingen van TopCare is de vragenlijst die we hiervoor gebruiken medio 2019 aangepast. In de tweede helft van 2019 hebben 102 GRZ-clieñten de vragenlijst per app ingevuld. 60 procent van hen was een 'promotor': zij antwoordden op de vraag of ze GRZ bij De Zorgcirkel zouden aanbevelen aan familie en/of vrienden met een 8, 9 of 10.

Het hoogst werd gescoord op vragen over medewerkers (omgang en aandacht, deskundigheid), over het effect van de revalidatie en over de schone toegankelijke ruimtes. Het laagst werd gescoord op informatie vanuit het ziekenhuis voorafgaand aan opname, met name in Purmerend. Maar ook op maaltijden, het betrekken van cliënt en mantelzorgers bij het opstellen van het behandelplan en aandacht voor (extra) beperkingen in conditie en mobiliteit, scoorden we laag.

Nieuwe zorgevaluatie

Wij geloven dat kwaliteit in de relatie ontstaat en willen efficiënt omgaan met de schaarse tijd van zorgmedewerkers. Daarom streven we naar een manier om cliëntervaringen op te halen die al direct bijdraagt aan het verbeteren van die relatie. Om van een bredere groep cliënten te horen hoe zij

onze zorg- en dienstverlening ervaart, zijn we in najaar 2019 aan de slag gegaan met een nieuwe wijze om de halfjaarlijkse zorgevaluatie vorm te geven. Een manier die zorgmedewerker en cliënt/ vertegenwoordiger helpt bij het voeren van een goed gesprek over de ervaren kwaliteit van zorg. Dit loopt door tot in 2020.

"Vorig jaar zomer kregen we voor het eerst te maken met de thuiszorg, mede door hun goede zorg heeft mijn moeder nog thuis kunnen wonen. Ook door het alert signaleren van de snelle geestelijke achteruitgang door de thuiszorg en daardoor het niet meer veilig wonen voor mijn moeder, woont zij nu sinds een half jaar op kleinschalig wonen in Torenerf. Hier zijn wij ook zeer tevreden over de geboden zorg."
Over Zorgcirkel Torenerf - ZorgkaartNederland, 6 november 2019

Onderzoek naar onbegrepen gedrag

Waarom reageert iemand op een bepaalde manier? Op zoek gaan naar de reden achter het gedrag kan dit verklaren én mogelijkheden bieden om het op te lossen. In regio Purmerend is op locatie De Viervorst een Persoonlijk Begeleider Bijzondere Doelgroep aangesteld om zich hiermee bezig te houden.

'Van toegevoegde waarde'

Sinds juli 2019 werkt Linda Jonker als PBBD'er (Persoonlijk Begeleider Bijzondere Doelgroep) 20 uur per week in De Viervorst in Purmerend.

Linda: "Alles begint bij het goed leren kennen van de bewoner. Ik nodig familie uit om samen een zo uitgebreid mogelijke levensloop te maken. Hierdoor ontstaat soms een heel ander beeld van de bewoner dan we in eerste instantie hadden. Ook kijken we wat er nodig is om iemand de dag comfortabel te laten starten, welke activiteiten iemand leuk vindt en hoe we een bewoner het gevoel kunnen geven dat hij erbij hoort en zich nuttig voelt. Daar betrekken we graag de mantelzorger bij; die is ervaringsdeskundige en staat dicht bij de cliënt. De mantelzorger kan ook invulling geven aan de dagbesteding en aan de wensen van de bewoner. Op die manier kunnen we heel persoonsgericht werken. Daardoor voelt iemand zich na opname snel 'thuis' en kan onbegrepen gedrag worden voorkomen.

Als onbegrepen gedrag niet af te wenden is, verdiep ik me in de gezondheid van de bewoner om uit te sluiten dat het gedrag niet daaruit voortkomt, en kijk ik naar de geschiedenis/levensloop. De sfeer op de afdeling is ook van essentieel belang om de rust optimaal te houden en prikkels te voorkomen. Bij alles wat ik doe, werk ik nauw samen met verschillende collega's, zoals de arts, psycholoog, activiteitenbegeleider en huiskamerassistenten, en deel ik mijn ervaringen. Alle disciplines zijn nodig en daarbinnen ben ik de verbindende factor."

We hebben nog vele stappen te zetten in het persoonsgericht werken. De functie van PBBD'er helpt daarbij. Juist omdat Linda niet in de drukte van de dag zit, brengt zij de rust mee die nodig is voor een goede observatie en een goed gesprek. De Zorgcirkel ziet dan ook de toegevoegde waarde van de PBBD'er.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid kan met aandacht en hulp van technologie verbeterd worden. In 2019 is ervaring opgedaan met de Medichcek-app en de Medimo. In 2020 wordt een keuze gemaakt voor één elektronisch toedienregistratiesysteem binnen het aanbod van zorg thuis.

Medicheck pilot thuiszorg Volendam

Na een pilot en evaluatie is de Medicheck-app in de gehele thuiszorgregio Edam-Volendam in gebruik. Met deze app kunnen we het toedienen van medicatie digitaal aftekenen en is snel duidelijk of alle cliënten hun medicatie hebben gekregen. Daarnaast zijn er meer voordelen, waaronder overeenkomst van de toedienlijst met de meest recente medicatievoorschriften en uitgebreide gebruiksinstructie. Ook kan de toedien-app als dubbelcheck dienen bij risicomedicatie op afstand.

Verdere uitrol is nog niet aan de orde, omdat een flink aantal zorginstellingen, apothekers en huisartsen in Noord-Holland gezamenlijk wil kiezen voor één elektronisch toedienregistratiesysteem. Dit met oog op meerwaarde op het gebied van veiligheid en doelmatigheid. Het keuzeproces wordt gecoördineerd door collega-zorginstelling Omring en ondersteund door SIGRA (samenwerkingsverband van zorginstellingen in de regio Amsterdam). Doel is een keuze vóór de zomer van 2020, waarna gestart kan worden met de implementatie van het gekozen systeem. Medicheck is een optie.

Intramuraal: Medimo

Ook op onze locaties willen we gaan werken met een elektronisch toedienregistratiesysteem. In 2019 zijn voorbereidende werkzaamheden gedaan voor een pilot met Medimo op twee afdelingen: Berkenhof in Molentocht en GRZ in Novawhere. Medimo levert ook het medicatie-voorschrijfsysteem.

Het was een grote wens om de applicatie te laten openen vanuit het elektronisch cliëntendossierprogramma Caress, maar de koppeling blijkt niet op korte termijn te realiseren. Daarom zal begin 2020 zonder de koppeling worden gestart, met handmatige invoer van gebruikers en autorisaties.

Feest met cliënten

In 2019 openden we De Zoete Inval in Landsmeer en vierden drie van onze locaties een jubileum. Dat vierden we natuurlijk met de cliënten!

Opening van De Zoete Inval

Om het samenkomen en het maken van contacten tussen bewoners van De Keern en mensen in de wijk te bevorderen, is De Zoete Inval op 24 september geopend. Hier is iedereen van harte welkom voor een kopje koffie, wat lekkers, een praatje en gezelligheid. Niet alleen bewoners van De Keern, het naastgelegen zorgcentrum, maar juist ook voor mensen van daarbuiten. De Zoete Inval is dagelijks geopend vanaf 10 uur en organiseert ook aanschuifmaaltijden en andere leuke activiteiten. De Zoete Inval heeft een centrale plek: aan het Marktplaatsplein in Landsmeer.

Jubilea van locaties

Zuidland, Torenerf en De Notaris vierden feest.

10 jaar Zuidland

In mei was het 10 jaar geleden dat Zuidland op het Abel Tasmanplein in Purmerend haar deuren opende. Dit jubileum werd gevierd met een feestweek. (Oud)collega's, vrijwilligers, bewoners en cliënten, mantelzorgers en het reisgezelschap werden flink in het zonnetje gezet met een feestelijk programma. Met als hoogtepunt een optreden van Willeke Alberti!

60 jaar Torenerf

Het 60-jarige bestaan van Torenerf in Wormer werd op 20 mei gevierd met een reünie van oud-medewerkers en vrijwilligers. Burgemeester Peter Tange van Wormerland heette iedereen welkom. Ook

was er een foto-expositie 'Mensen in Wormer' van het Historisch Genootschap. De expositie bood een blik terug in de tijd met overzetschuitjes die langs molens varen en de melkventer die met de honden- of fietsenkar aan huis kwam.

10 jaar De Notaris

Op 9 oktober bestond De Notaris in Oosthuizen officieel 10 jaar! De Notaris biedt al een decennium lang kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Om dit te vieren koos het team van De Notaris voor een 'persoonsgericht' feestje in plaats van een 'officiële' aanpak. Afgelopen zomer werd ter ere van het jubileum al een barbecue georganiseerd voor bewoners, hun familieleden, medewerkers en vrijwilligers. Daarnaast besloten de medewerkers vooral de twaalf bewoners eens extra in het zonnetje zetten met een serie uitjes met individuele aandacht voor de bewoners.

Zo ging het eerste groepje bewoners een dagje naar een boerderij in Schardam. Alle dieren werden bekeken en er werd geknuffeld met kippen en konijnen. Twee heren van de woongroep hadden wel oren naar een dagje Marken. Zij gingen met twee verzorgenden met de boot naar het voormalige eiland. Door de kleine groepjes hadden verzorgenden alle tijd en aandacht voor de bewoners, wat zichtbaar op prijs werd gesteld. Met een high tea is het feest afgesloten.

Focus op medewerker

Onze medewerkers staan zeven dagen per week, 24 uur per dag klaar voor cliënten. Zij krijgen alle ruimte om in te spelen op de behoeften van de cliënt. Dat betekent dat we ook goed kijken naar de behoeften van onze medewerkers én naar hoe we nieuwe medewerkers kunnen aantrekken.

Bij De Zorgcirkel zijn medewerkers nooit uitgeleerd. Wij zijn een lerende organisatie. We scheppen voorwaarden zodat medewerkers en teams zich kunnen ontwikkelen en kunnen leren op een creatieve en uitdagende manier. We stimuleren kennisontwikkeling en kennisuitwisseling zodat we als organisatie innovatief blijven in een veranderende omgeving.

Kom werken bij De Zorgcirkel!

De krapte op de arbeidsmarkt vraagt om een intensievere aanpak in het werven van nieuwe collega's. In 2019 zijn er twee recruiters aangenomen die zich hier volledig op focussen. Zij zorgen voor een nog betere afstemming van de vacatures en wervingsacties op potentiële medewerkers.

Vacatures promoten

Onze vraag naar nieuwe medewerkers is groot. In 2019 hebben we zo'n vierhonderd vacatures opengesteld. Gemiddeld één tot drie per dag! Veel zijn vervuld, maar alsnog hebben we er gemiddeld honderdtwintig tegelijk uitstaan door de hele Zorgcirkel. Om de zichtbaarheid van onze vacatures te vergroten, promoten we deze via Facebook, Instagram, op Indeed en via een abonnement bij LinkedIn. Via analyse en het aantal kliks weten we meteen dat een promotie werkt en anders stellen we hem bij.

Vacatures overzichtelijk op de website

Om het solliciteren via onze website zo gemakkelijk mogelijk te maken, hebben we de vacaturepagina flink aangepakt. De meest voorkomende zorgvacatures zijn nu direct als eerste zichtbaar met een leuke en bijpassende afbeelding. Wil iemand solliciteren? Dan hoeft de kandidaat maar een paar vragen te beantwoorden. Daarna neemt HR-support contact op voor aanvullende gegevens en om de kandidaten aan de juiste zorgmanagers in de regio's te koppelen.

Meet & Greet

In 2019 organiseerden we vijf Meet & Greet-bijeenkomsten. In Saenden, Westerhout, Sint Nicolaashof en Novawhere konden geïnteresseerden in de zorg op een laagdrempelige manier kennis maken met mogelijk toekomstige collega's en onze organisatie. Informeel, gezellig en vergezeld van een hapje en drankje. Dankzij deze wervingsmethode hebben we al zeker honderdvijftig mensen gesproken. En, nog belangrijker natuurlijk, van deze groep hebben we al een mooi aantal als nieuwe collega mogen begroeten én geïnteresseerden voor onder meer een interne zorgopleiding!

Vakantiemaatjes

Met vrolijke foto's, goedgeplaatste promotie-uitingen en in Egmond aan Zee zelfs de mogelijkheid van een all-inclusive vakantiebaan meldden zich meer vakantiekrachten aan dan in de jaren ervoor. Het blijft moeilijk om geschoold vakantiepersoneel te vinden, maar voor de overige functies in onder andere de horeca en schoonmaak waren we voorzien.

Medewerkersreis

In 2019 hebben we een start gemaakt met het uitwerken van onze medewerkersreis. Hierbij richten we ons op het vinden, binden en waar nodig loslaten van medewerkers. In de medewerkersreis hebben we aandacht voor de belangrijkste behoeften van – en het vergroten van gemak voor – een medewerker in de verschillende stadia van zijn of haar loopbaan. Zo willen we het werkplezier en de effectiviteit vergroten en uitstroom verkleinen.

Welkom aan boord

Om ervoor te zorgen dat iedere nieuwe medewerker zich zo snel mogelijk op zijn of haar gemak voelt en zich verbonden voelt met De Zorgcirkel, zijn we gestart met het verbeteren van het introductieproces. Dit noemen we het onboarden.

Binnen dit project zijn brieven en processen aangepast en is er een start gemaakt met het introduceren van een buddy die de nieuwe medewerker wegwijs maakt. De pilot vindt plaats in Egmond. Verdere uitwerking volgt in 2020.

Nooit uitgeleerd

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen en faciliteren dit met een persoonlijk ontwikkelbudget voor medewerkers, opleidingsbeleid en ondersteunende middelen waaronder het online leerportaal Leerplein – en verschillende praktijkgerichte scholingen.

Opleiden en behouden

Met het aanbieden van verschillende vormen van innovatief werken en leren, zoals speciale opleidingen voor zij-instromers, het traineeprogramma en het duale hbo-v studietraject Wijkverpleegkundige zorg, binden we nieuwe medewerkers aan de zorg. Ook bieden we huidige medewerkers de kans zich verder te ontwikkelen, zoals met WelSlagen en een cursus voor leidinggevend, en verkleinen we zo de uitstroom.

Proeftuinen voor zij-instromers

Na het succes van de eerste unieke opleiding Proeftuin Innoverend Leren in Saenden, Zaandam, zijn op 1 april twee nieuwe groepen gestart. Maar liefst 35 kersverse zij-instromers durven het aan en maken een carrièreswitch naar de zorg. De komende anderhalf tot twee jaar worden de studenten opgeleid tot helpende, verzorgende of verpleegkundige. En dan alles binnen de muren van Westerhout in Alkmaar en Sint Nicolaashof in Volendam.

Trainee-programma: Healthcare YPP

Vanuit het lerend netwerk (De Zorgcirkel, Omring en Zorgbalans) en in samenwerking met organisatieadviesbureau Common Eye startte in februari het Traineeship Healthcare Young Professional Program. Per zorgorganisatie zijn twee recent afgestudeerde master trainees een tweejarig dienstverband aangegaan. Naast het werken aan actuele vraagstukken krijgen de trainees trainingen om te werken aan professionele vaardigheden. Denk dan aan samenwerken, organisatiekunde, persoonlijk leiderschap, projectmanagement, programmamanagement, communicatiestijlen, veranderkunde, groepen begeleiden en innovatie in maatschappelijke organisaties.

Fleur en Eef

De trainees binnen De Zorgcirkel zijn Fleur Vis en Eef Pothast. Fleur houdt zich bezig met de veranderde

zorgvraag door de vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt in de regio's Egmond, Heiloo en Alkmaar. Daarnaast onderzoekt zij het gebruik maken van eHealth en domotica bij mensen die nog zelfstandig thuis wonen en richt ze zich op het verbeteren van de leefwereld van mensen met dementie. Eef focust zich op cliënttevredenheidsonderzoek, persoonsgericht werken, vastgoed en samenwerkingen met andere organisaties.

"Ik vind alle veranderingen en ontwikkelingen die spelen rondom de ouderenzorg ontzettend interessant. Bovendien krijg ik veel energie van de visie en werkwijze van De Zorgcirkel. Ik ben daarom ook heel blij dat ik de kans heb gekregen om door middel van dit traineeship mijzelf verder te kunnen ontwikkelen en daarbij een bijdrage te leveren aan een vernieuwde en verbeterde ouderenzorg."

Eef Pothast, Trainee

WelSlagen

Voor bij wie de basiskennis en –vaardigheden nog sterker kunnen om een opleiding in de zorg te starten, vergroten wij de kansen met project WelSlagen. Een zomerprogramma – samen met MagentaZorg en ROC Kop van Noord-Holland – waarin elf deelnemers zich in vier maanden tijd met lessen, stage en coaching zo ontwikkelen dat ze deel kunnen nemen aan de werken/lerenopleiding Verzorgende IG niveau 3, met focus op de thuiszorg. Negen deelnemers behaalden hun certificaat en stroomden door.

HR-adviseur Anne de Valk: "Terwijl hun basiskennis en –vaardigheden eerst nog niet voldoende waren om direct met de opleiding Verzorgende IG te starten, hebben zij dankzij hun praktische kennis en ervaring vanuit WelSlagen nu zelfs een streepje voor op andere leerlingen!"

Olga Lescika is heel blij met de kans die WelSlagen haar bood. Olga: "Ik werkte in de huishouding en wilde graag doorgroeien in de zorg, want daar kan ik echt iets voor mensen betekenen. Maar ik kom uit Letland en heb geen Nederlandse diploma's. Ik was dolblij dat ik mee kon doen aan WelSlagen, want nu heb ik al extra ervaring opgedaan én kan ik de opleiding Verzorgende IG starten! Daar ben ik heel dankbaar voor."

Leerplein

Je bent nooit uitgeleerd! In het online leerportaal Leerplein vinden medewerkers allerlei leuke, interessante en ook de verplichte leer- en ontwikkelinformatie voor het werken in de ouderenzorg. In 2019 hebben we de leermodules uitgebreid en toegankelijker gemaakt en is het gebruiksgemak vergroot. Hierdoor hebben medewerkers meer gebruik gemaakt van Leerplein.

Leiderschap op elk niveau

Binnen De Zorgcirkel stimuleren we het nemen van initiatief en verantwoordelijkheid. Leidinggevend worden hierin ondersteund met een tweejarig leiderschapsprogramma gericht op transformationeel leiderschap. In 2019 ging dit van start met een vervolg in 2020.

Studiefaciliteitenregeling

Al langere tijd was er behoefte aan een eenduidige studiefaciliteitenregeling waar alle afspraken die we hebben op het gebied van het volgen van opleidingen, trainingen en symposia samenkomen. Deze is er nu!

In de studiefaciliteitenregeling besteden we ook aandacht aan E-Learning en de vergoeding van deze uren. Er is een duidelijk overzicht van de tijd die geschreven mag worden per module. Dit overzicht

wordt periodiek bijgewerkt met nieuwe scholingen en updates van bestaande scholingen.

Optimaal presteren

Om medewerkers inzicht te geven in hun functioneren en om hun krachten ten volle te benutten, hebben we Reflecteren werkt! opgezet. Om uit te vinden of een medewerker op de juiste plek zit, zijn we het Loopbaanloket gestart.

Reflecteren werkt!

Vanaf 1 september is Reflecteren werkt! van start gegaan. Een programma met reflectie- en ontwikkelgesprekken dat medewerkers helpt om inzicht te geven in hun functioneren en om hun kracht en talenten ten volle te benutten. Het bestaat uit twee onderdelen:

1. Ontwikkelgesprek waarbij de medewerker zelf feedback ophaalt bij drie collega's of andere personen uit de directe werkomgeving. De medewerker reflecteert op het eigen (werk)gedrag, werkt de verslagen uit en voert daar een gesprek over met een vierde persoon.
2. Voortgangsgesprek; een gesprek tussen leidinggevende en medewerker waarin zij de uitkomsten van het ontwikkelgesprek, het functioneren, vitaliteit en ambities bespreken. Beide gesprekken vinden om het jaar plaats en hebben 'eigen kracht' en 'nooit uitgeleerd' als strategische uitgangspunten.

Loopbaanloket: werkgeluk in eigen handen

Bij De Zorgcirkel vinden we belangrijk dat medewerkers op de juiste plek zitten. Dan gaan zij met plezier naar hun werk, benutten ze hun kwaliteiten, zijn het fijne collega's en kunnen ze optimaal presteren. En dat is ook wat cliënten verdienen. Voor wie wel eens nadenkt over toekomstige loopbaanmogelijkheden of zij die willen werken aan hun werkplezier, maar niet weten hoe, is in 2019 het Loopbaanloket opgericht.

Het loopbaanloket helpt om ontwikkelmogelijkheden en loopbaanperspectief optimaal aan te laten sluiten op persoonlijke wensen. Samen wordt gekeken naar waar de medewerker energie van krijgt en hoe hij of zij optimaal wordt uitgedaagd.

Voor iedereen

Het Loopbaanloket is er voor iedereen binnen De Zorgcirkel. Ook helpt het Loopbaanloket medewerkers om te kijken naar alternatieve werkzaamheden. Bijvoorbeeld wanneer dit (op termijn) nodig is wegens veranderende fysieke mogelijkheden, bij re-integratie of bij een (toekomstige) reorganisatie van een afdeling.

Loopbaancoach Mirjam Kerssens: "Wanneer en waarom iemand grip wil krijgen op zijn of haar loopbaan verschilt per persoon. Dat maakt elk loopbaantraject echt maatwerk. Ik vind het erg leuk om een stukje met collega's mee te lopen zodat zij het beste uit henzelf halen en zie het Loopbaanloket dan ook als een cadeautje voor medewerkers! Hoe fijn is het om je functie met veel (werk)plezier uit te oefenen? Zelf heb ik dit ervaren tijdens mijn overstap van HR-adviseur naar loopbaancoach. Doen wat je leuk vindt en waar je goed in bent, geeft je zoveel meer energie. Dat gun ik iedereen!"

Kinderopvang

Om bij te dragen aan de flexibiliteit van medewerkers met jonge kinderen zijn we in de zomer van 2019 een kinderopvang gestart die past bij werken in de zorg. De kinderopvang Villa Willemina van

SKDH bevindt zich in Zorgcirkel Jaap van Praag in Purmerend en is het hele jaar, zeven dagen per week geopend van half 7 's morgens tot half 11 's avonds. Bij voldoende belangstelling is nachtopvang ook mogelijk.

Kinderen spelen en leren in een huiselijke, veilige en moderne omgeving, binnen en buiten. Elk kind is welkom en kan tot de basisschool bij Villa Willemina terecht. Bij succes zullen we dit nieuwe idee ook bij andere locaties realiseren.

Personeelssamenstelling

Om de kwaliteit van zorg te waarborgen hebben wij voldoende en goede medewerkers nodig. Wij streven naar een gebalanceerde mix van medewerkers om de gevraagde zorg aan cliënten te leveren. Omdat de vraag naar zorg stijgt en het aantal beschikbare medewerkers afneemt, zoeken wij buiten de gebaande paden naar oplossingen voor behoud en extra instroom van medewerkers. Om medewerkers aan te trekken, ontwikkelen we nieuwe manieren van (zij)instroom. Dit doen we onder andere samen met zorgorganisaties, opleidingsinstituten en het UWV. We breiden de diversiteit in leerroutes, roosters en dienstverbanden verder uit, om (nog) beter te kunnen inspelen op de behoefte van de huidige en nieuwe medewerkers. Bij het uitbreiden van de formatie ligt het zwaartepunt op medewerkers in de directe cliëntenzorg.

Grotere instroom

In absolute aantallen kwamen er in 2019 meer mensen bij ons binnen dan dat er vertrokken. Dit geldt zowel voor het totaal van de organisatie als voor de afzonderlijke regio's en andere onderdelen, met uitzondering van staf-en ondersteuningslint. Een groot aandeel vormden de hulpen bij het huishouden (via de Wmo).

In de branche lag de uitstroom in 2018 gemiddeld op 18 procent, bij De Zorgcirkel op 23,5 procent. Met 22,2 procent in 2019 is de uitstroom van De Zorgcirkel dus licht afgenomen.

De instroom lag in de branche in 2018 op gemiddeld 23 procent, bij Zorgcirkel op 29,4 procent. In 2019 bedroeg de Zorgcirkel-instroom 31,8 procent, de impuls van de kwaliteitsgelden is hier zichtbaar.

Aantal medewerkers naar functietype		
Type functie	Aantal mede- werkers	Aantal FTE
Verpleging en verzorging	2090	1194
Leerlingen	226	173
Activiteitenbegeleiding	85	55
Behandelaars	144	108
Zorgmanagement	35	33
Overige medewerkers	1289	530
Totaal	3869	2088

Verzuim en vitaliteit

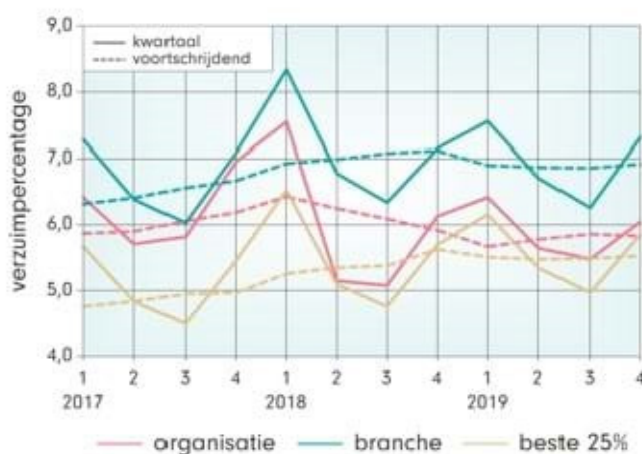
De Zorgcirkel realiseert zich dat haar omgeving en de branche continu verandert én dat medewerkers hierin mee gaan. Hiervoor is belangrijk dat medewerkers vol energie, veerkracht, fit en met veel plezier hun werk kunnen doen en dat wij hen hier als organisatie in ondersteunen.

Verzuimcijfers

In de Vernet Health-ranking (benchmark Vernet) scoort De Zorgcirkel over 2019 een 8,0. Dit betekent dat onze organisatie op één of meer onderdelen op of boven het gemiddeld scoort. De Zorgcirkel zit nog net niet bij de 25 beste organisaties, maar is wel op weg daarnaartoe. Een mooie uitdaging voor 2020.

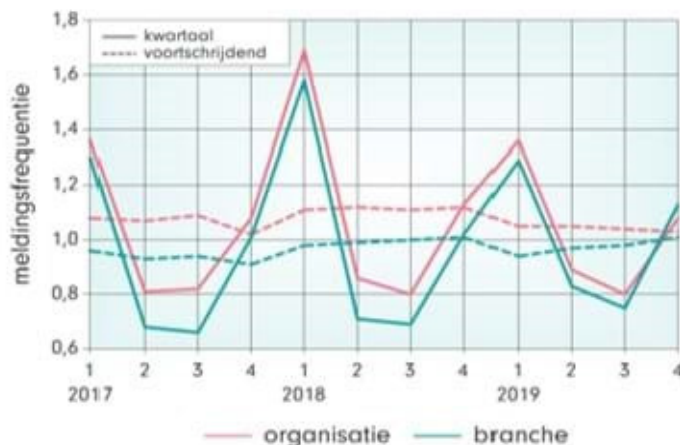
Verzuimontwikkeling totaal

Het verzuim in de branche over het jaar 2019 is 6,95 procent. De Zorgcirkel is opnieuw lager dan de branche, met 5,83 procent. Dit is een daling ten opzichte van de 5,92 procent een jaar geleden. Aanwezigheidspercentage vierde kwartaal 2019 is 93,95 procent. Dit is net iets hoger dan het vierde kwartaal van 2018 met 93,87 procent. Voortschrijdend gemiddeld ligt het aanwezigheidspercentage op 94,17 procent. De ambitie is 95,5 procent. In het project Vitaliteit worden beleid en acties ontwikkeld om dit verder te ondersteunen.



Meldingsfrequentie

In voorgaande periodes liet meldingsfrequentie bij De Zorgcirkel een hoger voortschrijdend gemiddelde zien dan de branche. Deze trend is het laatste kwartaal gekeerd. De frequentie komt nu met 1,08 onder dat van de branche. Voortschrijdend zien we een lagere meldingsfrequentie dan een jaar geleden.



Activeringsbeleid

In 2019 is het Activeringsbeleid (deel A) geïmplementeerd, gericht op activeren, vermijden van medicalisering en het leggen van regie bij medewerkers en leidinggevenden. Mooie resultaten zijn bereikt: aanwezigheid is gestegen (en ranking bij Vernet ook), leidinggevenden zijn bewuster en actiever, samenwerking met bedrijfsartsen is sterk verbeterd en het werken met de verzuimmanager wordt stap-voor-stap uitgerold.

Leren van elkaar met het lerend netwerk

Samen met Omring en Zorgbalans vormen we een lerend netwerk. Binnen dit netwerk leren we van elkaars ervaringen en inzicht en zijn onder andere de kwaliteitsverslagen en kwaliteitsplannen van de organisaties gedeeld en van feedback voorzien. Verder is er kennisuitwisseling geweest op het gebied van informele zorg, palliatieve zorg, onbegrepen gedrag, de Wet zorg en dwang en incidentenonderzoek. Ook heeft het lerend netwerk in 2019 opnieuw het Kwalifestival georganiseerd.

Kwalifestival

Ouderenzorg van de toekomst, hoe komt dat eruit te zien? Ruim tweehonderd zorgmedewerkers van Omring, Zorgbalans en De Zorgcirkel lieten zich hier donderdag 7 november over inspireren en informeren tijdens Kwalifestival. HAL25 in Alkmaar was omgetoverd tot een informatiemarkt vol innovaties in de ouderenzorg. Van een Segway-rolstoel tot automatisch medicatie-apparaat om de zelfstandigheid van cliënten te bevorderen. Maar ook nieuwe mogelijkheden om medewerkers te informeren en bijscholen, zoals het volgen van lessen via een VR-bril tot een speelse variant middels een pub-quiz. Daarnaast kon iedereen deelnemen aan diverse workshops en gaf inspirator Jan van Setten een motiverende speech met eyeopeners over de aanpak van ouderenzorg.

"Het was een succesvol festival met zeer gemotiveerde medewerkers. Tijdens de workshops en op de informatiemarkt werd volop kennis gedeeld en zijn vele nieuwe contacten gelegd. En dat is precies het doel van het lerend netwerk." Sjaak van der Linden, Adviseur Kwaliteit & veiligheid en lid van het lerend netwerk

Focus op organisatie

Bestuur, toezicht en medezeggenschap

Zorgaanbieders zijn verplicht goede, veilige, toegankelijke en betaalbare zorg te leveren. De IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) en de NZa (Nederlandse Zorgautoriteit) zien daarop toe met het kader 'Toezicht op Goed Bestuur' (hierna: Kader Goed Bestuur). De Zorgcirkel past het Kader Goed Bestuur toe. In het verslag van de raad van toezicht en die van de raad van bestuur gaan we nader in op verschillende onderdelen van het Kader Goed Bestuur. Naast het Kader Goed Bestuur past De Zorgcirkel de Governancecode Zorg 2017 toe.

Samenstelling

De raad van bestuur van De Zorgcirkel was op 31 december 2019 als volgt samengesteld:

Naam	Bestuursfunctie en aandachtsgebieden	Nevenfunctie
De heer R.F.A. Buijs	Voorzitter raad van bestuur vanaf 1 juni 2016 Aandachtsgebieden: • Algemene bestuurlijke en organisatorische zaken • Human resources • Finance & control • Innovatie, informatievoorziening & ICT • Communicatie & marketing • Overleg met de ondernemingsraad • Regio's Alkmaar, Egmond-Heiloo en geriatrische revalidatiezorg en herstel	• Lid raad van toezicht Stichting Kibeo, Goes (t/m 31 december 2019) • Bestuurslid Stichting Scholing Randstad West (tot 1 juli 2019) • Vicevoorzitter kerngroep Revalidatie en Herstel ActiZ • Bestuurslid werkgeversvereniging ZW Plus
Mevrouw M. Cremers	Lid raad van bestuur vanaf 1 juni 2016 Aandachtsgebieden: • Kwaliteit & veiligheid • Vastgoed en Nieuw wonen • Facilitair bedrijf • Wet maatschappelijke ondersteuning • Overleg met de centrale cliëntenraad • Overleg met de verpleegkundige en verzorgende adviesraad • Regio's Purmerend, Zaanstreek, Edam-Volendam	• Lid stuurgroep SIGRA/Zaanstreek-Waterland • Lid bestuur Paul Cremerslezing (per april 2019)

De tweehoofdige raad van bestuur voert zijn taak uit als collegiaal bestuur, waarbij Ronald Buijs als voorzitter is benoemd. Er is een verdeling van aandachtsgebieden die hierboven zijn vermeld. De onderwerpen missie, visie, strategie, public affairs en externe vertegenwoordiging worden door beide bestuurders gezamenlijk opgepakt.

De taak en werkwijze van de raad van bestuur zijn, zoals jaarlijks gebruikelijk is, beoordeeld door de raad van toezicht. De raad van toezicht constateerde geen belangenverstrengeling tussen de raad van bestuur en de organisatie.

Goed bestuur: gedrag en cultuur

De Zorgcirkel hecht veel belang aan goed bestuur, met name de aspecten gedrag en cultuur.

Verantwoord en transparant

Bij goed bestuur hoort dat het bestuur verantwoording aflegt over beleid, kwaliteit, veiligheid, continuïteit en financiën, zoals is verwoord in het Kader Goed Bestuur. De raad van bestuur legt verantwoording af door middel van onder andere het jaarverslag (inclusief het kwaliteitsjaarverslag, te vinden op onze website: zorgcirkel.nl) en de jaarrekening.

Verantwoording afleggen gebeurt ook tijdens het overleg met de raad van toezicht, de centrale cliëntenraad (CCR) en de ondernemingsraad (OR) en met de zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten en andere externe stakeholders. Andere manieren waarop verantwoording wordt afgelegd zijn bijvoorbeeld via deelname aan audits, inspectiebezoeken en visitaties en vermeldingen op ZorgkaartNederland (zorgkaartnederland.nl).

Open en integer

Het Kader Goed Bestuur bepaalt dat het bestuur open en integer is, leiderschap toont, zorgvuldig handelt en zich consistent gedraagt. Het bestuur draagt een duidelijke visie op leidinggeven uit en handelt daar ook naar.

De raad van bestuur draagt zijn visie op leidinggeven (transformationeel leiderschap) op diverse manieren uit. Onder andere tijdens bijeenkomsten met medewerkers, managementteam en regioteams en bijvoorbeeld het reguliere overleg met de managers en regiodirecteuren. De communicatie(stijl) van de raad van bestuur richting in- en externe stakeholders is open en laagdrempelig. Dit blijkt onder andere uit de door de raad van bestuur georganiseerde strategiesessies en de wijze van communiceren in vergaderingen, tijdens bijeenkomsten en op social media.

‘Samenwerken met andere organisaties’ is een van de strategische uitgangspunten van De Zorgcirkel. Om verantwoord samen te werken, toetsen we onze samenwerking met andere partijen regelmatig aan de mededingingsregels. Daarmee zorgen we dat we ons houden aan de regels voor eerlijke concurrentie en voorkomen we risico's op dat gebied.

Omgevingsbewust en participatief

Conform het Kader Goed Bestuur is het bestuur voortdurend in dialoog met de interne toezichthouder (de raad van toezicht), de CCR, de OR, de VVAR (verpleegkundige en verzorgende adviesraad), de vakgroepen en de zorgverleners. Er is veelvuldig formeel en informeel overleg van raad van bestuur met raad van toezicht, medezeggenschapsorganen, management en zorgverleners, onder andere over de strategische koers. De raad van bestuur zoekt direct contact met medewerkers, onder meer door regelmatig met hen mee te lopen en door op de locaties zichtbaar te zijn.

De raad van bestuur participeert tevens actief in diverse externe netwerken, zoals de branchevereniging ActiZ (onder andere de kerngroep Revalidatie en Herstel), de SIGRA, de NVZD, het Vilans-netwerk Frisse Blik, UNO, ZW-plus, lokale netwerken met betrekking tot de subacute keten ouderenzorg, het lerend netwerk met Omring en Zorgbalans, het directeurenoverleg en de bestuurstafel.

Lerend en zelfreinigend

Zoals is vastgelegd in het Kader Goed Bestuur, verbetert het bestuur continu zijn prestaties en die van

de organisatie en bevordert het bestuur een open werkklimaat.

De raad van bestuur heeft, naast formeel tweewekelijks overleg, tweewekelijks informeel overleg waarin de bestuurders op elkaar reflecteren. De raad van bestuur is laagdrempelig aanspreekbaar en stimuleert een open klimaat. De bestuurders houden hun deskundigheid op peil. Zo heeft de voorzitter raad van bestuur in het verslagjaar bijvoorbeeld de sessie 'Boardroom dynamics' van de NVTZ gevolgd. Ook nemen beiden deel aan intervisie en zijn zij opgenomen in het NVZD-register van geaccrediteerde zorgbestuurders. De bestuurders zijn in het verslagjaar gestart met 'scenariosessies' waarbij zij een bepaald thema of dilemma vanuit verschillende perspectieven, in een informele setting, bespreken.

Aandacht voor het lerend vermogen van de organisatie, open klimaat en scholing en ontwikkeling van medewerkers blijkt bijvoorbeeld ook uit het Strategisch opleidingsplan dat in het verslagjaar is vastgesteld, het tweejarige management development-programma dat in 2019 van start is gegaan en de introductie van het programma 'Reflecteren werkt!' waarbij medewerkers de kans krijgen zich verder te ontwikkelen met behulp van ontwikkel- en voortgangsgesprekken.

Een ander voorbeeld betreft het zogeheten 'lerend netwerk' dat De Zorgcirkel samen met Omring en Zorgbalans vormt. In dit netwerk leren we van en met elkaar. We wisselen kennis en informatie uit, zoals het kwaliteitsplan en -jaarverslag. Ook maken we kennis met elkaars organisatie. In het 'Kwalifest' is de gezamenlijke, lerende aandacht voor kwaliteit van zorg vastgelegd. Ook organiseren we jaarlijks een 'Kwalifestival', waarvoor medewerkers, vrijwilligers en vertegenwoordigers van medezeggenschap en raad van toezicht worden uitgenodigd.

Om tot innovatie te komen, zijn vijf veranderprincipes geformuleerd: droom/doel; toegevoegde waarde voor de cliënt; de juiste mensen; ander perspectief en doen [snel doen, toetsen en leren].

Doelgericht en doelmatig

Het bestuur is doelgericht, gaat doelmatig en rechtmatig om met publieke middelen en zorgt voor een transparante bedrijfsvoering, zoals is bepaald in het Kader Goed Bestuur.

In de visie van De Zorgcirkel (de 'WHY') en de strategische koers is een aantal kernwaarden en doelen geformuleerd, onder andere met betrekking tot de behoefte van de cliënt en diens reisgezelschap en de eigen kracht van de medewerker. Uit het jaarverslag en de jaarrekening, de viermaandelijke managementrapportages, de kaderbrief, het (meer)jaarplan, de begroting en de managementletter blijkt dat we doelgericht, doelmatig en rechtmatig met de middelen omgaan. Verbeterpunten die uit de managementletter 2019 van de externe accountant naar voren komen, betreffen onder andere de sturingsinformatie, het control framework voor IT en zorgprocessen, de onderhoudskosten, de thuiszorg en de Cirkeldis.

Een voorbeeld van doelmatig omgaan met publieke middelen is de richtlijn met betrekking tot de inhuur van externe deskundigen. Daarin zijn maximumbedragen vastgelegd waaraan bij de inhuur van externe deskundigen, zoals externe adviseurs of interimmers, voldaan dient te worden. Een ander voorbeeld betreft de deelname van De Zorgcirkel aan het inkoopverband SAIN, wat tot besparingen moet leiden.

Goed bestuur: systemen en resultaten

De systemen die nodig zijn voor goed bestuur zijn uitgewerkt en aanwezig. Zo heeft De Zorgcirkel visiedocumenten, een gecertificeerd kwaliteitssysteem, een risicomanagementsysteem, gedragscodes,

een klokkenluidersregeling, informatie- en controlesystemen en werkwijzen voor het open communiceren van resultaten.

Ook is in het verslagjaar een complianceregelgeving 'Verantwoord werken binnen De Zorgcirkel' inclusief verbeterplan opgesteld en vindt compliance-overleg plaats onder voorzitterschap van de manager Finance & control (F&C) in zijn rol als compliance-officer. Het compliance-overleg ziet erop toe dat nieuwe wet- en regelgeving en overheidsbeleid door de organisatie worden opgepakt.

Ordelijke en controleerbare bedrijfsvoering

Zoals is bepaald in het Kader Goed Bestuur, zorgt het bestuur conform de eisen van de Wtzi (Wet toelating zorginstellingen) voor een ordelijke en controleerbare bedrijfsvoering. Jaarverslag en jaarrekening worden conform de Wtzi opgesteld en voor 1 juni gepubliceerd. De uitvoering van de aanbevelingen uit de managementletters van de externe accountant wordt door de raad van bestuur en (de auditcommissie van) de raad van toezicht gemonitord.

De manier waarop De Zorgcirkel haar treasuryactiviteiten uitvoert, zijn beschreven in het treasurystatuut. De raad van bestuur legt jaarlijks verantwoording af aan de raad van toezicht over het gevoerde treasurybeleid. De accountant beoordeelt jaarlijks de opzet, het bestaan en de werking van de AO/IB (administratieve organisatie/interne beheersing) van de treasuryprocessen, voor zover van belang in het kader van de jaarrekeningcontrole, en rapporteert eventuele bijzonderheden aan de raad van toezicht in de managementletter.

De financiers (banken, Waarborgfonds voor de Zorgsector) ontvangen begroting, jaarrekening, managementletter, accountantsverslag, strategisch vastgoedplan en managementrapportages. Het zorgkantoor krijgt de begroting en informatie over tussentijdse rapportages en resultaat. Toetsing/interne controle wordt verder vereenvoudigd door slimme inrichting van registraties en het bouwen van controleoverzichten vanuit het datawarehouse.

Correcte registratie en declaratie

Het bestuur handelt volgens geldende wet- en regelgeving over correct registreren en declareren en zorgt dat afspraken hierover worden nagekomen, zoals is vermeld in het Kader Goed Bestuur.

De processen zijn van indicatie tot en met declaratie beschreven. Declaratie loopt via IWLZ (het registratiesysteem voor de Wlz: Wet langdurige zorg) en IWMO (het systeem voor de Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning), met controle door de zorgkantoren/-verzekeraars en gemeenten.

Het bestuur ziet toe op een goede AO/IC (administratieve organisatie/interne controle), met als doel een juiste registratie en declaratie van de geleverde zorg. De Zorgcirkel geeft invulling aan de AO/IC op basis van de Kaderregeling AO/IC (voor de Wlz: Wet langdurige zorg) en het ISO-protocol (voor de Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning). De raad van bestuur ontvangt rapportages over de rechtmatigheid van de registratie en declaratie.

De IC-auditor valt onder de manager Finance & control (F&C) en heeft de mogelijkheid van escalatie naar de raad van bestuur.

Transparantie

Zoals is bepaald in het Kader Goed Bestuur, biedt het bestuur burgers helderheid over zowel de

zorgproducten en -diensten als over de tarieven, kwaliteit en wachttijden. Cliënten zijn dankzij transparante informatie in staat een afgewogen keuze te maken.

De Zorgcirkel beschikt over diverse vormen van informatie voor cliënten, zoals folders, brochures en de informatie op de website [zorgcirkel.nl]. Informatie over de zorgproducten en -diensten van De Zorgcirkel is te vinden in brochures die ook op de website staan.

De jaarlijkse aanpassing van de prijzen van de facilitaire diensten/restauratieve verstrekkingen gaat voor advies naar de CCR en treedt in werking per 1 april. Informatie over kwaliteit van zorg is op de website te vinden: in het jaarverslag, DigiMV, tevredenheidsonderzoeken, rapporten van de IGJ en op ZorgkaartNederland.

De locaties van De Zorgcirkel zijn online niet alleen vindbaar via de website van De Zorgcirkel maar ook op Google Maps.

Toegankelijke en betaalbare zorg

Uit de jaarrekening blijkt dat de geleverde zorg past binnen de budgettaire kaders zoals afgesproken met de zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten. Overigens zal de druk op de tarieven in de toekomst toenemen, onder andere in verband met doelmatigheidseisen.

Een datawarehouse (DWH) is ingericht: CPM4Care. Het management heeft daarmee de beschikking over de juiste en samenhangende informatie om de kwaliteit en veiligheid en betaalbaarheid van de zorg te beoordelen. Naast maandelijkse rapportages, worden viermaandsrapportages opgesteld. Daarmee legt het management aan de raad van bestuur (en de raad van bestuur aan de raad van toezicht) op vier gebieden verantwoording af: strategische koers, (meer)jaarplan, KPI's (kritische prestatie-indicatoren) en risico's. In de overlegstructuur op basis van het regiomodel en de planning- en controlcyclus vindt iedere viermaandsperiode een gesprek tussen management en raad van bestuur over de viermaandsrapportage plaats.

Risico's en kansen

Het is belangrijk vast te stellen welke risico's De Zorgcirkel loopt en bereid is te nemen. In het risicomanagementmodel zijn de uitgangspunten voor risicomanagement geformuleerd. Ook is vermeld hoe risicomanagement bijdraagt aan sturing en besluitvorming. Het risicomodel is uitgewerkt in een risicoprofiel op basis van een inventarisatie van de belangrijkste risico's.

De raad van bestuur heeft, na bespreking met de raad van toezicht, in september 2019 de volgende vijf (ten opzichte van 2018 deels nieuwe) toprisico's vastgesteld:

1. Kwaliteitsgelden
2. Thuiszorg
3. Kwaliteit leiderschap
4. Krappe arbeidsmarkt
5. Netwerkstabiliteit (in verband met de dynamiek in de regio's)

Aan de risico's zijn eigenaren gekoppeld. Per risico is in kaart gebracht welke interne beheersmaatregelen (IBM) getroffen zijn of worden om het risico af te dekken, op welk niveau in de organisatie de IBM zijn geïmplementeerd, hoe en door wie het risico en de IBM worden gemonitord, aan wie de bevindingen worden teruggekoppeld en welke acties worden genomen naar aanleiding van de terugkoppeling.

Raad van toezicht

Samenstelling

De raad van toezicht van De Zorgcirkel bestond op 31 december 2019 uit de volgende leden:

Naam	Aandachts-gebied/ portefeuille	Functie	Nevenfunctie
De heer R.L. Vreeman (per 1 maart 2018)	Voorzitter	Voormalig waarnemend burgemeester Zaanstad	- Voorzitter Contractspelersfonds KNVB (CFK) - Voorzitter raad van toezicht OVO (openbaar voorgezet onderwijs) Zaanstad - Secretaris bestuur STAUN (Stichting Aandelen ARBO Unie) - Lid bestuur PARK (Expositieruimte) - Voorzitter Nederlandse IJshockeybond (NIJB) - Voorzitter raad van toezicht Avans Hogeschool - Lid Curatorium MCPM - Instituut Fysieke Veiligheid - Voorzitter Paritaire Commissie Aanpak Problematiek Chroom VI – Defensie - Bestuurslid Stichting Berenschot Beheer - Lid raad van advies MZ Services en ABGL - Lid raad van commissarissen Willem II (voetbal)
De heer S. Brinkkemper (per 13 juli 2017)	Vernieuwing en digitalisering	Hoogleraar Organisatie en Informatie, Universiteit Utrecht	Directeur Brinkkemper Consulting
De heer B.F. Buys Ballot (per 13 juli 2017)	Zorg op nationaal niveau Voorzitter commissie kwaliteit en veiligheid (per 26 oktober 2017)	Adviseur in het publieke domein	
De heer R. van Eijbergen (per 13 juli 2017)	Gedragsweten-schap, organisatie-advies en verander-trajecten Vicevoorzitter (per 19 april 2018)	- Hoogleraar Integriteit en Kwaliteit van organisaties, VU Amsterdam - Hoogleraar Organisatie- verandering, School of Public Management, Universiteit Stellenbosch, Zuid- Afrika (tot 1 april 2019)	- Bestuurslid Smith Magen's Platform Nederland - Voorzitter OPR, Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Amsterdam en Diemen - Lid Tuchtcommissie voor de financiële sector - Lid raad van toezicht Uburgcollege

Mevrouw N.A. Vermeulen (per 19 april 2018)	Financiën Voorzitter auditcommissie (per 17 mei 2018)	Vicepresident Operations College van Bestuur TU Delft	• Lid raad van toezicht Spaarne Gasthuis (en voorzitter auditcommissie) • Lid raad van toezicht Certe (tot 1 juli 2018) • Lid raad van commissarissen Dokterszorg Friesland (tot 1 april 2019)
De heer G.P. Dral (per 19 april 2018)	Vastgoed Lid auditcommissie (per 17 mei 2018)	Voormalig bestuurder van ondernemingen	• Commissaris Kragten Herten Groep BV (advies- en ingenieursbranche), Roermond • Voorzitter raad van commissarissen JEA Holding BV (grafische industrie), Amsterdam • Chairman Jiashan Greenport Co. Ltd. (per juli 2019)
De heer H.R. Holtslag (per 1 januari 2019)	Kwaliteit en veiligheid Lid commissie kwaliteit en veiligheid (per 1 januari 2019)	Revalidatiearts, opleider en hoofd polikliniek Amsterdam UMC, locatie AMC	• Adviseur/expert NOC*NSF • Voorzitter Landelijke Richtlijncommissie IC-nazorg en Revalidatie

Deskundigheid

Conform het Kader Goed Bestuur zijn kwaliteit, veiligheid en compliance binnen de raad van toezicht belegd bij deskundige leden; alle leden hebben een of meer aandachtsgebieden/ portefeuilles. De portefeuille 'kwaliteit en veiligheid' is belegd bij de heer Holtslag en bij de commissie kwaliteit en veiligheid van de raad van toezicht. Compliance en risicomanagement zijn belegd bij de raad van toezicht als geheel. Risicomanagement is ook een aandachtsgebied van de auditcommissie (financiën, inclusief vastgoed en ICT).

Zoals is vermeld in het Kader Goed Bestuur, weet de raad van toezicht wat in en om de organisatie speelt onder leidinggevend, zorgverleners en cliënten. De raad van toezicht wordt ook uitgenodigd voor specifieke bijeenkomsten en ontvangt relevante nieuwsbrieven. Ook legt de raad van toezicht bijvoorbeeld werkbezoeken af aan de locaties. Zo heeft de raad van toezicht in het verslagjaar een werkbezoek afgelegd aan de regio Alkmaar en in de locatie Westerhout, na een presentatie van de regiodirecteur, op een afdeling meegelopen/-gewerkt met de zorgverleners.

Een afvaardiging van de raad van toezicht is in het verslagjaar twee keer bij het overleg van de raad van bestuur met de ondernemingsraad (OR) aangesloten en heeft een zogenoemd 'benen op tafeloeverleg' met de OR gehad. Daarnaast heeft een afvaardiging van de raad van toezicht twee keer het overleg van de raad van bestuur met de centrale cliëntenraad (CCR) en de door de CCR georganiseerde ledendag voor cliëntenraden bijgewoond.

Zicht op de sturing

Zoals is bepaald in het Kader Goed Bestuur, heeft de raad van toezicht zicht op de sturing van de organisatie vanuit het primaire proces. De raad van toezicht beschikt over stuurinformatie, zoals kaderbrief, (meer)jaarplan, (meerjaren)begroting, jaarverslag, jaarrekening en financiële en beleidsmatige viermaandsrapportages. De raad van toezicht wordt ook geïnformeerd over bezoeken van de IGJ en eventuele calamiteiten. De raad van toezicht krijgt bij vastgoedontwikkelingen een uitgebreide business case voorgelegd. Voor de verantwoording over 2019 zijn beleidsmatige en financiële viermaandsrapportages opgesteld.

Toezichtvisie

Op basis van de Governancecode beschikt de raad van toezicht over een toezichtvisie: een visie op de wijze waarop de raad van toezicht het toezicht uitvoert. De visie is vertaald in een toezichtkader en een toetsingskader die onderdeel uitmaken van de toezichtvisie. De raad van toezicht heeft de visie in 2019 geëvalueerd en geactualiseerd. De toezichtvisie staat op de website van De Zorgcirkel (www.zorgcirkel.nl).

Vergaderingen en bijeenkomsten

De raad van toezicht heeft in het verslagjaar zes reguliere vergaderingen gehouden.

De auditcommissie is drie keer bijeengeweesst en de commissie kwaliteit en veiligheid vier maal. Ook heeft de raad van toezicht in december de (jaarlijkse) zelfevaluatie gehouden om zijn eigen functioneren te evalueren. Gekozen is om de zelfevaluatie in 2019 zonder externe begeleiding te doen. Afgesproken is dat in 2020 de zelfevaluatie met externe begeleiding plaatsvindt.

Scholing en ontwikkeling

De raad van toezicht werkt permanent aan zijn eigen ontwikkeling als team en aan de ontwikkeling van de afzonderlijke leden. In het kader van de collectieve deskundigheidsbevordering heeft de raad van toezicht een themabijeenkomst bijgewoond over 'Zorg thuis'. Zes medewerkers uit de verschillende regio's hielden een presentatie: over FACT-VVT (flexibel assertive community treatment) Combihulp, VPT (volledig pakket thuis) en casemanagement.

Ook zijn tijdens de vergaderingen van de raad van toezicht enkele themapresentaties gehouden: over persoonsgericht werken (PGW) door de regiodirecteur Purmerend, over de 'medewerkerreis' door de manager HR (Human resources) a.i. en over zorgcontractering door de manager zorgverkoop.

Verder zijn de raden van toezicht van De Zorgcirkel en van Omring bijeengekomen in het kader van kennismaking en deskundigheidsbevordering. De raad van toezichtleden hebben uitgewisseld welke thema's in hun portefeuille actueel zijn. Vervolgens heeft een externe spreker een presentatie gegeven over samenwerken en alliantiemanagement in de gezondheidszorg. Thema's die daarbij aan bod kwamen, waren: wanneer en hoe werk je samen, welke vorm geef je aan de samenwerking en wat betekent samenwerken voor de rol van toezichthouder.

De raad van toezichtleden hebben tevens individuele scholing in het kader van hun toezichthoudende rol gevolgd:

RvT-lid	Individuele scholing 2019
De heer B.F. Buys Ballot	Toezicht op financiën voor niet-financiële toezichthouders (NVTZ)
De heer G.P. Dral	Scholing (vijf dagdelen) ten behoeve van behoud certificering commissaris (Nijenrode)
De heer R. van Eijbergen	Stoomcursus 'Zorgstelsel in vogelvlucht' (Zorgmarkt Academie)
Mevrouw N.A. Vermeulen	Seminar 'Toezicht op integriteit en gedrag'
De heer H.R. Holtslag	'Zo werkt de ouderenzorg!' (Vilans)
De heer S. Brinkkemper	• Het Nederlandse zorgstelsel: De werking én de belangrijkste veranderingen • Toezicht op ICT in één dag • Narrative tools for healthcare • Toezicht op transities en innovaties • Artificial intelligence in medicine

Besluiten

De raad van toezicht heeft in 2019 de volgende besluiten genomen:

- Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van het Strategisch plan innovatie, informatievoorziening & ICT
- Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening 2018 en verlening van décharge aan de raad van bestuur
- Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de kaderbrief 2020
- Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van het (meer)jaarplan 2019 en 2020 en de begroting 2020
- Goedkeuring van het besluit tot verkoop van de Cirkeldis en uitbesteding van de maaltijden
- Goedkeuring van het besluit tot intensivering van de samenwerking tussen De Zorgcirkel en Omring, inclusief de bijbehorende raamovereenkomst
- Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de business case 'locatie Westerhout, toekomstbestendig'
- Goedkeuring van het besluit tot overname van Stichting Respijtzorg Alkmaar
- Besluit tot vaststelling van de geactualiseerde toezichtvisie
- Besluit tot vaststelling van de indeling van De Zorgcirkel voor 2020 in klasse V, vaststelling van de vergoeding van de raad van toezichtvoorzitter van € 22.612,50, van de raad van toezichtleden van € 15.075 en vaststelling van de vergoeding van de raad van bestuurleden van € 201.000 (wettelijk bezoldigingsmaximum).

Besproken onderwerpen

Tijdens de vergaderingen van de raad van toezicht kwamen naast de hierboven genoemde onderwerpen onder andere de volgende thema's aan de orde:

Innovatieagenda

- Wet zorg en dwang (Wzd)
- Inspectiebezoeken aan de regio's Alkmaar, Egmond-Heiloo en Zaanstreek
- Kwaliteitsplan 2020/2021
- Kwalifestival
- Ontwikkeltraject locatie Triton
- Wijkverpleging
- Regioplatform Noord-Holland Noord
- Leiderschapsontwikkeling/management development (MD)
- Regiomanagement
- Organisatieontwikkeling
- Risicomanagement
- Vestia / locatie De Meermin
- Beleidsmatige en financiële viermaandsrapportages
- Accountantsverslag 2018
- Managementletter 2019
- Update meerjarenbegroting 2020-2024.

Honorering

Het is belangrijk dat de honorering van de leden van de raad van bestuur en de raad van toezicht voldoet aan de WNT (Wet normering topinkomens). Daarom heeft de raad van toezicht aandacht besteed aan de classificatie van De Zorgcirkel op basis van deze wet. Dat heeft geleid tot een onderbouwde classificatie, waarbij De Zorgcirkel voor 2019 is ingedeeld in WNT-klasse V.

Het bezoldigingsmaximum van de raad van toezicht is vastgesteld op 75% van het wettelijke bezoldigingsmaximum. Het wettelijke bezoldigingsmaximum voor leden van de raad van toezicht bedroeg 10% en voor de voorzitter van de raad van toezicht 15% van het bezoldigingsmaximum. De totale kosten voor de raad van toezicht waren in 2019 € 132.640,20 aan vergoedingen (honorering en onkosten) en € 23.020,20 aan BTW-afdracht (voor rekening van De Zorgcirkel).

Medezeggenschap

De ondernemingsraad, cliëntenraden, verpleegkundige en verzorgende adviesraad en vrijwilligersraad leveren vanuit verschillende perspectieven input voor beleid en besluitvorming: het perspectief van medewerkers, cliënten/naasten, verpleegkundigen en verzorgenden en vrijwilligers.

Ondernemingsraad

Samenstelling en deskundigheid

De Zorgcirkel heeft een ondernemingsraad (OR) met 17 zetels. De samenstelling van de OR was in 2019 als volgt:

Joan Idzenga (voorzitter), Joke Havik (vicevoorzitter), Katinka Boef (lid dagelijks bestuur), Ilse Arxhoek (per 1 juni), Jacqueline Burghouts, Corine van Dam (tot 1 maart), Wesley van Dekken (tot 14 mei), Marianne de Groot, Jolanda Hasselbaink (tot 3 juli), Richard de Jager, Karin Koek-Bloemendaal, Mirjam Nagtzaam (van 11 september tot 2 december), Gerard Mesman (per 11 september), Ted Oud, Marjan Pema, Margriet Smit, Carola Stam (per 1 juni), Saskia Veldhuis, Mary de Vet (per 1 mei), Danny de Wit en Gerda Wulf. De OR wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Ingrid Gorter.

Om aan te sluiten op het regiomodel heeft de OR zeven werkgroepen: zes regionale werkgroepen en één werkgroep ondersteuningslint. In iedere werkgroep zitten twee of drie OR-leden. De werkgroepen houden contact met en zorgen voor input en informatie vanuit en richting de achterban (de medewerkers in de regio's en het ondersteuningslint) en de (regio)directeuren. De werkgroepen hadden in 2019 frequent overleg met de directeuren van de vijf regio's, de GRZ (geriatrische revalidatiezorg) en het ondersteuningslint.

Naast de werkgroepen, heeft de OR vier onderdeelcommissies (OC's) ingesteld om de werklast van de werkgroep ondersteuningslint te verlichten en de OR-leden de mogelijkheid te geven zich te specialiseren. In iedere OC zitten vier tot vijf OR-leden uit zowel de regio's als het ondersteuningslint. Het betreft de volgende OC's:

1. Financiën en ICT
2. Algemene Zaken
3. Arbeidsvoorwaarden
4. Arbeidsomstandigheden

De OR-leden komen wekelijks bij elkaar voor overleg. Iedere zes weken vindt, voorafgaand aan de reguliere overlegvergadering van de raad van bestuur met de OR, een agendaoverleg plaats van de bestuursvoorzitter en -secretaris met het dagelijks bestuur van de OR. Ook is in 2019 twee keer (in juni en oktober) een zogeheten artikel 24 WOR-vergadering (Wet op de Ondernemingsraden) gehouden in aanwezigheid van leden van de raad van toezicht. Tevens heeft de OR met de raad van toezicht in oktober een zogenoemd 'benen op tafeloeverleg' gehad.

De OR geeft regelmatig een nieuwsbrief uit voor medewerkers over de ontwikkelingen, de advies- en instemmingsaanvragen en de afspraken die de OR met de raad van bestuur en de managers/directeuren heeft gemaakt.

De afspraak tussen de raad van bestuur en de OR is dat de OR betrokken wordt in project- en stuurgroepen, onder andere over (thema's uit) de strategische koers. Ook neemt de OR deel aan bijeenkomsten voor medewerkers in het kader van de advies- en instemmingstrajecten. De OR organiseert na ontvangst van een adviesaanvraag een achterbanbijeenkomst voor de betreffende medewerkers, om hen de gelegenheid te geven input te leveren op een voorgenomen organisatiewijziging en de procedure en het tijdspad toe te lichten.

In februari heeft een bijeenkomst plaatsgevonden over het thema 'medezeggenschap in het regiomodel', waarbij de leden van de OR, het managementteam en de raad van bestuur aanwezig waren. Onderwerpen die aan de orde kwamen, waren: het besturings- en medezeggenschapsmodel, de Wet op de ondernemingsraden (advies/instemming), besluitvorming en begeleiding bij verandertrajecten, de casus reorganisatie regio Egmond-Heiloo en samenwerking(safspraken) tussen de OR (werkgroepen) en het management.

Besproken onderwerpen en adviezen

In het verslagjaar heeft de OR advies gegeven met betrekking tot voorgenomen besluiten over de volgende onderwerpen:

- Verkoop van de Cirkeldis en uitbesteding van de maaltijden
- Organisatiewijziging Eetcafé locatie Triton
- Wijziging aansturing facilitaire dienst kleine locaties regio Alkmaar
- Wijziging functies regiomanager en manager GRZ
- Intensivering samenwerking De Zorgcirkel en Omring (inclusief raamovereenkomst)
- Kaderbrief 2020
- Leidinggevende structuur regio Zaanstreek
- Overname van Stichting Respijtzorg Alkmaar
- Reorganisatie afdeling Vastgoed
- Visiedocument verpleegkundig specialist
- Horeca locatie De Vleugels regio Alkmaar
- VPT (Volledig pakket thuis) regio Edam-Volendam.

De OR adviseerde in alle gevallen positief, waarbij de OR altijd aandachtspunten en kanttekeningen in het advies opneemt.

De OR heeft zich in 2019 wat betreft onderstaande onderwerpen onthouden van advies:

- Reorganisatie dienst Geestelijke verzorging
- Horeca locatie De Mieuwijdt
- Wijziging structuur Zorgverkoop.

De voorgenomen besluiten over de onderstaande onderwerpen zijn ter instemming aan de OR voorgelegd, waarbij de OR in alle gevallen zijn instemming heeft gegeven:

- Beleid cameratoezicht (inclusief twee procedures inzage in camerabeelden)
- 'Reflecteren Werkt'
- Strategisch opleidingsplan

In 2019 zijn, naast de bovengenoemde advies- en instemmingsaanvragen, onder andere de volgende thema's in het overleg tussen de raad van bestuur en de OR besproken:

- Innovatiethermometer
- Strategisch plan innovatie, informatievoorziening & ICT
- Evaluatie zomergratificatie en personeelsplanning zomer 2019
- Persoonsgericht werken (PGW)
- (Meer)jaarplan 2019 en 2020
- Ontwikkeltraject locatie Triton
- Management development-programma (MD)
- Presentatie functionaris gegevensbescherming over de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en het ECD (elektronisch cliëntdossier)
- Functiehuis
- Functie medewerker gastvrijheid
- Risicomanagement
- Samenwerking van de regio's met de OR (werkgroepleden)
- Optimaliseren medewerkerstevredenheid

- Thuiszorg Purmerend
- Ontwikkelingen (regionalisering) Technische dienst
- Beleidsmatige en financiële viermaandsrapportages
- Presentatie HRM-adviseur over het Loopbaanloket
- Tempo veranderingen in de organisatie.

De OR heeft in juli een tweedaagse training georganiseerd, waarbij (naast teambuilding) de volgende thema's aan de orde kwamen: gespreks- en communicatietechnieken; onderhandelen; teamrollen Belbin; evaluatie regiostructuur; oefenen met dynamiek in gesprekken met de regiodirecteuren. De bestuursvoorzitter en -secretaris namen deel aan het onderdeel van het programma waarbij de evaluatie van de regiostructuur aan de orde kwam.

Cliëntenraden

Medezeggenschap van cliënten

In de 'Visie op medezeggenschap van cliënten', die eind 2019 met akkoord van de centrale cliëntenraad is vastgesteld, is beschreven hoe de medezeggenschap van cliënten in De Zorgcirkel wordt ingevuld en welke uitgangspunten en waarden we daarbij hanteren. We onderscheiden twee vormen van medezeggenschap van cliënten: formele en informele medezeggenschap.

Formele medezeggenschap

Formele medezeggenschap betreft de medezeggenschap via een vertegenwoordigende cliëntenraad (CR). De CR heeft informatie- en adviesrechten op basis van de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz). Deze vorm van medezeggenschap wordt ook wel indirecte participatie genoemd.

Op dit moment is de formele medezeggenschap in De Zorgcirkel op twee niveaus belegd: enerzijds bij de centrale cliëntenraad (CCR) en anderzijds bij de lokale cliëntenraden (CR'en). Om de inrichting van de formele medezeggenschap aan te laten sluiten bij de inrichting van de zeggenschap in het door De Zorgcirkel gekozen regiomodel, is het voornemen om de formele medezeggenschap van lokaal naar regionaal niveau te verleggen. Dit betekent dat er naast de huidige CCR, die de medezeggenschap uitoefent op het strategische niveau van het bestuur van De Zorgcirkel, regionale cliëntenraden (RCR'en) komen met (formele) medezeggenschap op het niveau van het bestuur van de regio's: de regiotteams. Het gevolg daarvan is dat de huidige lokale CR'en naar verwachting in de loop van 2020 verdwijnen.

In het verslagjaar zijn de cliëntenraden, samen met de regiodirecteuren/-teams en in iedere regio in een eigen tempo en op een eigen wijze, aan de slag gegaan met de voorbereiding van de regionalisering van de cliëntenraden, die in 2020 zijn beslag moet krijgen. Daarbij zal ook rekening worden gehouden met de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), die eind 2019 door de Eerste Kamer is vastgesteld. De wet treedt naar verwachting op 1 juli 2020 in werking.

Informele medezeggenschap

Bij informele medezeggenschap gaat het om directe participatie ofwel inspraak van cliënten (en hun naasten) met betrekking tot zaken die direct van invloed zijn op hun dagelijkse leven: bijvoorbeeld algemene zaken rondom zorg en verzorging, hygiëne, activiteiten, maaltijden, welzijn en welbevinden, uitstapjes, het betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers en feestdagen. Voorbeelden van de manier waarop inspraak vorm kan krijgen, zijn: familiebijeenkomsten, huiskamergesprekken, klankbord-,

expert- en themagroepen, commissies en bijvoorbeeld enquêtes, vragenlijsten of digitale methodes (platform, website), cliëntensprekuren of rondes. De uitkomsten van de informele medezeggenschap vormen belangrijke input voor de formele medezeggenschap.

Beide vormen van medezeggenschap zijn van evenveel waarde en vullen elkaar aan. Uiteraard zijn deze aanvullend op de individuele zeggenschap (zelfregie) van de cliënt (of diens vertegenwoordiger) over zijn eigen specifieke zorgproces en leefsituatie. Zelfregie van de cliënt vormt de basis voor medezeggenschap.

Centrale cliëntenraad

Samenstelling en deskundigheid

De Zorgcirkel heeft lokale cliëntenraden voor de verschillende locaties en een centrale cliëntenraad (CCR) met vertegenwoordigers uit de regio's. De CCR had op 31 december 2019 vier leden: Anita Löwenhardt, die op 25 april tijdens de ledendag voor cliëntenraden het voorzitterschap heeft overgenomen van Leo van Berkel, Liesbeth Roet (vicevoorzitter), Bas Steensma (secretaris) en Nico Reus (lid). Voor de zetel in de CCR vanuit de regio Edam-Volendam is sinds april, met het vertrek van Thom de Jager, een vacature. De CCR wordt ondersteund door een onafhankelijk ambtelijk secretaris: John Hekelaar.

De CCR behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. De CCR maakt daarbij actief gebruik van zijn rechten op basis van de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz). In het huishoudelijk reglement van de CCR zijn de profielen van de CCR-leden en de onafhankelijk ondersteuner (ambtelijk secretaris) beschreven. De raad van bestuur en de CCR hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten die op 1 januari 2017 in werking is getreden. Deze overeenkomst zal in 2020, in het kader van de voorgenomen regionalisering van de medezeggenschap van cliënten, worden herzien. Dan wordt ook een medezeggenschapsregeling opgesteld, gebaseerd op de nieuwe Wmcz 2018. Deze wet treedt naar verwachting op 1 juli 2020 in werking.

Overleg en informatie

De raad van bestuur (RvB) informeert de CCR regelmatig en uitgebreid over strategische thema's. De CCR ontvangt nieuwsbrieven waarin thema's en (voorgenomen) besluiten uit het RvB-overleg zijn vermeld. Naast het reguliere overleg tussen RvB en CCR, dat vijf tot zes keer per jaar plaatsvindt, is sprake van frequent informeel contact tussen RvB en CCR. Aansluitend aan het reguliere overleg vindt een zogenoemd 'benen op tafeloverleg' plaats. Dit overleg is bedoeld om in een informele sfeer van gedachten te wisselen over ontwikkelingen die cliënten en de CCR betreffen. Een afvaardiging van de raad van toezicht (RvT) is in het verslagjaar twee keer bij het reguliere overleg tussen RvB en CCR aanwezig geweest.

De CCR nodigt met enige regelmaat managers of andere medewerkers uit voor een nadere kennismaking of toelichting op een specifiek thema. Zo zijn in 2019 onder andere de managers Kwaliteit & veiligheid (K&V), Finance & control (F&C), Innovatie, informatievoorziening en ICT (II&I), Vastgoed en Nieuw wonen en de Cirkeldis op bezoek geweest bij de CCR. Ook heeft de CCR een presentatie over personsgericht werken (PGW) gekregen en een update over de geriatrische revalidatiezorg (GRZ).

De CCR onderhoudt ook contact met de andere inspraakorganen. Zo heeft de CCR in het verslagjaar twee keer overleg gehad met de ondernemingsraad (OR) en kennisgemaakt met de verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR).

De CCR wordt geregeld uitgenodigd voor bijeenkomsten, zoals het Kwalifestival dat op 7 november 2019 plaatsvond en een bijeenkomst waarin de jaarplannen van de vakgroepen zijn gepresenteerd. De CCR heeft in het verslagjaar onder andere deelgenomen aan het strategieteamoverleg, het kwaliteitsberaad, commissies op gebied van eten en drinken, adviescommissies in het kader van de werving en selectie van leidinggevend en bijeenkomsten over kwaliteitszorg en in het kader van externe samenwerking.

Op 25 april werd de jaarlijkse ledendag van de cliëntenraden gehouden, georganiseerd door de CCR. Naast de CCR en de lokale cliëntenraden, waren ook de RvB, de RvT en de regiodirecteuren uitgenodigd. Het thema van deze dag was: 'van systeemwereld naar leefwereld'.

Op 19 december vond een bijeenkomst van het lid RvB, de bestuurssecretaris en de CCR plaats, met als onderwerp 'medezeggenschap 2020'. Tijdens de bijeenkomst is de visie op medezeggenschap van cliënten besproken, onder andere in verband met de regionalisering van de medezeggenschap en de komst van de nieuwe Wmcz. Ook zijn afspraken gemaakt over de (strategische) thema's en de wijze waarop CCR en RvB samenwerken. Als thema's voor 2020 zijn in ieder geval benoemd: vrijheid en veiligheid (Wet zorg en dwang), persoonsgericht werken, nieuwe woonzorgvormen en zorg thuis.

Adviezen en besproken onderwerpen

De CCR heeft in 2019 over de volgende voorgenomen besluiten positief advies uitgebracht:

- Jaarrekening 2018
- Tarieven facilitaire intramurale services en horeca 2019 (met uitzondering van de waskosten)
- Kaderbrief 2020
- Begroting 2020
- Intensivering samenwerking De Zorgcirkel en Omring (inclusief raamovereenkomst)
- Verkoop van de Cirkeldis en uitbesteding van de maaltijdvoorziening
- Beleid cameratoezicht (inclusief twee procedures inzage in camerabeelden).

Naast de bovengenoemde adviezen zijn onder andere de volgende onderwerpen in het overleg tussen RvB en CCR besproken:

- (Meer)jaarplan 2019 en 2020
- Beleidsmatige en financiële viermaandsrapportages
- Ontwikkelingen in de zorg
- Samenwerking met andere organisaties
- Regionalisering medezeggenschap cliënten
- Eten en drinken
- Kwaliteitsverslag 2018
- Kwaliteitsgelden
- Dagbesteding
- Vastgoed
- In- en uitstroom medewerkers
- Inkoop
- Rookbeleid
- Green Deal
- Solvabiliteit
- Gebruik iPads en iBabs
- Vergoeding CCR-leden.

Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR)

De VVAR heeft zich in het verslagjaar verder ontwikkeld. Er is geïnvesteerd in netwerkcontacten met vakgroepen van andere disciplines, met ondersteunende diensten en met de OR en CCR.

De VVAR-leden hebben maandelijks overleg en overleggen circa drie keer per jaar met het lid raad van bestuur en de bestuurssecretaris. Een VVAR-lid neemt deel aan het Kwaliteitsberaad.

De VVAR heeft bijgedragen aan de ontwikkeling of aanpassing van verschillende beroepsinhoudelijke documenten, of de bekendheid daarvan. Hierbij ging het o.a. over: het zorgpad stervensfase, het kwaliteitskader wijkverpleging, het gebruik van veilige naalden, protocollen over niet natuurlijke dood, wondbehandeling, intertrigo en hypoglykemie, het hitteprotocol, en de richtlijn urineweginfecties.

Een bron van zorg was de bezetting van de VVAR. Een aantal leden heeft het lidmaatschap opgezegd. Zij konden het deelnemen aan de VVAR moeilijk combineren met hun werkzaamheden als zorgverlener. Het werven van nieuwe leden verliep aanvankelijk moeizaam. Aan het eind van het jaar werden enkele nieuwe kandidaten vanuit het netwerk voorgedragen.

Voor 2020 is een jaarplan opgesteld. Hierin zijn een aantal hoofdthema's benoemd en uitgewerkt:

1. deskundigheid en ontwikkelingsmogelijkheden voor verpleegkundigen en verzorgenden,
2. meedenken en meedoen van verpleegkundigen en verzorgenden als het gaat om beleid, onderzoek, innovatie en implementatie,
3. faciliteiten voor de VVAR-leden om te kunnen leren en zich te ontwikkelen.

Vrijwilligersraad Purmerend

Sinds medio 2018 is in de regio Purmerend een vrijwilligersraad actief. De raad behartigt de belangen van vrijwilligers in de regio en adviseert over het beleid met betrekking tot vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid en -handboek vormen daarbij het kader, evenals de samenwerkingsovereenkomst die de raad met de regiodirecteur heeft gesloten en het reglement van de vrijwilligersraad. De raad is circa drie keer per jaar aanwezig bij en geeft input aan de vakgroep vrijwilligerscoördinatoren.

Samenstelling

De samenstelling van de vrijwilligersraad blijft constant en op twee locaties na is iedere locatie van de regio Purmerend in de raad vertegenwoordigd. De vrijwilligersraad had in 2019 de volgende leden: Carla Koot, Anja Stokroos, Yolanda Landzaat, Thea Beerens en Ellie Baker.

Tevredenheidsenquête

In 2019 heeft de vrijwilligersraad een tevredenheidsenquête onder de vrijwilligers van de regio Purmerend gehouden, met ondersteuning van de afdeling Kwaliteit & veiligheid (K&V). Van de circa 560 vrijwilligers heeft ongeveer 45% de enquête ingevuld; een mooie score gezien de vakantieperiode en de doelgroep. De gemiddelde tevredenheid regio-breed lag tussen de 4 en 4,5 op een schaal van 0 tot en met 5. Verbeterpunten die uit de enquête naar voren zijn gekomen, betreffen vooral de communicatie. Om de communicatie met de vrijwilligers te verbeteren, is met de vrijwilligersraad afgesproken om de nieuwbrief voor vrijwilligers Purmerend frequenter uit te geven (circa vier keer per jaar). Iedere locatie en de vakgroep vrijwilligerscoördinatoren hebben verbeterpunten uit de enquête in het jaarplan 2020 vertaald.

Ervaringen delen

Het is de bedoeling dat de ervaringen van/met deze eerste vrijwilligersraad van De Zorgcirkel worden gedeeld met de andere regio's. Daarna wordt bekeken of ook voor de andere regio's een dergelijke raad nuttig is dan wel of een Zorgcirkelbrede vrijwilligersraad zinvol is.

Leren, ontwikkelen en verbeteren

Wij willen een lerende organisatie zijn en zijn dus nooit uitgeleerd. Bij De Zorgcirkel gaan leren en verbeteren bovendien 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. In dit kader maken we gebruik van (interne) audits, incident- en calamiteitenmeldingen, klachten en zorgregistraties. 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.

Kwaliteitsberaad

In het Kwaliteitsberaad worden relevante ontwikkelingen rondom kwaliteit besproken, aangevuld met casuïstiek rondom kwaliteit van zorg uit De Zorgcirkel. Het is geen besluitvormend orgaan, maar een overleg waarin een brede vertegenwoordiging van de organisatie met elkaar van gedachten wisselt over thema's rondom kwaliteit. Soms komen hier concrete producten of adviezen uit (zoals de Handreiking omgaan met complexe situaties), soms komen er ideeën of wensen uit die door de deelnemers aan het Kwaliteitsberaad worden vertaald voor hun afdeling of team.

Deelnemers

Deelnemers aan het Kwaliteitsberaad zijn: kwaliteitsfunctionaris, manager kwaliteit en veiligheid, vertegenwoordigers van de regioteams (onder andere regiodirecteuren), vertegenwoordigers van de ondernemingsraad, centrale cliëntenraad, verpleegkundige en verzorgende adviesraad en vakgroepen. Het Kwaliteitsberaad komt vier keer per jaar bij elkaar.

Toezicht IGJ

In november en december van 2019 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onaangekondigd bezoek gebracht aan Prins Hendrik en aan Westerhout en daarnaast een aangekondigd bezoek aan een thuiszorgteam in de Zaanstreek. De drie bezoeken zijn prettig verlopen en in 2020 hebben we de drie onderzoeksrapportages mogen ontvangen.

De rapportages gaven een voor ons herkenbaar beeld van de twee locaties en het bezochte thuiszorgteam. Waar de rapportages over locatie Prins Hendrik en thuiszorgteam Saenden overwegend positief zijn, is de rapportage over Westerhout duidelijk kritischer. Uit de resultaten van het bezoek aan locatie Westerhout halen we een rode draad die ons doet realiseren dat we, ondanks de vele inspanningen die al gedaan zijn en de resultaten die we behaald hebben, nog niet ver genoeg gevorderd zijn in de omslag naar persoonsgericht werken.

Waar Prins Hendrik en thuiszorgteam Saenden op grotendeels dezelfde voet verder kunnen gaan, vraagt het rapport over Westerhout directere actie. In dit kader is in 2020 voor Westerhout een actieplan opgesteld en wordt voor Prins Hendrik en thuiszorg Zaanstreek nog bekeken welke aandachtspunten opgepakt moeten worden.

Daarnaast zijn enkele bevindingen voor de hele organisatie relevant en geven aanleiding om lopende trajecten te verbreden of meer prioriteit aan te geven, zoals het leren en verbeteren naar aanleiding van incidenten en de kwaliteit van de dossiervoering. In november 2019 zijn we in alle regio's gestart met het decentraal oppakken en analyseren van meldingen incidenten cliënten (MIC), om zo het leereffect binnen teams te vergroten en daarmee ook nut en noodzaak van het melden van incidenten duidelijker te maken. Ook zijn we in 2019 gestart met het in gebruik nemen van een nieuwe opzet van het zorgleefplan in het cliëntdossier, die persoonsgericht werken en methodisch werken ondersteunt.

Incident-analyses

Er zijn in 2019 zes analyses uitgevoerd van ernstige incidenten, op eigen initiatief of op verzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. We gebruiken hiervoor de Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis-methode en zetten wanneer nodig of wenselijk een onafhankelijk voorzitter in. Twee van de resulterende onderzoeksrapportages hebben we begin 2020 verstuurd aan de Inspectie. Eén onderzoek, naar een mogelijke calamiteit uit 2018, is in samenwerking met GGZ NHNoord uitgevoerd, die vervolgens deze calamiteit gemeld heeft bij de Inspectie.

Naar aanleiding van de verrichte onderzoeken hebben we maatregelen genomen om herhaling van incidenten te voorkomen en om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Deze maatregelen worden gemonitord door afdeling Kwaliteit & Veiligheid.

Indicatoren

Over 2019 is in januari/februari 2020 informatie verzameld over kwaliteit van zorg in onze verpleeghuizen aan de hand van indicatoren uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Voor 2019 is het aantal en de inhoud van de indicatoren aangepast. Er gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid en twee keuze-indicatoren.

Verplichte indicatoren

- Advance Care Planning: percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.
- Bespreken medicatiefouten in het team: percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken.
- Aandacht voor eten en drinken (nieuwe indicator): percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.

Keuze-indicatoren

Binnen De Zorgcirkel is de keuze gevallen op de keuze-indicatoren:

- middelen en maatregelen rondom vrijheid: percentage cliënten op de afdeling waarbij middelen en maatregelen zijn toegepast
- werken aan vrijheidsbevordering: wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten.

De reden hiervoor is dat wij denken dat deze goed aansluiten bij het in 2020 doorlopende project Vrijheid en veiligheid waarbinnen we ons onder meer bezighouden met de invoering van de Wet zorg en dwang.

In 2020 worden de bevindingen over deze indicatoren gedeeld en besproken binnen de organisatie, zodat we zo nodig gericht verbeteracties op deze onderwerpen kunnen uitvoeren.

Bekijk hier de resultaten van de indicatoren per locatie:

Locatie	Advanced care planning	Bespreken medicatiefouten in teams	Eten en drinken	Clïënt-waardering¹
Agnes	97,5%	100%	100%	100% (n=1)
De Amberhof	100%	100%	100%	100% (n=3)
Jaap van Praag	98,6%	100%	100%	66,7% (n=3)
De Keern/Jonkerhof	98,4%	100%	100%	85,7% (n=7)
De Meermin	88,5%	100%	100%	100% (n=1)
Middelwijck	100%	100%	100%	100% (n=1)
De Mieuwijdt/De Horn	98,3%	100%	100%	100% (n=2)
Molentocht	99%	100%	100%	100% (n=10)
Novawhere/Transitorium	79,4%	100%	100%	53,8% (n=13)
Prins Hendrik	98%	100%	100%	80% (n=5)
Saenden	94,9%	100%	100%	100% (n=2)
Seevanck ¹ /Notaris	100%	100%	100%	100% (n=1)
St Nicolaashof	95,7%	100%	100%	66,7 (n=3)
Torenerf	98,6%	50%	100%	94,4% (n=18)
Triton	100%	100%	100%	100% (n=1)
De Viervorst	88,3%	100%	100%	100% (n=16)
De Vleugels	87,5%	100%	100%	100% (n=1)
Westerhout	90,7%	77,8%	100%	78,6% (n=14)
Zuidland	98,1%	100%	100%	100% (n=17)

Inzet middelen en maatregelen rond vrijheid, waaronder:

- o Mechanisch (zoals bedhekken)
- o Fysiek (zoals iemand met fysieke kracht in bedwang houden)
- o Psychologisch (dwingend spreken)
- o Farmacologisch
- o Elektronisch (alarm of camerabewaking)
- o Eén-op-één toezicht
- o In een ruimte afzonderen
- o Andere maatregel (zoals ultra laag bed, kast op slot)

Locatie	Mechanisch	Fysiek of psychologisch	Farmacologisch	Elektronisch	Toezicht	Afzonderen	Anders
Agnes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De Amberhof	47,8%	0%	21,7%	52,2%	0%	0%	8,7%
Jaap van Praag	11,3%	0%	1,4%	1,4%	0%	0%	0%
De Keern/Jonkerhof	11,1%	0%	7,9%	15,9%	0%	0%	1,6%
De Meermin	6,6%	0%	6,6%	4,9%	0%	0%	3,3%
Middelwijck	17,2%	0%	13,8%	31%	0%	0%	3,4%
De Mieuwijd/De Horn	15,5%	0%	0%	3,4%	0%	0%	5,2%
Molentocht	3,8%	0%	13,5%	21,2%	0%	0%	11,5%
Novawhere/ Transitorium	5,6%	0%	14%	22,4%	0%	0,9%	0%
Prins Hendrik	5,4%	0%	5,4%	8,1%	0%	0%	0%
Saenden	0%	0%	0%	1,3%	0%	0%	0%
Seevanck/Notaris	0%	0%	33,3%	25%	0%	0%	16,7%
St Nicolaashof	19,1%	0%	27,7%	44,7%	0%	0%	19,1%
Torenerf	0%	0%	9,9%	8,5%	0%	0%	0%
Triton	4,2%	0%	4,2%	20,8%	0%	0%	16,7%
De Viervorst	3,3%	0%	3,3%	10%	0%	0%	1,7%
De Vleugels	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Westerhout	8,9%	0%	6,7%	13,8%	0%	0%	2,2%
Zuidland	0%	0%	1,9%	9,6%	0%	0%	9,6%

Klachten en incidenten

Overzicht van het aantal en soort klachten en incidenten dat in 2019 heeft plaatsgevonden bij De Zorgcirkel.

Incidenten met cliënten

In 2019 zijn 9.426 incidenten en gevaarlijke situaties met cliënten gemeld. Op zes ernstige incidenten hebben we analyses uitgevoerd. Net als voorgaande jaren ging het in de meeste gevallen om incidenten rondom vallen en medicatie (91 procent). De analyse van de (neven)oorzaken geeft aan dat vooral gerichte aandacht voor het proces van toedienen van medicatie kan bijdragen aan het verbeteren van de medicatieveiligheid: in 70 procent van de medicatie-incidenten was de oorzaak 'vergissing van of vergeten door medewerker'. In 2020 krijgt dit onderwerp extra aandacht van de medicatiecommissie, mede door voort te borduren op de binnen thuiszorg Volendam in 2019 uitgevoerde pilot met Medichcek en door de in 2020 te starten intramurale pilot met Medimo. Beide zijn apps voor elektronische toedienregistratie. De verwachting is dat tot 40 procent van de medicatiefouten door inzet van dergelijke systemen voorkomen kan worden.

Decentrale afhandeling

In november 2019 is De Zorgcirkel gestart met de introductie van decentrale afhandeling en analyse van meldingen incidenten cliënten, onder begeleiding van de Centrale Incidentencommissie. Dit doen we omdat we zien dat we als organisatie meer en beter kunnen leren van gemelde incidenten, maar ook om het melden van incidenten te bevorderen. Wanneer je zelf ervaart dat er iets gedaan wordt met je melding, stimuleert dit om ook in een volgende situatie de moeite te nemen een meldingsformulier in te vullen.

Incidenten met medewerkers

In 2019 zijn 401 meldingen incidenten medewerkers gedaan. Hiervan zijn de meeste incidenten agressie van een bewoner (277 meldingen, 69 procent). Er zijn 45 meldingen ongewenst gedrag (11 procent) en 24 meldingen van prik-, bijt-, spat- en krabincidenten (6 procent). Er zijn 4 meldingen van ongeval zakelijk verkeer. Wanneer een medewerker letsel heeft opgelopen door een incident wordt nagegaan of er ook een letselschadeformulier is ingevuld. Bij de prikincidenten nemen zij contact op met het prikpunt.

Klachten

Mocht een cliënt of vertegenwoordiger onverhoopt een klacht hebben over onze zorg- en dienstverlening, dan kunnen ze voor laagdrempelige opvang en bemiddeling terecht bij twee onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Facit of voor formele klachtenbehandeling bij de interne klachtencommissie (met een onafhankelijk voorzitter en zowel in- als externe leden). We zijn ook aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. In 2019 is er geen casus van De Zorgcirkel bij de Geschillencommissie terecht gekomen.

Klachtenfunctionarissen

Vanaf april 2019 is de bemiddeling van klachten volledig overgedragen aan externe klachtenfunctionarissen, via Facit. Vanaf april hebben de klachtenfunctionarissen bij 35 klachten bemiddeld, in heel 2018 ging dit om 27 klachten. Uit de contacten met de klagers blijkt dat ze de klachtenfunctionaris zonder veel moeite hebben kunnen vinden. Opvallend is het verschil tussen de regio's qua aantal klachten. Het zwaartepunt ligt in 2019 bij de regio Purmerend, vooral gedurende de zomermaanden. Daarna is het aantal klachten duidelijk verminderd, vooral in de thuiszorg. Er werden in 2019 verhoudingsgewijs weinig klachten ingediend over de kwaliteit van zorg en ook weinig over tekort aan tijd en aandacht. In periodes van personeelskrapte, bijvoorbeeld in de zomer, valt wel op dat er meerdere klachten zijn bemiddeld die gaan over continuïteit en stabiliteit in de teams ('veel verschillende gezichten'). Daarbij zijn er meerdere klachten terug te voeren op continuïteit bij de leiding.

Heldere communicatie blijft een aandachtspunt: zo blijkt voor klagers soms onduidelijk bij wie ze terecht kunnen met dagelijkse vragen en problemen en komt een aantal klachten waarschijnlijk voort uit onjuiste of te hoge verwachtingen rondom zorg- en dienstverlening. Een belangrijke constatering is verder dat bij meerdere klachten problemen binnen de familie of met een mentor speelden. Onze klachtenregeling lijkt dan gebruikt te worden om conflicten in de familie op te lossen.

Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in 2019 19 klachten van drie mensen in behandeling genomen (in 2018 waren dit zeven klachten van drie mensen). Van één van deze klagers worden de uitspraakadviezen (vier) in 2020 verwacht. Twee klachten zijn in 2019 gegrond verklaard, 13 klachten zijn ongegrond verklaard.

In totaal zijn er in 2019 35 klachten van negentien mensen binnengekomen (in 2018 waren dit 39 klachten van 32 mensen). De klachten die niet in behandeling zijn genomen, zijn veelal na een gesprek of volledige intake neergelegd in de lijn (zeven) of bij de klachtenfunctionarissen (zeven). Twee keer is een klacht niet ontvankelijk verklaard door de klachtencommissie.

De behandelde klachten in 2019 gingen onder andere over:

- kwaliteit van zorg- of dienstverlening (waaronder opvolging van alarmering en continuïteit van zorg)
- niet nakomen van gemaakte afspraken
- financiële zaken, zoals facturen en prijsverhogingen
- wijze van uitruimen appartement
- communicatie.

Naar aanleiding van de gegrond verklaarde klachten heeft de klachtencommissie de raad van bestuur adviezen tot verbetering meegegeven. Deze adviezen zijn door de raad van bestuur uitgezet binnen de organisatie. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid monitort de opvolging van deze adviezen en rapporteert hierover zes keer per jaar aan de raad van bestuur.

Audits

Binnen De Zorgcirkel zetten we interne en externe audits in als manier om continu aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg te werken. Daarnaast werken we met zelfscans waarmee teams meer inzicht krijgen in hun eigen prestaties op het gebied van kwaliteit van zorg.

In 2019 vond de intercollegiale toetsing op dossiervoering door wijkverpleegkundigen plaats, waarbij wijkverpleegkundigen bij collega's cliëntdossiers beoordeeld hebben op het gebied van rechtmatigheid, doelmatigheid en kwaliteit.

Brown paper-audit

Ook is met succes de eerste brown paper-audit afgenomen. Hierbij keken we samen naar werkprocessen die goed gaan of verbetering nodig hebben. Er werden direct oplossingen bedacht en waar mogelijk acties aan gekoppeld. De gemeenschappelijke aanpak zorgt voor meer draagvlak om verbeterpunten op te pakken. In 2020 gaan we de brown paper-audit vaker toepassen.

AVG & privacy

Met onderstaande acties hebben we in 2019 het bewustzijn rondom privacy en de AVG vergroot.

Focus op privacy met ZIVVER

Per november worden e-mails met vertrouwelijke informatie gemakkelijk, veilig verzonden met behulp van ZIVVER. ZIVVER is een gebruiksvriendelijke oplossing voor veilig mailen en bestanden delen, 'gewoon' vanuit het vertrouwde e-mailprogramma. Met slechts een druk op de knop worden e-mails met bijvoorbeeld persoonsgegevens van cliënten en medewerkers, zorgdossiers, cv's en sollicitaties versleuteld verzonden. De ontvanger krijgt dan een e-mail met uitleg en een code waarmee de gegevens op een veilige manier enkel inzichtelijk worden voor de betrokkenen. Een belangrijke actie om aan de AVG-verplichtingen te voldoen, waarover alle medewerkers vooraf goed zijn geïnformeerd.

Oud papier in gesloten containers

Binnen de pilot rondom het scheiden van afval in Westerhout in Alkmaar wordt papier uiteraard ook gescheiden. Hiervoor zijn op verschillende afdelingen gesloten papiercontainers geplaatst. Dit voorkomt in alle gevallen dat cliëntgegevens of andere privacygevoelige informatie zijn in te zien. Het oud papier zit immers in de afgesloten container en wordt daarna versnipperd voor recycling.

En verder

- Top-20 van verwerkersovereenkomsten gerealiseerd; een overeenkomst met onze twintig belangrijkste leveranciers over verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor privacy. Ter voorbereiding daarop hebben we voor een aantal leveranciers DPIA's (Data Protection Impact Assessment) uitgevoerd: een risico-inventarisatie betreffende privacy in een werkproces.
- Beleid cameratoezicht is vastgesteld: wat mag niet en wat mag wél wat betreft cameratoezicht, en onder welke voorwaarden.
- De privacyverklaring op de website is geactualiseerd.

Organisatieveranderingen en samenwerken met andere organisaties

Organisatieveranderingen

Cirkeldis/eten en drinken

We hebben in 2019 voorbereidingen getroffen om de Cirkeldis in 2020 te verkopen en de maaltijdlevering uit te besteden aan een derde partij. De exploitatie van productiekeuken Cirkeldis van De Zorgcirkel was al geruime tijd negatief. De Cirkeldis kan niet concurreren met partijen uit de retail, horeca en catering in de snel veranderende maaltijdenmarkt. Ook hoort het produceren van maaltijden niet tot de kernactiviteiten van De Zorgcirkel. Begin 2020 hebben we besloten, na positief advies van de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad en goedkeuring van de raad van toezicht, om het pand van de Cirkeldis te verkopen en de maaltijdlevering uit te besteden aan Eetgemak (www.eetgemak.nl). In de eerste helft van 2020 voeren we dit uit.

Eten en drinken zijn een essentieel onderdeel van de kwaliteit van leven van cliënten. Onze visie daarop is beschreven in de 'Visie op eten en drinken'. De regio's van De Zorgcirkel zijn in het verslagjaar bezig geweest deze visie in te voeren. Zo hebben medewerkers een cursus regenereren gevolgd, is de culinair adviseur ingezet om medewerkers op afdelingen te begeleiden en te scholen en is met de komst van medewerkers gastvrijheid en in het kader van persoonsgericht werken meer aandacht voor presentatie en beleving van maaltijden. In 2020 zullen de regio's verder uitvoering aan de visie geven, in samenwerking met Eetgemak.

Vastgoed en Nieuw wonen

Na positief advies van de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad, is besloten de afdeling Vastgoed te reorganiseren. Dit betekent dat het klein onderhoud en de technische dienst naar de regio's zijn overgegaan. Contractmanagement en groot onderhoud blijven centraal georganiseerd en worden geprofessionaliseerd. De nieuwe opzet ondersteunt het samenspel tussen de regio's en de afdeling Vastgoed en Nieuw wonen (de nieuwe naam van de afdeling), gericht op ontwikkeling van woonvormen die bijdragen aan gezondheid en vrijheid van mensen, de uitwerking van het strategisch vastgoedplan, het meerjaren onderhoudsplan en het beheersen van risico's. In juni is de nieuwe manager Vastgoed en Nieuw wonen, Aiko van der Lem, gestart.

Hulp bij het huishouden

In 2019 is de voorgenomen decentralisatie van de hulp bij het huishouden (Hbh) vanuit het Facilitair bedrijf naar de regio's voorbereid. Het doel van deze organisatiewijziging is een optimale samenwerking

en afstemming tussen de (regionaal georganiseerde) thuiszorg en de hulp bij het huishouden, opdat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Dit past bij de strategische koers van De Zorgcirkel, waaronder de strategiekaart Zorg thuis: De Zorgcirkel wil als regisseur in de regio alle zorg en ondersteuning voor ouderen thuis mogelijk maken. Voor de regio's betekent dit dat we diverse vormen van ondersteuning (wijkverpleging, extramurale dagbesteding, volledig pakket thuis, Hbh) integraal en in samenhang in de thuissituatie aanbieden. Omdat de context per regio verschilt, kent de decentralisatie van de Hbh per regio een eigen vorm en tempo. Financieel waren de regio's overigens al per 1 januari 2019 verantwoordelijk voor de Hbh.

Regionalisering medezeggenschap cliënten

De regio's hebben in het verslagjaar ook stappen gezet in het kader van de voorgenomen regionalisering van de medezeggenschap van cliënten. De bedoeling is dat de medezeggenschap in 2020 in alle regio's heringericht is, met de oprichting van regionale cliëntenraden en bijbehorende vormen van informele medezeggenschap.

VPT-regio Edam-Volendam

In de regio Edam-Volendam is de organisatie van het volledig pakket thuis (VPT) gewijzigd. Er zijn integrale VPT-teams ingericht, met de functies van wijkverpleegkundige, verpleegkundige, verzorgende IG, helpende, medewerker gastvrijheid, medewerker gastvrijheid plus en daginvullingscoach. Deze functies zijn georganiseerd in een zorg- en welzijnsteam maar werken in het VPT-team functioneel samen. Hiermee wordt met name ingespeeld op de behoeften van de cliënten in geclusterde woonvormen.

Leidinggevendenstructuur Zaanstreek

De leidinggevendenstructuur in de regio Zaanstreek is in het verslagjaar gewijzigd. Zoals ook in andere regio's is gebeurd, is de nieuwe functie van 'zorgmanager plus' geïntroduceerd, die in de plaats is gekomen van de functie van zorgmanager. Drie intramurale zorgmanagers plus en hun teams zijn verantwoordelijk voor zowel zorg als welzijn. De nieuwe coördinator welzijn is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, organisatie en uitvoering van het welzijnsaanbod. De zorgmanager plus extramuraal is verantwoordelijk voor de (doorontwikkeling van) de thuiszorg (zowel de wijkverpleging als het volledig pakket thuis) en de extramurale dagbesteding in de Zaanstreek. Ook is de structuur van facilitaire zaken (huishouding, horeca, huismeesters, linnendienst en receptie) in de regio aangepast, met één facilitair manager (tevens lid van het regioteam) voor de regio. Deze manager geeft leiding aan twee teamleidinggevenden facilitair: een nieuwe functie binnen De Zorgcirkel.

Reorganisatie AWN en thuiszorg Purmerend

In de regio Purmerend zijn de avond, nacht en weekenddienst (AWN) en de thuiszorg gereorganiseerd.

Integrale hoteldienst Alkmaar

In de regio Alkmaar is besloten een integrale hoteldienst in te richten, aangestuurd door één hoofd hoteldienst voor de regio (in plaats van twee hoofden hoteldienst). Deze geeft leiding aan de teamleidinggevende huishouding van de locatie Westerhout en de (nieuwe) teamleidinggevende facilitair voor (de kleine) locaties De Vleugels en De Mieuwijdt. Met deze wijziging hebben de cliënten en medewerkers op de kleine locaties een aanspreekpunt dichtbij, gericht op facilitaire zaken op de locatie. Het hoofd hoteldienst kan zich meer richten op regiobrede facilitaire zaken.

Regiomanagement en management GRZ

Twee jaar na de inwerkingtreding van de regiostructuur is de functie van regiomanager geëvalueerd. We hebben de conclusie getrokken dat de verantwoordelijkheid van de regiomanagers toeneemt, onder andere door het in de regio onderbrengen van verschillende functies, zoals behandel functies, technisch onderhoud en op termijn de hulp bij het huishouden en het ontwikkelen van innovatieve woonzorgvormen. De regiomanager is het gezicht van de regio naar externe stakeholders en bouwt actief aan netwerken in de regio. Daarom zijn de functienamen van regiomanager en manager geriatrische revalidatiezorg (GRZ) gewijzigd in 'regiodirecteur' respectievelijk 'directeur GRZ'. Ook hebben we besloten om voor de GRZ duaal management in te voeren: de GRZ wordt per 1 februari 2019 aangestuurd door twee regiodirecteuren GRZ (medisch en bedrijfsmatig). De beide regiodirecteuren zijn gezamenlijk (collegiaal) integraal verantwoordelijk voor de GRZ, zowel in- als extern. De aanleiding voor deze wijziging was de toename van verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de leiding van de GRZ als gevolg van verschillende ontwikkelingen, zoals de samenwerking met Omring, de Hogeschool van Amsterdam, Heliomare, de kortdurend herstelafdeling in het Dijklander Ziekenhuis (locatie Purmerend), het lidmaatschap van het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO-VUmc) en de voorbereidingen voor de Topcare-visitatie.

Respijthuis Alkmaar

De Zorgcirkel heeft Stichting Respijtzorg Alkmaar (Respijthuis Alkmaar) overgenomen. Bij respijtzorg neemt een professionele zorgverlener of vrijwilliger de zorg van de mantelzorger tijdelijk over. Het Respijthuis Alkmaar is een logeervoorziening voor verschillende cliëntengroepen met een zorgvraag. In het Respijthuis kunnen mensen particulier verblijven met een indicatie op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet langdurige zorg of een persoonsgebonden budget. Het respijthuis is een uitgebouwde en aangepaste woning in de wijk Hoefblad en heeft voorzieningen voor vier cliënten die één tot twee weken in het huis kunnen verblijven zodat hun mantelzorger even rust heeft. Door respijtzorg wordt de mantelzorger ontlast zodat de cliënt langer thuis kan blijven wonen. Dit past bij de strategie van De Zorgcirkel, met name de strategiekaart Zorg thuis. Respijtzorg voorziet mede in een behoefte aan extra bedden voor kortdurende herstelzorg.

Samenwerken met andere organisaties

Algemeen

De samenwerking met andere organisaties is belangrijk om invulling te geven aan de strategische koers van De Zorgcirkel. De Zorgcirkel werkt, mede vanwege de omvang van haar verzorgingsgebied, samen met een groot aantal organisaties. Onder andere met de zorgverzekeraars en -kantoren, de verschillende gemeenten in het verzorgingsgebied, huisartsen, woningcorporaties en welzijns- en zorgorganisaties, waaronder ziekenhuizen en VVT-instellingen (verpleging, verzorging en thuiszorg) in de verschillende regio's.

Andere samenwerkingspartners van De Zorgcirkel zijn bijvoorbeeld organisaties op het gebied van onderwijs, onderzoek en wetenschap. Verder werkt De Zorgcirkel samen in diverse ketens en professionele netwerken, zoals het Netwerk Dementie, het Netwerk Palliatieve Zorg, het CVA-netwerk (Cerebro Vasculair Accident: beroerte), ParkinsonNet, Claudicationet, het COPD-netwerk (Chronic Obstructive Pulmonary Disease) en bijvoorbeeld Kopzorg (kwaliteitskring van Logopedisten Noord-Holland). De Zorgcirkel is sinds 2018 ook lid van het Nederlands Wijkverpleegkundig Genootschap, waarin twee wijkverpleegkundigen participeren. Verder werkt De Zorgcirkel bijvoorbeeld samen met Omring en Zorgbalans in het kader van het 'lerend netwerk' op basis van het Kwaliteitskader

Verpleeghuiszorg.

Hieronder benoemen we een aantal andere voorbeelden van samenwerking, zonder de pretentie volledig te zijn.

Samenwerking revalidatiezorg

De Zorgcirkel en Omring werken intensief samen op het gebied van de geriatrische revalidatiezorg (GRZ). De samenwerking betreft het totale traject: van herstel in een topklinische revalidatielocatie tot het herstel thuis. De Zorgcirkel heeft samen met Omring een kortdurend-herstelafdeling in de Purmerendse locatie van het Dijklander Ziekenhuis. Deze afdeling heeft tien bedden voor cliënten met een ELV-indicatie (eerstelijns verblijf) hoog-complex.

Om revalidanten nog beter te kunnen helpen bij hun revalidatie worden samenwerking, aansluiting en kennisdeling tussen de medisch-specialistische revalidatie (MSR) en de geriatrische revalidatiezorg steeds belangrijker. Om beter van elkaars expertise gebruik te kunnen maken en de samenwerking te bevorderen, werken De Zorgcirkel en Omring (GRZPLUS: www.grzplus.nl) samen met Heliomare op het gebied van de revalidatiezorg.

Met de Noordwest Ziekenhuisgroep, locatie Alkmaar, hebben we een verkenning gestart naar de mogelijkheden van uitbreiding van ELV en ziekenhuis-verplaatste zorg. Ook met het Dijklander Ziekenhuis zijn afspraken gemaakt over ziekenhuis-verplaatste zorg: een heupherstelplan, waarbij de revalidant twee tot drie dagen na de operatie naar de GRZ van De Zorgcirkel gaat. De orthopeed bezoekt de revalidant zo vaak als nodig is.

Ook wordt samengewerkt met Stichting Topcare. Topcare heeft als doel de zorg binnen de verpleeghuissector voor Topcare-cliëntengroepen (onder andere GRZ) – en daarmee de kwaliteit van leven van de cliënten – continu te verbeteren. Om dit doel te bereiken zet Topcare zich in voor het ontwikkelen van een onderzoekscultuur in de langdurige zorg. Zorgorganisaties die voldoen aan de Topcare-criteria op het gebied van onder andere onderzoek, kennisdeling en samenwerking met cliënten, mantelzorgers en andere zorgverleners in de keten, ontvangen het Topcare-predicaat: waarborg voor de beste zorg. In 2019 heeft de visitatiecommissie van Topcare de GRZPLUS bezocht en een positief advies uitgebracht. De verwachting is dat GRZPLUS in 2020 het Topcare-predicaat behaalt.

Samenwerking met universiteit en hogeschool

De Zorgcirkel is lid van het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO-VUmc) VU medisch centrum (thans Amsterdam UMC, locatie VUmc). Onderzoekers en zorgprofessionals verbinden wetenschappelijke kennis met de dagelijkse praktijk in de aangesloten zorgorganisaties. Binnen het netwerk wordt antwoord gezocht op vragen uit de praktijk, bijvoorbeeld door wetenschappelijk onderzoek. De kennis uit dit onderzoek wordt gebruikt om de zorg te verbeteren. Zo dragen onderzoekers en zorgprofessionals bij aan de ontwikkeling van de ouderenzorg.

De Zorgcirkel en Omring (GRZPLUS) werken ook met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) samen op het gebied van paramedie, verpleegkunde en ICT. Een lector oefentherapie is vanuit de HvA verbonden aan GRZPLUS en de 'living labs'. Daarin ontwikkelen en toetsen onderzoekers en studenten samen met zorgprofessionals van GRZPLUS innovatieve ideeën voor de geriatrische revalidatiezorg.

Samenwerking (sub)acute zorg

De Zorgcirkel werkt in de regio's Noord-Kennemerland, Zaanstreek en Waterland met andere VVT-organisaties, ziekenhuizen en huisartsen samen in een netwerk (sub)acute ouderenzorg. Het doel is de (sub)acute ouderenzorg in de regio te verbeteren in het kader van de juiste zorg op de juiste plek. De Zorgcirkel treedt op als coördinator van de netwerken in Noord-Kennemerland en Waterland en als kassier richting de preferente zorgverzekeraar voor deze regio's (VGZ respectievelijk Zilveren Kruis). In de Zaanstreek heeft Eevan deze rol.

Regioplatform

In het verslagjaar zijn de voorbereidingen getroffen voor het oprichten van het Regioplatform Noord-Holland Noord. Met het Platform hebben De Zorgcirkel, Omring, Dijklander Ziekenhuis, Noordwest Ziekenhuisgroep en Coöperatie VGZ de ambitie om toekomstbestendige en toegankelijke zorg in de regio Noord-Holland Noord te organiseren door het toepassen van de juiste zorg op de juiste plek.

Hiermee willen zij bereiken dat cliënten meer zelfredzaamheid en regie hebben in hun zorgproces, een hogere kwaliteit van leven ervaren door positieve gezondheid en focus op preventie en langer, verantwoord thuis kunnen blijven wonen. Ook willen de organisaties dat zorgprofessionals meer tijd kunnen vrijmaken voor kwalitatief hoogstaande zorg voor cliënten en het werkplezier verhoogd wordt door onder andere de vermindering van onregelmatigheidsdiensten.

Het toekomstbestendig organiseren van de zorg is noodzakelijk, omdat de belasting op zorgfaciliteiten toeneemt. De manier waarop de zorg op dit moment is georganiseerd, is onvoldoende toekomstbestendig, met name vanwege de toenemende vraag naar zorg en de arbeidsmarktproblematiek. De bevolking vergrijsst, met als gevolg een grotere zorgbehoefte en een beperkte capaciteit van zorgprofessionals en mantelzorgers. Bij ongewijzigd beleid zal de druk verder toenemen, wat zal resulteren in een tekort aan zorgpersoneel, (te) hoge kosten en consequenties voor de kwaliteit van zorg.

Om de zorg toekomstbestendig en toegankelijk te houden, is het van belang de juiste zorg op de juiste plek te organiseren en daarvoor regionaal naar de zorg te kijken. Dat betekent het voorkomen van (duurdere) zorg, het verplaatsen van zorg (dichter bij mensen thuis) en het vervangen van zorg door andere zorg zoals eHealth. Dat houdt onder andere in dat zorgorganisaties hun (zorg)processen beter op elkaar aansluiten zodat de cliënt de zorg daar krijgt waar die het beste past.

In de regio vinden nu al verschillende projecten plaats om zorg anders, toekomstgericht, te organiseren. Voor regionale opschaling van deze projecten zijn faciliteiten nodig. Onder andere het integraal ondersteunen en coördineren van transmurale zorgpaden, het samenbrengen van data zodat de meest zinnige zorg voor de specifieke cliënt kan worden bepaald, het faciliteren van zorg met innovatieve technologie en het ontwerpen en implementeren van regionale zorgpaden.

Het Regioplatform is een samenwerking op zowel organisatorisch, zorginhoudelijk als technisch vlak. De bedoeling is dat de partijen in het Regioplatform integrale, regiobrede zorgpaden ontwerpen en implementeren, die worden ondersteund met innovatieve technologie en een Zorg Service Centrum. In het Zorg Service Centrum worden de volgende functies ondergebracht: triage, transfer, telefonische bereikbaarheid (avond/nacht/weekend) en (tele)monitoring (inclusief personenalarmering).

De beoogde doelgroep van het Regioplatform is breed en omvat in ieder geval kwetsbare ouderen die (semi-acute) zorg behoeven, multimorbide cliënten (dat wil zeggen: cliënten die twee of meer chronische ziekten hebben) en cliënten met een grote zorgconsumptie. De bedoeling is dat het Regioplatform zijn diensten aan de hele regio Noord-Holland Noord levert.

Voortzetting samenwerking Omring en De Zorgcirkel

De Zorgcirkel en Omring werken sinds drie jaar samen op het gebied van revalidatie en herstel. Deze samenwerking verloopt goed en heeft geresulteerd in het samenwerkingsverband GRZPLUS (zie ook www.grzplus.nl). Omdat onze samenwerking zijn vruchten afwerpt, zetten we de samenwerking voort en kijken we nu ook samen op welke andere gebieden we elkaar verder kunnen versterken. De samenwerking tussen onze organisaties ligt voor de hand vanwege onze op elkaar aansluitende werkgebieden en is ook belangrijk in het licht van enkele maatschappelijke ontwikkelingen. Zo geven we samen vorm en bouwen we aan de zorg van morgen.

Welke resultaten hebben we al geboekt?

Dat de samenwerking naar meer smaakt, komt voor een groot deel door de mooie resultaten die dankzij de betrokken medewerkers zijn geboekt. We lichten er een paar uit, in willekeurige volgorde:

- Opening van drie herstelafdelingen in de ziekenhuizen in Den Helder, Hoorn en Purmerend.
- Aanstelling van een lector bewegingswetenschappen voor onderzoek naar effecten van behandeling en het gebruik van klinimetrie (onder andere het beoordelen van de kwaliteit van meetinstrumenten en van metingen).
- Investering in hoogwaardige en moderne revalidatieapparatuur op locaties van Omring en De Zorgcirkel. Cliënten ervaren deze apparatuur als zeer positief. Door de gezamenlijke aanschaf hebben we korting bedongen en konden we ook de ruimtes aanpassen en vernieuwen.
- Implementatie en doorontwikkeling van Ysis (elektronisch patiëntendossier).
- Ontwikkeling samen met SVOZ (mbo-zorgopleiding) van een scholing voor verzorgenden IG van de revalidatieafdelingen.
- Inrichting van een structuur voor onderzoek en opleiden met de Vrije Universiteit (VU) en de Hogeschool van Amsterdam (HvA).
- Landelijke erkenning voor GRZPLUS als goed voorbeeld en veelvuldige deelname aan landelijke events.
- En begin 2020 verwachten we de inhoudelijke samenwerking te kunnen bekronen met het Topcare-predicaat.

Wat houdt de verdere samenwerking precies in?

Omdat de samenwerking op het gebied van revalidatie en herstel zo goed verloopt kijken we waar we elkaar ook op andere gebieden kunnen versterken. Drie onderwerpen krijgen voorrang in de samenwerking:

- Het voortzetten van de samenwerking op het gebied van herstel en revalidatie (GRZPLUS). Deze samenwerking bouwen we verder uit naar Heliomare, de ziekenhuizen, universiteiten, hogescholen en de eerstelijns;
- Het onderzoeken van en investeren in een regionaal platform in Noord-Holland Noord voor bereikbaarheid, triage, integrale coördinatie en monitoring samen met de regionale ziekenhuizen;
- Het starten van een gezamenlijk programma rond wonen met zorg. Hierbij gaat het naast de mogelijkheden om langer thuis te wonen met de juiste zorg ook om het bedenken van vernieuwde vormen van wonen met zorg. Hierbij zoeken wij ook de samenwerking op met

woningbouwcorporaties, ontwikkelaars en ondernemers.

Daarnaast kijken we bij welke andere onderwerpen in het dagelijks werk samenwerking goed is. De samenwerking krijgt de komende tijd verder vorm.

Droom De Zorgcirkel en Dijklander Ziekenhuis

De Zorgcirkel wil samen met het Dijklander Ziekenhuis verantwoordelijkheid nemen voor de optimale behandeling en begeleiding van Waterlandse ouderen. De beide organisaties willen hun deskundigheid inzetten om:

- (Kwetsbare) ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen.
- Onnodige opnames in ziekenhuis en verpleeghuis te voorkomen.
- (Kwetsbare) ouderen na een ziekenhuisopname zo goed (en snel) mogelijk naar huis te laten gaan.

De bedoeling is om de kwetsbaarheid (maar zeker ook de kracht), behoeftes en (behandel)wensen van de oudere zo vroeg mogelijk in kaart te brengen. Van belang is om in een zo vroeg mogelijk stadium het gesprek met de oudere te voeren, voordat deze eventueel in het ziekenhuis terechtkomt. Vervolgens kan bepaald worden welke begeleiding de oudere nodig heeft. De informatie over de oudere is tijdens het hele traject beschikbaar. De casemanager is tijdens het hele traject betrokken, ook als de oudere op de spoedeisende hulp (SEH) van het ziekenhuis terechtkomt. In geval van een crisissituatie komt het FACT-VVT in actie. Na opname in het ziekenhuis gaat de kwetsbare oudere naar een ELV-bed (eerstelijns verblijf), naar een verpleeghuis of naar huis (al dan niet met een VPT: volledig pakket thuis). Ook tijdens deze fase blijft de casemanager betrokken en is de informatie over de cliënt voor alle betrokkenen beschikbaar.

De komende periode wordt de 'ouderen journey' (de cliëntreis) verder uitgewerkt om de meerwaarde te toetsen en meer inzicht te krijgen in het huidige en gewenste proces. Ook zullen we de financiële impact van de droom in kaart brengen en zal de droom bij verschillende betrokkenen worden getoetst.

Regiovisies

De visies op de regio's stonden ook in 2019 op de agenda. Het ontwikkelen van deze visie zetten we in 2020 verder door.

Activiteiten per regio

De Zorgcirkel is actief in de regio's Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam, Alkmaar en Egmond-Heiloo. 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 welke wij in alle regio's verlenen, noemen we onze zesde regio.

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. Onze belangrijkste speerpunten zijn persoonsgericht werken, medewerkersbezetting en het betrekken van de mantelzorgers.

Lerend zorgen, zorgend leren

Om mantelzorgers te motiveren betrokken te blijven en mee te blijven helpen wanneer hun naaste naar onze locatie verhuist, heeft regio Alkmaar 'Lerend zorgen, zorgend leren' opgezet. Binnen dit programma kijken we hoe wij mantelzorgers kunnen adviseren om hun naaste te ondersteunen. Zo kunnen mantelzorgers meedoen met de interne cursus 'Fysiek, veilig en respectvol werken in de zorg'. Hierin leren medewerkers onder andere over haptonomisch werken; hoe laat je de cliënt naar vermogen meewerken. In 2020 wordt de cursus gegeven in Zorgcirkel Westerhout en zal een mantelzorger deelnemen om te zien hoe dit bevalt.

Westerhout

Op Westerhout hebben we in 2019 veel aandacht gehad voor het leren kennen van de cliënt, nog voor een cliënt bij ons komt wonen en het versterken van persoonsgericht werken. In dit kader hebben we 29 huiskamermedewerkers welkom geheten, wat resulteerde in veel extra handen in de woonkamers en tijdens het eten en drinken. Bij de aanname van kandidaten is gelet op doorstroompotentieel zodat we op deze manier langs een andere route toch ook een aanwas naar niveau 3 bereiken. Een aandachtspunt dat we naar 2020 meenemen is dat we deze huiskamermedewerkers gaan trainen in persoonsgericht werken.

Bewoners: 229

Medewerkers: 297

Vrijwilligers: 123

Mieuwijdt

Op Mieuwijdt is in 2019 ingezet op extra scholing in persoonsgericht werken en multidisciplinair overleg over het welzijn van de cliënt. In dit kader hebben we medewerkers getraind in persoonsgericht werken en zijn behandelaren enkele uren gaan meewerken op de zorgafdelingen.

Bewoners: 56

Medewerkers: 54

Vrijwilligers: 76

Regio Edam-Volendam

De regio Edam-Volendam bestaat uit de locaties Gouwzee en Sint Nicolaashof in Volendam, De Meermin in Edam en De Seevanck en De Notaris in Oosthuizen. Daarnaast biedt de regio thuiszorg. Onze belangrijkste speerpunten zijn persoonsgericht werken, veiligheid en meer tijd besteden aan het welzijn van de cliënt.

Sint Nicolaashof en Gouwzee

Op Sint Nicolaashof en op de Gouwzee is in 2019 extra ingezet op huiselijkheid en rust tijdens piekmomenten. In dit kader hebben we medewerkers gastvrijheid aangenomen (in totaal 390 contracturen) die werken tussen 07.30-13.30 uur en 15.00-21.00 uur. Deze medewerkers zijn verdeeld naar behoefte en vraag van de afdelingen.

Door de komst van de medewerkers gastvrijheid is er een merkbare ontlasting in werkzaamheden voor de verzorging en verpleging ontstaan. De medewerkers gastvrijheid houden zich bezig met voeding en pakken een stukje hygiëne en HACCP op. De bewoners ervaren meer rust en aandacht. Ze hebben iemand om zich heen, er is gezelligheid en iemand om een spelletje mee te spelen of een wandeling te

maken.

Vanaf juni is het aantal uren voor geestelijke verzorging uitgebreid van 16 naar 24 uren per week. Deze uitbreiding resulteerde direct in meer persoonlijke aandacht voor bewoners, hun (directe) familieleden, medewerkers en vrijwilligers. In 2019 is ook het project Mantelzorgerondersteuning van start gegaan. Er zijn verschillende bijeenkomsten geweest voor mantelzorgers, georganiseerd door de geestelijk verzorger. Op basis van deze bijeenkomsten is gebleken dat we mantelzorgers met deze ondersteuning iets waardevols boden en ze ook meer tot rust kwamen.

Een aandachtspunt dat we naar 2020 meenemen is ondersteuning en training van de medewerkers gastvrijheid. Een duidelijke taakinstructie en verantwoordelijkheid creëert helderheid over taken en rollen. Ook HACCP-trainingen en trainen in persoonsgericht werken ondersteunen de medewerkers in hun handelen. Bovendien willen we de medewerkers gastvrijheid uitbreiden, met name in de weekenden.

Bewoners: 93

Medewerkers: 122

Vrijwilligers: 145

Meermin

Op de Meermin is in augustus 2019 een welzijnscoach gestart voor 32 uur per week. Zij heeft zich de laatste maanden van 2019 beziggehouden met de verdieping 'inzet welzijn nieuwe stijl' in de Meermin. November 2019 en december 2019 zijn er twee medewerkers gastvrijheid aangesteld voor in totaal 26 uur per week. Zij zijn de laatste twee maanden van 2019 door de welzijnscoach meegenomen in de nieuwe manier van werken. In 2020 willen we het welzijnsteam verder uitbreiden en gaan we op zoek naar een goede verbinding tussen de medewerkers gastvrijheid en de zorgmedewerkers.

De IG'er met als aandachtsgebied kwaliteit wordt nu gefinancierd via de kwaliteitsgelden. Voorheen via de Van Rijngelden. Zij heeft zich beziggehouden met het verder opzetten en uitwerken van begeleiding rondom de leerlingen samen met de praktijkcoach. In 2020 sluit bij haar een verpleegkundige aan met als aandachtsgebied kwaliteit om ook de verpleegkundigen in opleiding goed te begeleiden.

Bewoners: 70

Medewerkers: 60

Vrijwilligers: 80

De Seevanck en De Notaris

Meer medewerkers gastvrijheid was ons doel in 2019. We hebben vier medewerkers gastvrijheid welkom geheten voor in totaal 30 uur per week. Dit betekent dat bewoners gezelschap hebben tijdens cruciale momenten zoals het ontbijt en ook meer aandacht tijdens andere momenten. Deze medewerkers richten zich helemaal op het welzijn en de behoeftes van de bewoners.

Tevens is de inzet van de beweegagoog uitgebreid naar twee keer per week. Daardoor hebben de bewoners ook meer beweging. Er is een extra leerling in opleiding (28 uur) dit maakt dat de formatie en het niveau van de medewerkers op peil blijft. Zo blijven we kwaliteit leveren.

Aandachtspunt dat we naar 2020 meenemen is dat we medewerkers gastvrijheid blijven inzetten en

wellicht in de ochtend de inzet van medewerkers gastvrijheid willen uitbreiden met een uur.

De Proeftuin-opleiding is een organisatiebreed project gefinancierd vanuit de kwaliteitsgelden. Binnen de regio Edam-Volendam is daarmee in 2019 beoogd extra zorgmedewerkers via zij-instroom op te leiden: de Proeftuinleerlingen. In dit kader hebben we zeventien leerlingen welkom geheten van wie er nu nog zestien in opleiding zijn voor in totaal 448 uur per week.

Bewoners: 14

Medewerkers: 24

Vrijwilligers: 33

Vpt

In de Thuiszorg Edam-Volendam, specifiek bij de cliënten met Wlz/vpt-zorg, is in 2019 niet alleen ingezet op persoonsgericht werken, maar ook op voldoende aandacht voor het welzijnsaspect bij cliënten. Wij hebben dat vertaald naar extra medewerkers gastvrijheid en daginvullingscoaches.

In dat kader hebben we in 2019 twee extra daginvullingscoaches aangesteld en vijftien medewerkers gastvrijheid. Daardoor hebben we bij alle vpt-clieënten in Volendam een persoonlijk welzijnsdoel gemaakt en een planning van uitvoering daginvulling naar behoefte.

De aanwezige medewerkers gastvrijheid zijn in 2019 geschoold in persoonsgericht werken, dementie en benadering van cliënten met dementie en hygiënisch werken.

Een aandachtspunt dat we naar 2020 meenemen is deze ontwikkeling/kennis te borgen door de scholing in te bedden in het Scholingsjaarplan. Een tweede aandachtspunt voor 2020 is het bewaken van de continuïteit van welzijnszorg, door het aanstellen van een vierde daginvullingscoach. Daarnaast vullen we het vertrek van medewerkers gastvrijheid aan, waar nodig. Een aantal van hen stroomt namelijk door naar de V&V-zorg. We breiden naar verwachting uit met tien medewerkers gastvrijheid passend bij de groei van vpt-clieënten.

Regio Egmond-Heiloo

De regio Egmond-Heiloo omvat de locaties Agnes en Prins Hendrik in Egmond aan Zee en Amberhof in Heiloo. Daarnaast bieden we thuiszorg. Welzijn vanuit persoonsgericht werken is (ook) voor de regio Egmond-Heiloo de kern van de visie van waaruit we werken.

Meer tijd en aandacht voor de cliënt

Onze persoonsgerichte benadering start al bij het verhuizen; dit is immers een van de meest stressvolle zaken in iemands leven. De cliënt stapt letterlijk over de drempel van de locatie een nieuwe levensfase in. We wilden deze drempel naar het nieuwe thuis zo laag mogelijk maken. De mantelzorgondersteuner (in de planfase was daginvullingscoach genoemd) bezoekt de nieuwe bewoner voor de kennismaking en intake in diens thuissituatie. De mantelzorgondersteuner begeleidt de cliënt naar de woonomgeving en is de schakel tussen cliënten en zorgteam. We zetten deze succesvolle aanpak door in 2020.

Door uitbreiding van het huishoudteam is er meer tijd voor de bewoner. De cliënt wordt zoveel mogelijk betrokken bij de uitvoering van de huishoudelijke taken. Dit draagt bij aan het in stand houden en bevorderen van de zelfredzaamheid van de bewoner. Daarnaast helpt de medewerker de cliënt bij eten en drinken, ondersteunt hem/haar bij verplaatsen in huis en houden zij het algemeen welbevinden van

de cliënt in de gaten. Cliënten ervaren dit als zeer positief.

De aanstelling van een ambassadeur voor Namaste had ten doel om het programma Namaste te ontwikkelen. Namaste is een werkwijze om in dieper contact te komen met een mens met dementie en hier de naaste bij te betrekken. In de loop van het jaar is Namaste verbreed naar de ontwikkeling van PGW ten behoeve van alle cliënten. De Ambassadeur Namaste heeft samen met een backpacker medewerkers van alle disciplines en locaties direct op de werkvloer geschoold en begeleid in het persoonsgericht werken. Dit heeft de persoonsgerichte houding versterkt, wat een positief effect heeft op de mate van welzijn en welbevinden van onze cliënten.

Het vinden van geschikte behandelaren vroeg veel tijd. Pas in de loop van 2019 zijn een (parttime) logopedist en ergotherapeut aangesteld voor behandeling aan individuele cliënten. De fysiotherapeut biedt in de fitnessruimte beweegondersteuning aan cliënten zonder indicatie.

Het samenstellen van een regionaal verpleegkundig team voor het 24/7 bieden van geplande en ongeplande verpleegkundige zorg is niet gelukt omdat we onvoldoende geschikte kandidaten konden vinden. Het 24/7-team blijft in 2020 speerpunt.

De ruimte tot opleiden en begeleiden van leerlingen is en blijft volledig benut. We bieden hun hiermee ontwikkelkansen en investeren gelijktijdig in nieuwe instroom van medewerkers.

Locaties in cijfers:

Prins Hendrik

Bewoners: 147

Medewerkers: 146

Vrijwilligers: 96

Agnes

Bewoners: 49

Medewerkers: 44

Vrijwilligers: 57

De Amberhof

Bewoners: 24

Medewerkers: 38

Vrijwilligers: 47Regio

Purmerend

De regio Purmerend heeft de locaties Novawhere, Jaap van Praag, Molentocht, De Viervorst, Triton, Zuidland in Purmerend en Middelwijck in Middenbeemster. Daarnaast biedt de regio Purmerend thuiszorg.

De belangrijkste speerpunten zijn persoonsgericht werken, meer aandacht voor de cliënt, reflectie in hoeverre de locatie al werkt volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en binden en boeien van medewerkers. Regiobreed zijn er in juni vanuit de kwaliteitsgelden twee locatiesecretaresses aangenomen voor elk 24 uur om de zorgmanagers/zorgteams te ontlasten. Met onder meer het notuleren van teamvergaderingen en het versturen van mails/brieven is dat geslaagd.

Informatie per locatie

Novawhere

Om meer aandacht aan de maaltijden te kunnen geven en meer zingeving aan de activiteiten te kunnen bieden, hebben we ervoor gekozen om meer huiskamerassistenten aan te trekken. In totaal vijf medewerkers voor de afdelingen psychogeriatric en drie voor de somatische afdelingen. Er is gekozen voor een dienst van 08.00 uur tot 14.30 uur en van 14.30 uur tot 20.00 uur. Op elke afdeling, 7 dagen per week.

Het grootste deel van de huiskamerassistenten van de PG-afdelingen heeft bovendien de scholing 'omgaan met onbegrepen gedrag bij de mens met dementie' gevolgd en met een certificaat afgerond.

Naast de continuïteit van dienstverlening van huiskamerassistenten hebben we er ook voor gekozen om de flexibele schil van zorgmedewerkers te vergroten. Er zijn zes medewerkers (mbo-v'ers en hbo-v'ers in opleiding) aangenomen om de piekmomenten op te kunnen vangen.

Naast het programma 'Ga je mee dan gaan we samen' waarin de onderwerpen kennis delen, regie in teams, aanwezig zijn en persoonsgerichte zorg aan de orde kwamen, is er tevens ook gekozen voor het programma Waardigheid en trots op locatie. Het uitgangspunt van deze ondersteuning moet ertoe leiden dat medewerkers nog sterker in hun kracht staan en eigenaarschap vergroten en verschillende rollen ontwikkelen. De voorbereidingen zijn getroffen in december 2019. In januari zijn we gestart met de locatiescan en in de zomer van 2020 zullen we het programma verder uitrollen.

Novawhere in cijfers

Bewoners: 110

Medewerkers: 154

Vrijwilligers: 92

Jaap van Praag

Op Jaap van Praag wilden we in 2019 meer huiselijkheid realiseren en extra ondersteuning bij piekmomenten. In dit kader hebben we tien huiskamermedewerkers welkom geheten. Dat betekende veel meer aandacht en gezelligheid op de zitjes. We eten vaker samen en doen meer activiteiten met elkaar. Ook is er meer ruimte om met mensen individueel naar buiten te gaan of een boodschap te doen. Voor medewerkers is het een mooie manier om kennis te maken met de ouderenzorg. In 2020 zullen twee collega's doorstromen naar een zorgopleiding.

Jaap van Praag

Bewoners: 76

Medewerkers: 65

Vrijwilligers: 91

Molentocht

Op Molentocht hebben we in 2019 extra aandacht gegeven aan het welzijn van de bewoners en de behoefte van de bewoners hierin. In dit kader hebben we twaalf huiskamermedewerkers welkom geheten. Dit betekende dat we bewoners meer individuele aandacht konden bieden, evenals ondersteuning bij de dagelijkse activiteiten en als zij daar behoefte aan hadden ook bij de maaltijden. Alle medewerkers huiskamerassistenten van de PG-afdelingen hebben bovendien de scholing 'omgaan met onbegrepen gedrag bij de mens met dementie' gevolgd en daarvan een certificaat ontvangen.

Voor de afdelingen waar de bewoners met dementie verblijven heeft dit uiteindelijk, natuurlijk ook mede door de multidisciplinaire inzet en evaluaties, erin geresulteerd dat er momenteel geen cliënten meer wonen met een ZZP 7-indicatie. De bewoners bij wie eerst sprake was van 'probleemgedrag' hebben meer rust gevonden. Er is voldoende individuele aandacht en activiteiten en de bewoners voelen zich thuis, vertrouwd en veilig. Op de afdelingen heerst een klimaat van rust, gezelligheid en huiselijkheid. Op de somatische afdelingen is er meer rust en hebben we meer individuele activiteiten met bewoners ondernomen.

Aandachtspunt dat we naar 2020 meenemen is extra scholing van de huiskamerassistenten om beter de individuele behoeften van de bewoners te kunnen herkennen en daar passend op te acteren.

Daarnaast willen we met teamcoaching realiseren dat onderling beter afgestemd wordt.

Molentocht in cijfers

Bewoners: 104

Medewerkers: 139

Vrijwilligers: 137

Middelwijck

Op Middelwijck wilden we in 2019 extra huiskamerassistenten (HKA) aantrekken. Dat is gelukt! Enkele vacatures voor HKA hebben we kunnen vervullen. Ook is er wat extra capaciteit ingezet en met name voor de weekenden hebben we op een klein contract veel jonge medewerkers kunnen aannemen die flexibel inzetbaar zijn.

In totaal hebben we ongeveer twee fte aangenomen, wat heeft geresulteerd in een evenwichtige bezetting van drie HKA overdag en drie in de avond. Verder hebben we alsnog een activiteitenbegeleider (AB) kunnen aannemen voor 24 uur die samen met de HKA is gaan kijken naar de activiteiten in de huiskamers.

Ook is er voor vier uur per week een beweegagoog aangenomen. Zij komt elke week bewegen met de cliënten die dat kunnen en willen. We hebben gemerkt dat veel van onze cliënten het leuk vinden en proberen dit samen met de HKA en AB ook de rest van de week terug te laten komen.

In het kader van waarderend samenwerken (WASA) en Waardigheid en trots op locatie starten we in 2020 met intervisie/teamcoaching.

Middelwijck in cijfers

Bewoners: 28

Medewerkers: 40

Vrijwilligers: 58

Triton

Ook binnen Triton hebben we in 2019 extra huiskamerassistenten (HKA) aangetrokken. Daar waar op Middelwijck al langer werd gewerkt met HKA was dit voor Triton een nieuwe ervaring. Doel was om voor elke huiskamer (vier in totaal) één HKA in te zetten overdag en twee in de avond. Dit hebben we niet helemaal gerealiseerd. Over het algemeen zijn er drie HKA overdag en één of twee in de avond. De aanwezigheid van HKA in de huiskamers is een zeer positieve ervaring. Het geeft de zorg meer rust

en er is voldoende toezicht. Er worden meer activiteiten gedaan en er kan regelmatig met bewoners worden gewandeld.

Ook voor Triton is er voor vier uur per week een beweegagoog aangenomen, zij komt elke week bewegen met de cliënten die dat kunnen en willen. We hebben gemerkt dat veel van onze cliënten het leuk vinden en proberen dit samen met de HKA ook de rest van de week terug te laten komen.

Voor Triton is er één VIG en één verpleegkundige aangenomen, beiden voor 24 uur. De bezetting is nu stabiel en de deskundigheid van onze zorg hebben we ermee vergroot.

Triton in cijfers

Bewoners: 24

Medewerkers: 28

Vrijwilligers: 16

Zuidland

Binnen Zuidland is in 2019 ingezet op meer toezicht en ondersteuning voor de bewoner met somatische klachten rondom de maaltijd in de avonden. We hebben een drietal huiskamermedewerkers welkom geheten. Dit heeft geresulteerd in een avondopenstelling van 7 dagen per week van 16.00 – 20.00 uur. Ook op de beide PG-afdelingen is er zowel in de ochtend als in de avond een huiskamermedewerker aanwezig. Hierdoor hebben bewoners gezelschap en hebben we het doel van meer toezicht en persoonlijke begeleiding in de huiskamer kunnen realiseren.

De interdisciplinaire samenwerking door de inzet van fysio- en ergotherapiegedelen op de PG-afdelingen hebben we gehandhaafd en voortgezet. Dit doen we om de specifieke kennis en vaardigheden bij medewerkers te vergroten. De uren dat fysio- en ergotherapie op de afdelingen aanwezig zijn, zetten we in voor onder meer advies en activering bij ADL. Zij brengen expertise mee over het lerend vermogen bij dementie en geven lig- en beweegadviezen. Monitoren op paratonie/tonus en adviseren over het activeren van de bewoner op het eigen niveau. Dit alles zorgt voor meer toezicht, meer gezelschap van bewoners, het beter behalen van de beweegnorm, het verminderen van het decubitus-risico en voor meer persoonsgerichte adviezen. We evalueren en stellen elke drie maanden bij waar nodig.

Een aandachtsvelder mantelzorgondersteuner binnen Zuidland is gestart voor acht uur per week voor de PG-afdelingen. Er is een samenwerking met casemanagement om een goede invulling te geven aan de ondersteuning. Er is een jaarplanning opgesteld voor mantelzorgmomenten op locatie eens per zes weken. Hierdoor is er meer ruimte voor individuele ondersteuning van de mantelzorger.

Een aandachtspunt dat we naar 2020 meenemen is het versterken van onze deskundigheid en begeleiding van gedragsproblematiek en het verhogen van de vakbekwaamheid in de laatste levensfase.

Zuidland in cijfers

Bewoners: 54

Medewerkers: 67

Vrijwilligers: 34

De Viervorst

Bevorderen deskundigheid zorgteam

De Viervorst heeft ingezet op het bevorderen van de deskundigheid van het team en heeft daarvoor een persoonlijk begeleider bijzondere doelgroep (PBBG) aangesteld. Voor 2020 willen we voortzetten en verdiepen van wat is opgestart in 2019. Met name de aandacht voor verbinding van mantelzorgers/reisgezelschap en het inplannen van mantelzorgbijeenkomsten. Ook willen we moeilijke casuïstiek bespreekbaar maken.

Verhogen van welbevinden bewoners

Met de kwaliteitsgelden hebben we huiskamerassistenten aangetrokken. Hiermee borgen we toezicht en veiligheid voor bewoners. Vertrouwen is belangrijk voor bewoners, evenals persoonsgerichte aandacht tijdens cruciale tijden en een structuur van de dag als zij daaraan behoefte hebben. Dit heeft het welbevinden duidelijk verhoogd. Verzorgenden hebben hun handen en concentratie vrij om bijvoorbeeld medicijnen uit te delen, zorg te verlenen op het appartement en voor intensieve zorgverlening die nodig is met twee verzorgenden. Hiermee is de kwaliteit van onze zorg aanzienlijk verhoogd. In 2020 willen we door op de ingeslagen weg met aandacht voor benaderen en betrekken van mantelzorgers en uitvoeren van activiteiten.

Inzet beweegagoog

In 2019 zijn we gestart met een beweegagoog voor zes uur in vier huiskamers. De fysieke inspanning die bewoners hebben tijdens muziek op de PG-afdelingen maakt dat zij op een vrolijke en ontspannen wijze wekelijks extra beweging hebben. Dit bevordert duidelijk zichtbaar het welbevinden/de stemming. In 2020 willen we dit graag voortzetten en uitbreiden met nog eens drie uur voor de afdeling Somatiek.

De Viervorst in cijfers

Bewoners: 57

Medewerkers: 60

Vrijwilligers: 42

Bewoners: 28

Medewerkers: 40

Vrijwilligers: 58

Regio Zaanstreek

Regio Zaanstreek bestaat uit de locaties Saenden in Zaandam, Jonkerhof en De Keern in Landsmeer en Torenerf in Wormer. Ook is er een aantal zelfstandige woningen in de Amandelbloesem in Wormerveer. Daarnaast biedt de regio Zaanstreek Zorg Thuis, georganiseerd vanuit vier lokale teams. De locaties hebben gemeen dat steeds meer accent ligt op zorg aan mensen met dementie en bij somatische cliënten die steeds zwaardere lichamelijke beperkingen hebben.

Meer tijd en aandacht voor de cliënt

Bij de locaties Torenerf, De Keern en Jonkerhof hebben we in 2019 het accent vooral op de aanstelling van extra medewerkers in de huiskamers gelegd. Veel bewoners brengen een groot deel van de dag door in een gezamenlijke huiskamer. Het biedt hun rust en overzicht als daar permanent een vertrouwde medewerker aanwezig is die zorgt voor een huiselijke sfeer en persoonlijke aandacht voor hen heeft en voor de aanwezige mantelzorgers. Door deze medewerkers is ook meer tijd en rust ontstaan bij het zorgteam om hun zorgtaken veilig en persoonsgericht te verrichten.

De extra inzet van een activiteitenbegeleider (Jonkerhof) betekende meer activiteiten die passen bij de persoonlijke behoeften van de cliënt, zowel individueel als in kleine groepen.

Door een dagdeel per week wondverpleegkundige zorg (Torenerf, Saenden) is de kwaliteit van wondzorg bij cliënten verbeterd en de kennis bij medewerkers vergroot.

Door extra inzet van een psycholoog (Torenerf, de Keern, Jonkerhof) is onbegrepen gedrag bij cliënten beter geduid en het team was daardoor beter in staat om persoonsgerichte zorg te bieden.

Er is voorzichtig begonnen met het 'thuisbezoek' (Torenerf, Saenden), waarbij het intakegesprek al bij de nieuwe cliënt thuis wordt gevoerd. Hierdoor leren we de cliënt al direct beter kennen wat het verhuizen naar een locatie voor de cliënt makkelijker maakt.

Door de extra inzet van medewerkers zorg en welzijn is er meer tijd en aandacht ontstaan voor cliënten. De inzet van medewerkers op deskundigheidsniveau 1 en 2 in de huiskamer en bij welzijnsactiviteiten verliep soepel. Wat in 2019 niet volgens planning lukte, was het aanstellen van extra zorgmedewerkers van niveau 3 en 4 voor intensieve zorgmomenten in de ochtend en avond. Door deze en andere moeilijk te werven medewerkers aan te stellen op het moment dat zij beschikbaar waren, hebben wij bewust al in 2019 een voorschot genomen op de plannen voor 2020.

Locaties in cijfers

Torenerf

Bewoners: 74

Medewerkers: 88

Vrijwilligers: 70

De Keern

Bewoners: 48

Medewerkers: 52

Vrijwilligers: 28

Jonkerhof

Bewoners: 15

Medewerkers: 22

Vrijwilligers: 9

Saenden

Bewoners: 87

Medewerkers: 65

Vrijwilligers: 76

GRZ

In 2019 is door de revalidatieafdelingen hard gewerkt aan het behalen van het Topcare-predicaat. Dit is succesvol verlopen. De Topcare-erkenning voor GRZ-PLUS is de bevestiging dat De Zorgcirkel en Omring effectief samenwerken ten behoeve van sneller, beter en prettiger herstel van ouderen. Bijvoorbeeld na een ongeluk, beroerte of heup- of knieoperatie.

De GRZ-afdelingen werken voortdurend aan optimalisering van de behandeling van en zorg voor revalidanten. De informatievoorziening over de behandeling en de nazorg is verder verbeterd. Revalidanten en hun mantelzorgers worden structureel betrokken bij het opstellen van het behandelplan. De multidisciplinaire intake (MDI) zorgt voor een goede start van de revalidatie. Hierbij wordt steeds meer stilgestaan bij de vraag wat de revalidant bij thuiskomst nodig heeft, om zo zelfstandig mogelijk te kunnen wonen.

GRZ-PLUS is samen met Heliomare een pilot gestart voor revalidatie van ouderen met een dwarslaesie. Dit revalidatietraject start in het revalidatiecentrum en wordt vervolgd in de GRZ. Van begin tot eind zijn behandelaars van beide organisaties betrokken, met als doel: goed voorbereid naar huis.

Innovaties in technologie

Bij technische ontwikkelingen betrekken we onze ICT-afdeling. In 2019 startten zij met een nieuwe strategie. Deze focust zich op de volgende vier hoofdactiviteiten: één cliëntbeeld, één medewerkersbeeld, interoperabiliteit en focus op data-gedreven. De belangrijkste ontwikkelingen daarbinnen lichten we toe.

Eén cliëntbeeld

De afdeling heeft verschillende voorbereidingen gestart, waaronder voor beeldbellen en leefstijlmonitoring. Deze werken zij in 2020 verder uit. Grotere stappen hebben zij gemaakt binnen de projecten VIOS en het cliëntportaal.

VIOS

VIOS staat voor Video Incident Observatie Systeem. Speciale camera's in ruimtes van cliënten observeren bewegingen zonder inbreuk te doen op hun privacy. Op die manier weten we bijvoorbeeld dat iemand slaapt en kunnen we voorkomen dat we de cliënt per ongeluk wakker maken tijdens het lopen van de nachtelijke rondes.

In 2019 hebben we VIOS na een pilot in Zorgcirkel Prins Hendrik verder doorgezet naar de locatie Molentocht in Purmerend. Ook namen we met VIOS deel aan de challenge 'Verpleeghuizen van de toekomst'. Meer over deze challenge leest u in Focus op maatschappij.

Cliëntportaal

De implementatie van het digitale cliëntendossier het cliëntportaal is voorbereid en deels gestart. Met het cliëntportaal kunnen cliënten en relaties van cliënten bij de voor hen relevante gegevens. Lees meer over het cliëntportaal.

Eén medewerkersbeeld

Binnen één medewerkersbeeld draait het voornamelijk om het vergemakkelijken van processen voor medewerkers. Hierbinnen is het salaris- en declaratieprogramma Youforce geoptimaliseerd, zodat leidinggevendenden meer mogelijkheden krijgen om zaken voor hun medewerkers te regelen en goed te keuren. Dat legt de verantwoording op de juiste plek en maakt bepaalde handelingen voor HR overbodig.

Daarnaast zijn cursussen voor medewerkers binnen het digitale platform Leerplein bijgewerkt, zijn er plannen voor een nieuw intranet gemaakt en is er gekeken naar hoe nieuwe medewerkers sneller toegang krijgen tot alle systemen waarmee zij werken. Deze zaken worden in 2020 verder uitgewerkt.

Intraoperabiliteit

Om gemakkelijker samen te werken, inzicht te delen en gegevens uit te wisselen is intraoperabiliteit een vereist. De afdeling heeft initiatief hiertoe genomen die zij in 2020 verder uitwerken.

Aanmeldportaal voor subacute ouderenzorg

Samen met andere zorgorganisaties werken we aan een aanmeldportaal voor subacute ouderenzorg. Met behulp van dat portaal hoeft een arts maar één nummer te bellen om een spoedplaatsing voor een cliënt te regelen. Dat is alleen mogelijk door intensief samen te werken en gegevens af te stemmen. Lees hier meer over het aanmeldportaal voor subacute ouderenzorg.

Teamdashboard

Intern zijn we van start gegaan met de ontwikkeling van teamdashboards. Deze geven online overzicht van de prestaties van een team, zodat zij hier gericht op in kunnen spelen. In 2020 gaan we hier concreet mee aan de slag.

Programma Inzicht

Wij zijn één van de vier partijen in de regio met een drijvende rol binnen het overheidsprogramma InZicht. Een programma dat is opgezet door de overheid om de elektronische gegevensuitwisseling binnen de langdurige zorg op een veilige en eenduidige wijze te versnellen. Dit betreft zowel de gegevensuitwisseling tussen cliënt en zorgprofessional, als die van zorgprofessionals onderling. InZicht is in 2019 gestart en zetten we voort in 2020.

Focus op data-gedreven

Bewust omgaan met data blijft een belangrijke focus van onze organisatie. In 2019 hebben we een medewerker aangesteld die zich alleen bezighoudt met het veilig omgaan met gegevens, privacy en het hanteren van de AVG-richtlijnen. Ook hebben wij voorbereidingen getroffen voor een audit over hoe zorgvuldig wij omgaan met data, waaronder veilig mailen via ZIVVER. De audit vond eind 2019 plaats, waardoor uitslag en noodzakelijke acties naar 2020 verschuiven.

Nieuwe telefoonprovider

In het voorjaar zijn we met een nieuwe telefoonprovider in zee gegaan: Vodafone. De reden dat we overstappen is omdat we bij een aantal locaties niet altijd goed mobiel bereik binnen hadden. Overstap naar de nieuwe telefoonprovider zorgt voor een beter bereik en een kostenbesparing. Om de overstap te maken zijn alle telefoons en iPads van De Zorgcirkel voorzien van een nieuwe simkaart.

Focus op maatschappij

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. Samen bereik je meer. Door ons te verbinden met andere organisaties kunnen we meer betekenen. Zo zorgen we samen voor de juiste zorg op de juiste plek.

Technologie helpt

Met een toenemend aantal ouderen in onze samenleving en een afnemend aantal jongeren is het steeds moeilijker om zorg op dezelfde manier te blijven bieden. Daarom zoeken we naar mogelijkheden om de zorg te vernieuwen. Techniek helpt hierbij.

In 2019 zijn we gestart met een toolkit en lieten we zien hoe wij omgaan met het observatiesysteem VIOS (Video Incident Observatie Systeem). De komende jaren blijven we bouwen aan innovatieve zorg voor ouderen en gaan we door met het vernieuwen van onze producten en diensten.

Technologie toolkit

Het project Technologische vernieuwingen is een samenwerking van zorgorganisaties Evean, ViVa! Zorggroep en de Zorgcirkel. De samenleving vergrijsst en er is een tekort aan professionals. Daarom zijn wij in 2019 gezamenlijk gestart met de ontwikkeling van een 'toolkit' met verschillende technologieën die aansluiten bij de behoeften van de cliënt, mantelzorger of professional. Het doel van de toolkit is dat mensen met dementie en hun naasten beter en langer thuis kunnen wonen door de inzet van zorgtechnologie. Door eerst uit te gaan van de behoefte en daarna pas te kijken welke technologie daarbij aansluit, denken wij passendere ondersteuning te kunnen bieden. De cliënt (en zijn naasten) kan zelf kiezen welke technologie zij/hij graag wil gebruiken, of een zorgverlener kan een bepaalde technologie aanraden. Dat kan één technologie zijn uit de toolkit, maar in sommige situaties natuurlijk ook meerdere. De behoefte bepaalt dat maar ook welke technologie daarin ondersteuning kan bieden.

Er zijn nu drie technologieën geselecteerd voor in de toolkit. Dit zijn:

- Medido: een slimme medicijndispenser herinnert de cliënt om (de juiste) medicatie op tijd in te nemen.
- Leefstijlmonitoring: het gebruik van sensoren in de woning om informatie over het leefpatroon van de cliënt te verzamelen en afwijkingen van het normale patroon te signaleren.
- Seniorentablet: speciale tablet voor ouderen, zodat ook zij mee kunnen in deze digitale wereld. De selectie wordt nog uitgebreid. Om de huidige technologieën in de toolkit te testen, wordt een pilot voorbereid bij een aantal cliënten thuis.

Deelname Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst

Samen met Evean namen we met het Video Incident Observatie Systeem (VIOS) deel aan de challenge 'Verpleeghuizen van de toekomst'. Tijdens de uitslag op 21 januari 2019 op de openingsmanifestatie van de ICT&health-beurs noemde Erik Gerritsen, secretaris generaal WVS, ons gezamenlijke initiatief als goed werkend voorbeeld van verpleeghuizen met gebruik van technologie dat navolging verdient. Ook al hebben we de challenge (net) niet gewonnen, we zijn trots op wat er al is bereikt in Egmond met het observatiesysteem. Het biedt in Prins Hendrik uitkomst voor zowel de nachtrust van bewoners als het werkplezier van zorgprofessionals. We gaan dan ook door met de verdere invoering van deze mooie

werkwijze.

Wat is VIOS?

VIOS is een intelligente beeldherkenningstool. Meldingen komen binnen op de smartphone van geautoriseerde medewerkers. De medewerker ziet daarop meteen de bewoner in beeld. De medewerker heeft de expertise om te beoordelen of de bewoner veilig is en dus of de melding opvolging nodig heeft. Meldingen ontstaan onder andere doordat gevaarlijke scenario's van te voren vastgelegd worden in VIOS. De input voor die scenario's vormen het zorgplan en de zorgbehoefte maar ook kennis over gevaarlijke of ongewenste situaties voor bewoners.

Door observatie met behulp van camerabeelden wordt de nachtrust minder verstoord en kunnen we beter inspelen op de zorgbehoefte van de individuele bewoner. Daardoor kunnen ouderen langer in hun eigen omgeving blijven wonen en hoeven ze minder snel naar een beschermd wonen-afdeling te verhuizen.

Over de challenge 'Verpleeghuizen van de toekomst'

De challenge is een initiatief van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) waarin zij op zoek gaan naar verpleeghuizen met een goed werkend voorbeeld van technologie dat navolging verdient. Doel van de challenge is met nieuwe technologie het werk van de medewerker aantrekkelijker te maken en de kwaliteit en veiligheid van zorg te vergroten.

Samenwerking

Samen bereik je meer. Door ons te verbinden met andere organisaties kunnen we meer betekenen. Zo zorgen we samen voor de juiste zorg op de juiste plek.

Organisaties waarmee we samenwerken zijn onder andere zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties, huisartsen en woningcorporaties. Maar ook met organisaties op het gebied van onderwijs, onderzoek en wetenschap en in diverse ketens en professionele netwerken.

Aanmeldportaal subacute ouderenzorg

Sinds mei hoeft ook een arts in Zaanstreek of in Waterland maar één nummer te bellen om spoedplaatsing te regelen voor ouderen die (tijdelijk) niet thuis kunnen wonen: het nummer van het aanmeldportaal subacute ouderenzorg Zaanstreek of Waterland. Bijvoorbeeld als zelfstandig wonen per direct niet meer gaat (crisisopname) of als op de SEH blijkt dat een ziekenhuisopname niet nodig is maar de patiënt nog niet direct naar huis kan (ELV). In het aanmeldportaal zijn de triagisten 24 uur per dag/7 dagen per week bereikbaar. Door de samenwerking met regionale partners kunnen we de gezamenlijke beschikbare capaciteit beter benutten en voorkomen dat kwetsbare ouderen onnodig in het ziekenhuis moeten verblijven. Daarmee komen we tegemoet aan de landelijke wens om alle regio's van een crisisnummer voor subacute zorg voor ouderen te voorzien.

Triage

Via een telefonische screening, door de triagist en verwijzer, wordt bij het aanmeldportaal de juiste zorg bepaald en gekeken of een spoedplaatsing de beste oplossing is. Het streven is altijd dat zolang het kan, zorg thuis het beste is. Als spoedopname in een verpleeghuis toch nodig is, bemiddelen we voor een spoedbed en zorgen waar mogelijk voor plaatsing. We doen ons uiterste beste om een plek te vinden en als dat niet lukt gaan we in overleg over een andere oplossing. De triagisten hebben inzicht in het totale aantal beschikbare verpleeghuisbedden in de regio en bemiddelen waar nodig ook buiten de regio.

Regionale ketensamenwerking

De Zorgcirkel verzorgt het spoednummer van het aanmeldportaal voor de regio Waterland en Eveen voor de regio Zaanstreek. We werken in de portalen Zaanstreek en Waterland nauw samen met Eveen, HZW Huisartsenzorg, Dijklander Ziekenhuis, Zaans Medisch Centrum, Pennemes, Mennistenerf en Stichting Wonen en Zorg. In de regio's Alkmaar en Egmond is vorig jaar mei al gestart met een centraal aanmeldnummer voor subacute ouderenzorg.

Voortzetting samenwerking Omring

De Zorgcirkel en Omring werken sinds drie jaar samen op het gebied van revalidatie en herstel. Deze samenwerking verloopt goed en heeft geresulteerd in het samenwerkingsverband GRZPLUS.

Omdat onze samenwerking zijn vruchten afwerpt, zetten we de samenwerking voort en kijken we nu ook samen op welke andere gebieden we elkaar kunnen versterken. De samenwerking tussen onze organisaties ligt voor de hand vanwege onze op elkaar aansluitende werkgebieden en is ook belangrijk in het licht van enkele maatschappelijke ontwikkelingen. Zo geven we samen vorm en bouwen we aan de zorg van morgen.

Welke resultaten hebben we al geboekt?

Dat de samenwerking naar meer smaakt komt voor een groot deel door de mooie resultaten die dankzij de betrokken medewerkers zijn geboekt. Enkele voorbeelden:

- Opening van drie herstelafdelingen in de ziekenhuizen in Den Helder, Hoorn en Purmerend;
- Aanstelling van een lector bewegingswetenschappen voor onderzoek naar effecten van behandeling en het gebruik van klinimetrie (onder meer het beoordelen van de kwaliteit van meetinstrumenten en van metingen);
- Investering in hoogwaardige en moderne revalidatieapparatuur op locaties van Omring en De Zorgcirkel. Cliënten ervaren deze apparatuur als zeer positief. Door de gezamenlijke aanschaf hebben we korting bedongen en konden ook de ruimtes worden aangepast en vernieuwd;
- Implementatie en doorontwikkeling van Ysis (elektronisch patiëntendossier);
- Ontwikkeling samen met SVOZ (mbo-zorgopleiding) van een scholing voor verzorgenden IG van de revalidatieafdelingen;
- Inrichting van een structuur voor onderzoek en opleiden met de Vrije Universiteit (VU) en de Hogeschool van Amsterdam (HvA);
- Landelijke erkenning voor GRZPLUS als goed voorbeeld en veelvuldige deelname aan landelijke events. En begin 2020 verwachten we de inhoudelijke samenwerking te kunnen bekronen met het Topcare-predicaat.

Wat houdt de verdere samenwerking precies in?

Omdat de samenwerking op het gebied van revalidatie en herstel zo goed verloopt, kijken we waar we elkaar ook op andere gebieden kunnen versterken. Drie onderwerpen krijgen voorrang in de samenwerking:

- Het voortzetten van de samenwerking op het gebied van herstel en revalidatie (GRZPLUS). Deze samenwerking bouwen we verder uit naar Heliomare, de ziekenhuizen, universiteiten, hogescholen en de eerste lijn;
- Het onderzoeken van en investeren in een regionaal platform in Noord-Holland Noord

voor bereikbaarheid, triage, integrale coördinatie en monitoring samen met de regionale ziekenhuizen;

- Het starten van een gezamenlijk programma rond wonen met zorg. Hierbij gaat het naast de mogelijkheden om langer thuis te wonen met de juiste zorg ook om het bedenken van vernieuwde vormen van wonen met zorg. Hierbij zoeken wij ook de samenwerking op met woningbouwcorporaties, ontwikkelaars en ondernemers.

Daarnaast kijken we bij welke andere onderwerpen in het dagelijks werk samenwerking goed is. De samenwerking krijgt de komende tijd verder vorm.

Hbo-v-opleiding

In samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en vijf andere ouderenzorgaanbieders hebben we de hbo-v-opleiding Wijkverpleegkundige zorg duaal opgezet. Deze opleiding focust zich op een carrière in de thuiszorg. Tijdens deze vierjarige opleiding werken de studenten enkele dagen per week bij een ouderenzorgorganisatie en krijgen zij daarnaast les aan de HvA. De opleiding is in september gestart met vijftientig leerlingen, van wie vijf hun praktijkervaring opdoen bij De Zorgcirkel.

FACT VVT

2019 was het pilotjaar van het allereerste FACT-team in de VVT in Purmerend én in Nederland. FACT is een afkorting voor 'flexible assertive community treatment'. Dit betekent dat actief zorg wordt aangeboden en dat de behandeling en ondersteuning bij mensen thuis plaatsvindt. Het FACT VVT-team bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, wijkverpleegkundige en casemanager. Zij vormen een interdisciplinair team dat in geval van een crisis cliënten met psychogeriatrische problematiek in de eigen thuissituatie opvangt, stabiliseert en zo mogelijk een toekomstige crisis voorkomt. Hierdoor kunnen cliënten langer thuis blijven wonen, met passende begeleiding en neemt het aantal (crisis)opnames af.

Ondanks beperkte toegang tot thuiszorg en een krappe personele bezetting, zijn de resultaten uit de pilot goed. Door de snelle inzet van gepersonaliseerde zorg levert het team veel kwaliteit met als resultaat uitstel (27 cliënten zijn met 1 tot 8 maanden uitstel opgenomen in een verpleeghuis), dan wel afstel van verpleeghuisopname (24 cliënten zijn thuis blijven wonen). De cliënt en het netwerk rondom de cliënt, ervaren een hoge mate van betrokkenheid en voelen zich daadkrachtig ondersteund en gehoord. Dit geldt ook voor de huisarts en de praktijkondersteuner.

In 2020 gaat het huidige team in ongewijzigde vorm verder en zal de inzet verder optimaliseren en uitbreiden. Op termijn kunnen in het gehele werkgebied van De Zorgcirkel teams ontwikkeld worden.

Dementie

Veel cliënten hebben dementie. Wij blijven onderzoek doen naar deze ziekte. Onderzoeksresultaten helpen ons hierop in te spelen met een persoonsgerichte aanpak. Ook delen wij graag onze kennis over dementie.

Onderzoek naar dementie in de wijk

Hoe ervaren mensen het om ouder te worden? Krijgen zij te maken met vergeetachtigheid in hun omgeving? En welke extra ondersteuning zouden zij wensen? Dit en meer onderzochten wij samen met

MagentaZorg en onderzoeksbureau Toa of care in Egmond aan Zee en in Alkmaar Hoefplan.

Naast de bovenstaande vragen kwamen er allerlei thema's aan bod zoals eenzaamheid, vrijwilligerswerk, voorzieningen in de wijk, relaties en de sociale omgeving. "Met de resultaten uit dit onderzoek kunnen we meer inzage krijgen in de behoeften van mensen met dementie en hun naasten in Egmond aan Zee en Alkmaar Hoefplan. Dat helpt ons weer om in te spelen op het bieden van de juiste ondersteuning", legt Fleur Vis uit. Zij is als trainee bij De Zorgcirkel betrokken bij dit onderzoek.

Betere levenskwaliteit

Het bureau Toa of Care voert het onderzoek uit in opdracht van De Zorgcirkel en MagentaZorg. Fleur: "De Tao of Care heeft volop ervaring in het doen van onderzoek naar de leefwereld van mensen met dementie en hun naasten. Uit voorgaande resultaten blijkt dat adequate psychologische en sociale begeleiding voor zowel de persoon met dementie als naasten ervoor zorgt dat het ziekteproces voor allen draaglijk wordt. Door het inzetten van tijdige begeleiding die beter aansluit bij de werkelijke behoeften van mensen met dementie en hun naasten neemt de levenskwaliteit toe en kunnen crisissituaties worden voorkomen. Vanuit De Zorgcirkel spelen we daar graag op in."

Sociale benadering dementie

Onderzoek geeft aan dat er een kloof is tussen de behoeften van mensen met dementie en hun naasten en het aanbod. In het huidige aanbod ligt de nadruk vooral op het bieden van zorg en ondersteuning. Beide natuurlijk nodig en zinvol. Mensen met dementie geven aan vooral last te hebben van hoe de omgeving met ze omgaat. Wat vaak wordt vergeten is dat mensen met dementie niets liever willen dan hun leven voortzetten samen met hun dierbaren. Ze hebben net als iedereen behoefte aan het ervaren van waarde in hun leven en het aangaan van betekenisvolle relaties.

Binnen de Sociale Benadering Dementie wordt breder gekeken naar alles wat er rondom de ziekte gebeurt. Dit vloeit voort uit langdurig onderzoek naar de leefwereld van mensen met dementie en hun naasten. Vanuit de Sociale Benadering willen we de behoeften van mensen met dementie en naasten beter kunnen zien en begrijpen, om in het verlengde daarvan de juiste ondersteuning te kunnen bieden. In Alkmaar en Egmond starten we in 2020 met teams die in de wijk werken volgens de Sociale Benadering. Deze teams bestaan uit mensen met, maar ook zónder zorgachtergrond. Een medewerker vanuit De Zorgcirkel zal deel uitmaken van dit team, maar ook vooral andere organisaties, zodat het hele netwerk betrokken is. Deze teams bieden passende ondersteuning voor mensen met dementie, mantelzorgers en naasten. Ook proberen de teams het sociale netwerk te activeren en versterken met als uiteindelijk doel: kwalitatief beter en langer thuis wonen.

Muziek en het brein

Samen met muziekcollectief LUDWIG onderzoeken we het effect van muziek op dementie. Ook werken wij samen om het belang van muziek in relatie tot persoonsgericht werken onder de aandacht te brengen. Eind januari organiseerde Zorgcirkel regio Purmerend met LUDWIG tweemaal het mini-symposium Muziek en het Brein in Novawhere.

Beide sessies waren volgeboekt met zorgmedewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, familie en andere geïnteresseerden. Kippenvel, inspiratie, meningen en livemuziek wisselden elkaar af. Tijdens het symposium reisde de bevroren neurowetenschapper Arthur Jaschke met de ruim honderddertig aanwezigen door het menselijk brein op zoek naar het effect van muziek. "Het hele brein is actief bij muziek, ook als het aangetast is. Het is daarom niet de vraag of we muziek moeten toepassen bij ouderenzorg, maar hoe we ervoor zorgen dat we er alles uithalen."

Naast musici, wetenschappers en experts op het gebied van nieuwe technologie, gaven collega's van De

Zorgcirkel inspirerende workshops en presentaties over hun werk met muziek. Samen kregen zij inzicht in hoe muziek deuren in het menselijk brein opent die anders gesloten blijven.

Deelname aan Dementie Kennisparade

Op 11 april 2019 waren alle zorgmedewerkers die directe zorg leveren aan mensen met dementie van harte welkom op de regionale Dementie Kennisparade, georganiseerd voor en door leden van Netwerk Dementie Noord-Holland Noord. Door onze kennis en expertise zoveel mogelijk te delen kunnen we samen bijdragen aan de kwaliteit van de ouderenzorg.

Zorgcirkel-collega's Els en Corrie deelden hun kennis tijdens de workshops 'Passende dagbesteding thuis; hoe regel je dat?' en 'Langer thuis blijven wonen met observatiesysteem VIOS'. Thema's als persoonsgericht werken, zorg thuis en innovatie kwamen aan bod tijdens de workshops.

GRZPLUS op weg naar topcare

Binnen GRZPLUS werken we samen met Omring aan het verlenen van topzorg aan geriatrische patiënten die tijdelijke revalidatie nodig hebben. GRZPLUS staat voor een nog sneller, beter en prettiger herstel van ouderen na bijvoorbeeld een ongeluk, beroerte of een heup- of knieoperatie.

In 2019 hebben we de lopende projecten voortgezet en daarnaast onze focus gericht op het Topcare-potential-programma om zo het Topcare-certificaat te behalen. In juni kregen we het goede nieuws dat het Topcare-bestuur heeft besloten dat GRZPLUS zich niet alleen mag opmaken voor de toetredingsvisite voor het Topcare-predicaat, maar dat we dat al in november mochten doen in plaats van een jaar later. Het versnelde traject is een blijk van waardering voor de enorme ontwikkeling die samenwerkingspartners Omring en De Zorgcirkel doormaken en de inzet van iedereen werkzaam binnen de revalidatie- en herstelafdelingen van beide organisaties. In 2020 verwachten we het Topcare-predicaat te behalen!

Over Topcare

Organisaties met het Topcare-predicaat werken onder meer aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en behandeling door praktijk- en wetenschappelijk onderzoek en langdurige samenwerking met universiteiten en hogescholen (zoals GRZPLUS doet met de HvA en VU). Zo wordt er veel onderzoek gedaan naar de beste vormen van geriatrische revalidatiezorg (GRZ), zodat mensen weer zo snel mogelijk naar huis kunnen.

Duurzaamheid & wonen

We maken gebruik van zonne-energie en willen onze CO²-uitstoot flink verminderen. Daarnaast ontwikkelen we samen met partners woonvormen die bijdragen aan de gezondheid en vrijheid van cliënten.

Duurzaamheid

Om onze CO²-uitstoot te verminderen en bewust om te gaan met het milieu, hebben we verschillende stappen gezet op het gebied van duurzaamheid.

Besparen en opwekken van energie

Zonnig vooruitzicht

In 2018 zijn we gestart met onze locaties te voorzien van zonnepanelen. Per locatie bekijken we strategisch en bouwtechnisch of deze geschikt is en of hier met zonnepanelen een CO²-reductie

haalbaar is. In 2018 zijn de locaties De Keern, Novawhere en Torenerf voorzien. In 2019 hebben we dit voortgezet op de locaties Molentocht en Sint Nicolaashof. In 2020 zullen we ook zonnepanelen op Westerhout en Zuidland plaatsen. Vanaf 2021 hebben we dan 3.670 zonnepanelen die ongeveer 1 miljoen kWh per jaar zullen opleveren, ofwel ongeveer 20 procent gemiddeld van het normale verbruik van de betreffende locaties.

Erwin de Boer Hanssen, coördinator Huur en Verhuur, kan via een handige online monitoringtool precies zien hoeveel energie de zonnepanelen opleveren en wat we aanvullend afnemen aan ingekochte elektra. Zo hebben we bij Torenerf in 2019 30 procent van de benodigde kWh zelf opgewekt ten opzichte van 2018. "In de winter nemen we meer ingekochte elektra af, maar in de zomer zijn we voor meer dan 50 procent zelfvoorzienend op deze locatie. Overdag wekken we in de zomerperiode frequent zelfs meer energie op dan we op dat moment nodig hebben. Dit leveren we dan terug aan het elektriciteitsnetwerk en verkopen we aan onze energieleverancier."

Energiebesparend

Naast het opwekken van energie zetten we ons in om CO² ook op andere wijzen terug te dringen. Erwin: "Op onze nieuwe locaties houden we daar met de bouw al rekening mee. Op onze oudere locaties doen we dit door gasketels te vervangen voor energiezuinigere varianten, leidingen te isoleren en traditionele verlichting om te zetten naar led. Een jaarlijks proces dat we deels preventief aanpakken en wanneer vervanging nodig is." Erwin is tevreden met de behaalde CO² -reductie. "2015 is mijn vergelijkingsjaar. Vanaf toen tot en met 2019 is de CO² -uitstoot in de hele Zorgcirkel-organisatie met 17 procent afgenomen, terwijl ik een reductie van circa 12 tot 13 procent had verwacht!"

Recyclen en wegwerken

Afval scheiden

Het scheiden van afvalstromen (papier, karton, plastic verpakkingsmateriaal, organisch afval, glas, Plastic Metaal Drankfolies (PMD) en restafval) gebeurt bij onze locaties zoveel mogelijk aan de bron. In Westerhout startte in zomer 2019 een pilot met sepabins: afvalbakken met drie vakken om afval effectiever te scheiden. In sommige algemene ruimtes van cliënten zijn de restafvalbakken vervangen door sepabins en in de kantoren van het hoofdgebouw zijn alle prullenbakken verwijderd en sepabins op centrale plekken geplaatst. Ook zijn de papierbakken uit de kantoren verdwenen. Hiervoor in de plaats zijn gesloten papiercontainers gekomen.

"Eerst hadden we één grote beveiligde papiercontainer, maar nu hebben we er meerdere op verschillende plekken door het gebouw. Dat doet ons avg-beleid goed, want papier wordt nu eerder weggegooid en altijd in een gesloten bak, zodat vertrouwelijke gegevens niet meer inzichtelijk zijn", vertelt Anja Zonneveld, coördinator duurzaamheid. Daarnaast levert het papier ook weer geld op omdat het meerdere keren gerecycled kan worden.

De pilot met het scheiden van afval in Westerhout loopt door in 2020. "Om het scheiden van afval goed te laten verlopen, is een goede samenwerking nodig van cliënten, medewerkers en afvalverwerkingsbedrijven. Die is er, maar kan nog beter. We zien mooie vorderingen bij de cliënten en medewerkers in het scheiden van afval. Maar met de beperking van afval bij leveranciers en in het ophalen van het gescheiden afval zijn nog stappen te maken."

Duurzaam woon-werkverkeer

Minder auto's, meer e-bikes

In 2018 vond een pilot plaats met de inzet van twintig e-bikes voor de thuiszorg. Dit om minder auto's in te zetten, CO²-uitstoot te reduceren en vitaliteit te stimuleren. De e-bikes vallen in de smaak en we leasen nu 24 elektrische fietsen.

"Ondanks dat een auto, vooral in de nacht, nodig blijft, worden vele ritjes nu op e-bike afgelegd. Dit bevalt de medewerkers en je bent sneller dan met een gewone fiets", aldus Anja Zonneveld, coördinator duurzaamheid. In 2020 doen we verder onderzoek naar het verkorten van de logistieke stromen, het verduurzamen van woon-werkverkeer, afname van zakelijke autoritten van medewerkers tussen locaties en een efficiëntere en effectievere distributie naar de locaties.

Nieuwe woonvormen

Wij zetten ons in voor toekomstbestendig wonen. Samen met onder andere woningbouwcorporaties en gemeenten ontwikkelen we vernieuwde woonzorgconcepten die het thuis blijven wonen voor ouderen mogelijk maken, ook met intensieve zorg. In 2019 hebben we ons beziggehouden met de volgende concepten:

Burano: levensloopbestendige woningen in Zaandam

In november gaf wethouder Songül Mutluer het startsein voor de bouw van Burano, een complex van 144 levensloopbestendige huurappartementen met zorgvoorzieningen aan het Mahoniehout in Zaandam.

Wij huren een deel van de begane grond om zorggerelateerde diensten te verlenen aan de wijk en de huurders van de woningen. Ook komt er een gemeenschappelijke huiskamer waar bewoners van Burano en mensen uit de wijk elkaar kunnen ontmoeten. De start van de bouw werd gevierd samen met de betrokken partijen Fraxus, De Zorgcirkel, Syntrus Achmea, Stebru en de gemeente Zaanstad. De oplevering wordt begin 2022 verwacht.

Nieuw woonzorgcomplex in Volendam

Ook in de gemeente Edam-Volendam is een groeiende behoefte aan geschikte huisvesting voor ouderen. Daarom realiseren De Vooruitgang en Wooncompagnie een gloednieuw woonzorgcomplex aan de Friese Vlaak in nieuwbouwwijk de Broeckgouw. De Zorgcirkel levert hier straks zorg aan wie dat nodig heeft: van lichte ondersteuning tot intensieve zorg.

Het woonzorgcomplex bestaat uit drie gebouwen met in totaal 102 appartementen. Binnen dit complex wordt ook een wijkontmoetingsruimte gerealiseerd. De appartementen zijn bestemd voor mensen vanaf 67 jaar uit de gemeente Edam-Volendam. De bouw is in volle gang en de oplevering staat gepland voor eind 2020.

Onderzoek naar de woonbehoefte in Graft-De Rijk

Om in de toekomst aan de vraag van zorgbehoevende ouderen naar geschikte huisvesting in Graft-De Rijk te blijven voldoen, zijn er meer en andere woonzorgvormen nodig. De veranderende behoeften van ouderen met een zware zorgvraag en de toenemende vergrijzing vragen om een flinke verbouwing én uitbreiding van Zorgcirkel De Mieuwijd. In 2018 is Gemeente Alkmaar een participatietraject gestart onder honderden inwoners naar hun woonwensen voor wanneer zij ouder zijn en wellicht veel zorg nodig hebben. De geïnventariseerde woonwensen zijn nu gecombineerd met een analyse van de woonzorgbehoefte, die huisvestingsadviesbureau HEVO in opdracht van De Zorgcirkel heeft uitgevoerd.

Dat onderzoek toont aan dat meer en andere woonvormen nodig zijn. Biedt woonzorgcomplex De Mieuwijdt nu plek aan 57 bewoners, in 2045 blijkt er behoefte aan 115 woonzorgappartementen. Hoewel de huidige opzet van De Mieuwijdt erg gewaardeerd wordt, voldoet deze locatie op termijn dus niet meer aan de veranderende vraag en ontwikkelingen. Nieuwe woonvormen, die het leven aangener maken, bieden een oplossing.

In een nader onderzoek kijken De Zorgcirkel, Woonwaard en gemeente Alkmaar hoe aan de geïnventariseerde woonwensen en onderzochte woonzorgbehoeftes kan worden voldaan.

Kennis delen

Binnen De Zorgcirkel én daarbuiten stimuleren we kennisontwikkeling en kennisuitwisseling. We nemen deel aan (wetenschappelijk) onderzoek en blijven als organisatie innovatief in een veranderende omgeving. Zo bouwen we samen aan de zorg van morgen. Om die kennis te delen, organiseren we regelmatig minisymposia.

Muziek en het Brein

Eind januari organiseerde Zorgcirkel regio Purmerend met muziekcollectief LUDWIG tweemaal het minisymposium Muziek en het Brein in Novawhere. Dit symposium ging in op het effect van muziek op dementie.

Wetenschap & interdisciplinair werken in de ouderenzorg

Wetenschap, onderwijs en praktijk komen soms mooi samen. Maar wat is nu de waarde van wetenschappelijk onderzoek voor De Zorgcirkel en onze samenwerkingspartners? En hoe werken we samen aan kwaliteit? Tijd voor verdieping, met een aantal interessante sprekers over kwaliteit en de koppeling van onderzoek en wetenschap met de praktijk. We zijn immers nooit uitgeleerd!

Professor Jan Kremer vertelde over de nieuwe kwaliteit. Echt kwaliteit verbeteren kun je alleen door samen te leren en verbeteren vanuit de relatie tussen zorgverlener en cliënt. Dit alles vraagt om meer verbinding en ook nieuwe instrumenten en andere indicatoren. Jan Kremer riep op tot het ambiëren van vage doelen en presenteerde een handige toolkit.

Marije Holstege en Bart Visser vertelden over de ambitie van GRZPLUS en de onderzoeken die in de praktijk worden gedaan in samenwerking met UNO en Hogeschool van Amsterdam. De middag werd op verrassende wijze afgesloten door Wynzen Pauzenga en HvA studente Ebyanne Wijnans met een beweeglijke presentatie over het onderzoek naar het effect van Lindyhop-dansen als valpreventie.