



De Zorgcirkel

(Kwaliteits) JAARVERSLAG 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De Zorgcirkel algemeen	4
• Visie op zorg en kwaliteit	4
• Structuur en organisatie	5
• Strategische koers	5
Cliënten en hun naasten	6
2.1 Persoonsgericht en professioneel	6
2.2 Actief betrekken van uw naasten en omgeving	7
2.3 Zorg Thuis	7
2.4 Slimme digitale zorg, behandeling en preventie	9
Medewerkers en vrijwilligers	10
3.1 Persoonsgericht en samenkracht	10
3.2 Lerende organisatie	11
3.3 Eenvoud	11
Samenwerkingspartners en externe relaties	13
4.1 Toegankelijk houden van de zorg	13
4.2 Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar	14
Overig	15
• Buitenhuis	15
• Tabellen en cijfers Personeelssamenstelling	15
• Cijfers kwaliteit en veiligheid	16
• Indicatoren basisveiligheid	16

Voorwoord

Voor u ligt het (kwaliteits)jaarverslag van De Zorgcirkel. Hierin leest u over de activiteiten en resultaten van De Zorgcirkel en onze verantwoording over het (kwaliteits)jaarplan 2022.

De Zorgcirkel is een grote stabiele ouderenzorgorganisatie die midden in de samenleving staat en voor ouderen in de regio persoonsgerichte zorg en ondersteuning biedt. Ook in 2022 waren wij van waarde voor veel cliënten en hun naasten, in hun eigen buurt en op onze Zorgcirkellocaties.

De organisatie had in 2022 te maken met de nasleep van corona en richtte tegelijkertijd het vizier op de toekomst. Het werd weer mogelijk elkaar te ontmoeten, zonder beperkingen. Voor de medewerkers is met groot succes een Zorgcirkelfestival georganiseerd, als dank voor hun inzet tijdens de coronapandemie. Medewerkers zijn gevraagd actief mee te werken aan de in 2021 geactualiseerde strategische koers en daarbij horende koersbeloften. Tijdens een speciale Koersdag gingen 100 medewerkers (een dwarsdoorsnede van Zorgcirkelmedewerkers) aan de slag met de thema's zorg thuis, digitalisering en vitaliteit. Deze input bracht waardevolle nieuwe inzichten.

Begin 2022 zijn acht Zorgcirkelbrede programma's geprioriteerd die essentieel zijn voor het realiseren van de in 2021 herijkte koers. In deze programma's is gewerkt aan koersdoelen en beloften aan medewerkers en vrijwilligers, cliënten en naasten en samenwerkingspartners en externe relaties. Zo is bijvoorbeeld de nieuwe digitale werkplek succesvol geïmplementeerd en ondersteunen digicoaches medewerkers in de regio met het verbeteren van digitale vaardigheden. Ook is de overgang naar een nieuw elektronisch gezondheidsdossier (Ons) voorbereid en deels al geïmplementeerd. Een deel van de programma's is dusdanig gevorderd dat het in 2023 ondergebracht en geborgd kan worden in de lijnorganisatie.

In september 2022 zijn wij als nieuwe raad van bestuur aangetreden. Bij de start zijn we onder meer direct betrokken bij het begrotingsproces 2023 en de ontwikkelingen in het netwerk. Ook hebben we de afgelopen periode bijna alle locaties bezocht en kennisgemaakt met medewerkers en vrijwilligers. Zo hebben wij De Zorgcirkel goed leren kennen en de grote betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers ervaren. Ook in gesprekken met samenwerkingspartners merken wij de betrokkenheid en de wil om samen de zorg toegankelijk te houden.

De ouderenzorg staat voor een grote veranderopgave vanwege de snel toenemende vergrijzing, de vraag naar kwalitatief goede medewerkers (de krapte op de arbeidsmarkt), de veranderde behoeften van ouderen en wijzigingen in de financiering van de zorg. De Zorgcirkel staat midden in de samenleving, voelt de urgentie en committeert zich aan het toegankelijk houden van de zorg, op een manier die ook maatschappelijk verantwoord en toetsbaar is. Daarbij nemen wij waar nodig de trekkersrol en participeren wij ook in nieuwe woon(zorg)vormen, zoals bijvoorbeeld Het Buitenhuis.

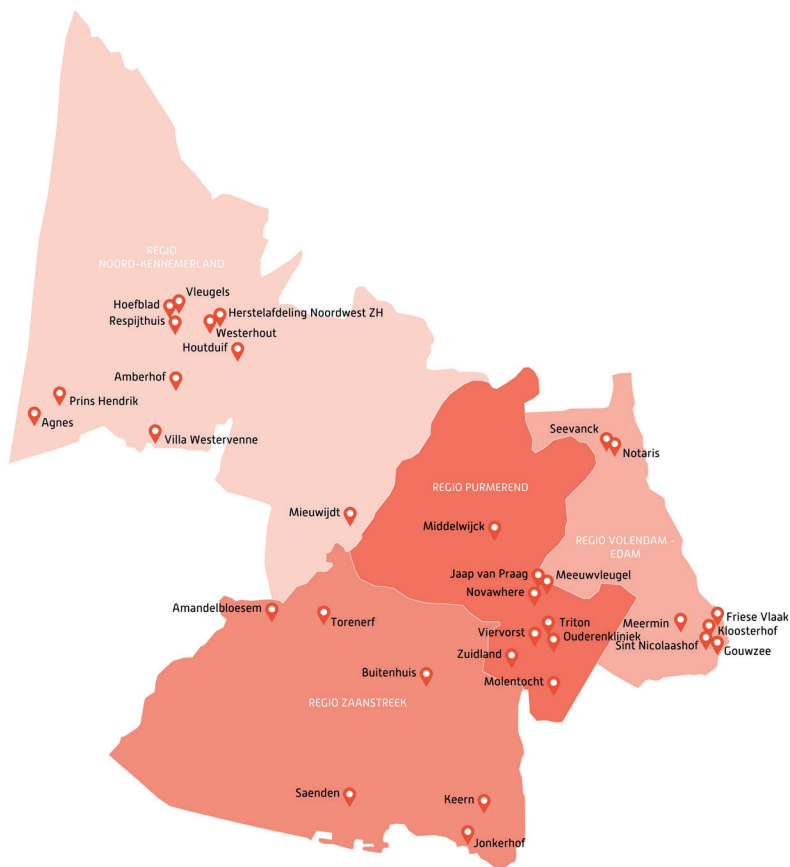
Na onze eerste '100 dagen' hebben wij onze bevindingen gedeeld in de organisatie en met de raden. Voor 2023 hebben wij vijf hoofdthema's gekozen: besturing, buitenwereld naar binnen halen, focus, gezonde bedrijfsvoering en executiekracht. Aan deze thema's wordt in de komende periode nadere uitwerking gegeven.

Tiana van Grinsven en Daniëlle Santen
Raad van bestuur De Zorgcirkel



De Zorgcirkel algemeen

De Zorgcirkel is specialist in ouderenzorg, -behandeling en -revalidatie, en biedt met ruim 4.200 medewerkers en 1.000 vrijwilligers persoonsgerichte zorg aan ruim 7.500 cliënten. Dit gebeurt bij voorkeur bij mensen thuis en als dat niet kan op één van de 30 Zorgcirkellocaties. De Zorgcirkel is actief in de regio's Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam en Noord-Kennemerland.



De Zorgcirkel richt zich op mensen die op onderdelen kwetsbaar zijn en bepaalde behoeften niet meer zelfstandig kunnen invullen. Bijvoorbeeld door dementie of andere ziekten. Het kan echter ook gaan om ouderen die herstellen van een zware operatie, hulp na een trauma nodig hebben of de laatste fase van hun leven doorbrengen bij De Zorgcirkel. Op basis van de behoefte van de cliënt bieden wij passende zorg- en dienstverlening.

Cliënten kunnen bij De Zorgcirkel terecht voor alles wat raakt aan ouderenzorg: van hulp bij het huishouden tot verpleeghuiszorg, van revalidatie en behandeling tot palliatieve zorg en van thuiszorg tot eerstelijns verblijf. Het uitgangspunt van ons handelen is steeds de behoefte, kracht en zelfstandigheid van de cliënt.

Visie op zorg en kwaliteit

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

Onze droom is een maatschappij waarin ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen en zij hun bijdrage mogen leveren. Wij staan voor liefdevolle aandacht en professionele zorg voor ouderen en zoeken de verbinding met anderen om dit mogelijk te maken. De Zorgcirkel werkt dan ook actief samen met verschillende lokale, regionale en landelijke partners aan de ouderenzorg van de toekomst: onder andere zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties (waaronder ziekenhuizen en VVT-instellingen), huisartsen en woningcorporaties. Maar ook met organisaties op het gebied van onderwijs, onderzoek en wetenschap en in diverse ketens en professionele netwerken.

Structuur en organisatie

Stichting De Zorgcirkel wordt bestuurd en vertegenwoordigd door de tweehoofdige raad van bestuur. De voorzitter en het lid raad van bestuur dragen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de organisatie in haar totaliteit. Zij leggen hierover gezamenlijk verantwoording af aan de raad van toezicht die zeven leden telt.

In het besturingsmodel van De Zorgcirkel staat het verlenen van integrale zorg in de vijf regio's centraal: Zaanstreek, Purmerend, Edam-Volendam en Noord-Kennemerland en de geriatrische revalidatiezorg (GRZ) die als vijfde regio wordt beschouwd. Elke regio wordt bestuurd door een regiodirecteur en een regio(management)team.

De staf- en ondersteunende functies zijn georganiseerd in een zogeheten 'ondersteuningslint'. Samen bieden zij advies en ondersteuning aan de regio's en de raad van bestuur vanuit een integraal perspectief dat breder is dan het eigen vakgebied.

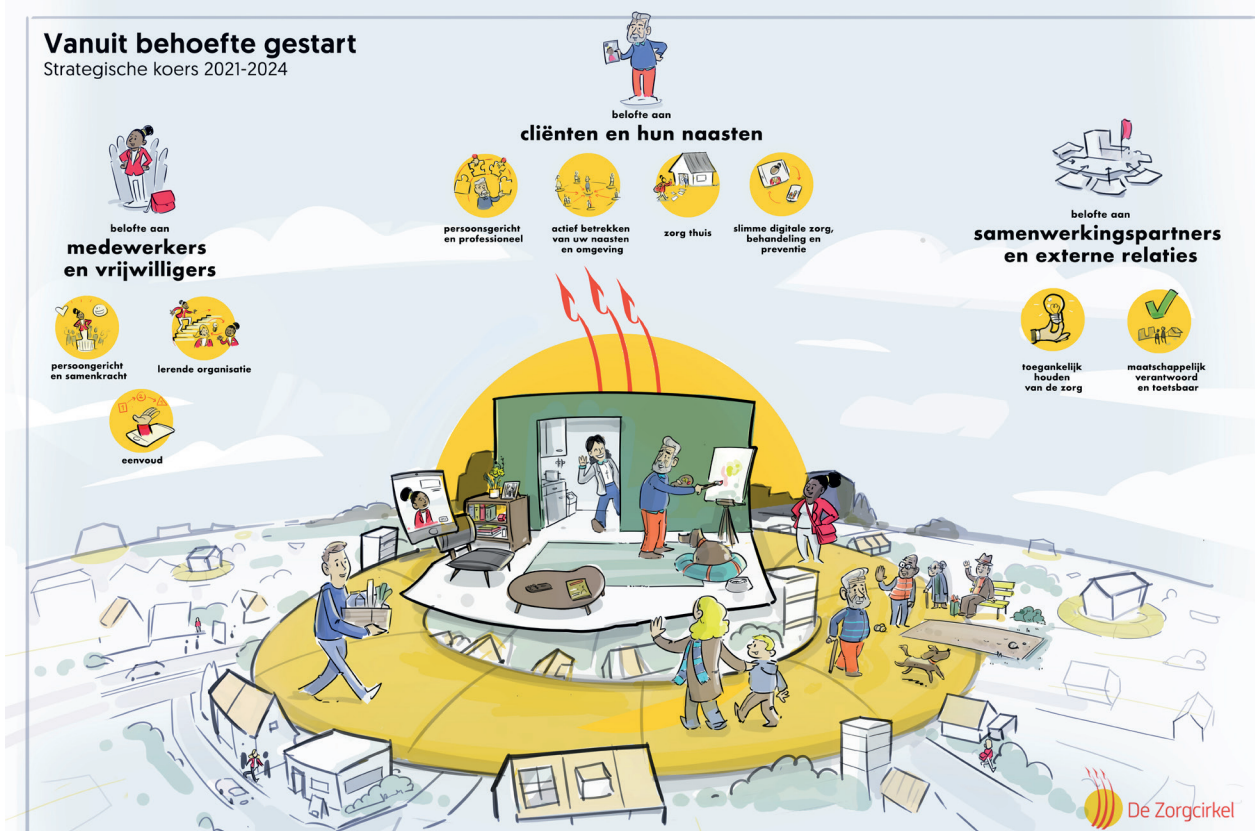
In het strategieteam komen onderwerpen aan de orde die de reikwijdte van de regio overstijgen en ook de landelijke ontwikkelingen raken. Dit team bestaat uit de raad van bestuur, de regiodirecteuren, de directeuren en managers van het ondersteuningslint, een vertegenwoordiger van de ondernemingsraad (OR), van de centrale cliëntenraad (CCR) en van de verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR) en vertegenwoordigers uit de vakgroepen.

Overleg over de realisatie van de koers werd tot eind 2022 gevoerd binnen het Koers-MT, bestaande uit de raad van bestuur, de regiodirecteuren en de directeuren en managers van het ondersteuningslint. In het managementteam (MT), dat bestaat uit de regiodirecteuren en managers van het ondersteuningslint, wordt onder voorzitterschap van een van de regiodirecteuren overleg gevoerd over de meer operationele en tactische zaken.

In 2023 zal de huidige overlegstructuur van bestuur en management op een aantal onderdelen worden aangepast. Onder andere wordt het Koers-MT beëindigd en wordt gestart met een regulier overleg raad van bestuur-MT.

Strategische koers

In 2021 is de strategische koers van De Zorgcirkel aangescherpt. In de koers zijn negen beloften geformuleerd: aan cliënten en hun naasten, aan medewerkers en vrijwilligers en aan samenwerkingspartners en externe relaties. Deze beloften zijn vertaald in 32 doelen om binnen 'duizend dagen' te bereiken. De doelen worden geconcretiseerd in plannen en begrotingen. In het Koers-MT hebben de bestuurders, regiodirecteuren en managers van het ondersteuningslint gezamenlijk een aantal koersprogramma's geprioriteerd om de betreffende koersdoelen te versterken en versnellen.



Het Koers-MT heeft de programmaopdrachten geformuleerd, monitorde de voortgang en realisatie van de koersprogramma's en nam gezamenlijk besluiten over de beschikbare middelen voor deze programma's. In het verslagjaar verscheen iedere vier maanden een koersupdate met informatie over de koersprogramma's en mooie voorbeelden van gerealiseerde koersdoelen, zowel organisatie-breed als in de regio's en ondersteunende afdelingen.

In het Koers-MT stuurden raad van bestuur en management samen op de volgende programma's:

- Persoonsgericht werken (PGW)
- Vitaliteit & werkplezier
- Nieuwe digitale werkplek (NDW) en versterken digitale vaardigheden
- Zorg Thuis – eigen regie met digitale hulpmiddelen en inzet van naasten
- Meer tijd voor de cliënt (het nieuwe elektronisch cliëntdossier/ECD: Ons)
- Management development-traject (MD)
- Nieuw wonen.

In de volgende hoofdstukken vindt u een verdere uitwerking van de realisatie van de negen beloften en de bijbehorende doelen. In hoofdstuk twee vindt u de beloften aan de cliënten en hun naasten. In hoofdstuk drie vindt u de beloften aan de medewerkers en vrijwilligers. In hoofdstuk vier vindt u de belofte aan samenwerkingspartners en externe relaties.

Cliënten en hun naasten

2.1 Persoonsgericht en professioneel

- *Persoonsgerichte benadering*

Persoonsgericht werken (PGW) is de wijze waarop wij ons inspannen om iemand écht te leren kennen, om te weten wat belangrijk is, en hoe we samen invulling kunnen geven aan iemands behoeften. De bedoeling is dat alle medewerkers van De Zorgcirkel – zowel zorg als ondersteuningslint – PGW toepassen in hun cliënt-, ondersteunings- en medewerkersrelatie en dat PGW is geïntegreerd in onze manier van werken en in alles wat we doen.

In het verslagjaar is een groot aantal acties op het gebied van PGW ingezet binnen het al enige jaren lopende programma PGW. Zo is een reflectietool PGW voor Zorg Thuis ontwikkeld, hebben regietheaters PGW Zorg Thuis plaatsgevonden in de regio's Edam-Volendam, Zaanstreek en Noord-Kennemerland en is een VR (virtual reality)-(leer) experience 'Kruip in de huid van de cliënt' ontwikkeld. 'Persoonsgericht werken bij De Zorgcirkel' is geïntegreerd in de introductiedag 'Welkom en wegwijs' voor nieuwe medewerkers als onderdeel van het onboardingsproces. Tevens is onderzoek naar PGW door vier studentengroepen uitgevoerd en afgerond en zijn de onderzoeksresultaten intern verspreid. We dragen daarmee bij aan landelijke kennisontwikkeling over de ouderenzorg. Het programma PGW is verbonden aan en geïntegreerd met diverse Zorgcirkelbrede thema's, zoals het project Meer tijd voor de cliënt, het MD-programma, Eten & drinken en informele zorg.

- *De laatste levensfase*

Wij willen dat cliënten en hun naasten de juiste steun ondervinden op alle domeinen (fysiek, psychisch, spiritueel en sociaal) om de laatste fase van het leven en het overlijden zo rustig en waardig mogelijk te laten verlopen. Proactieve zorgplanning en de kernwaarden en principes van het landelijke kwaliteitskader Palliatieve zorg passen we toe. In het verslagjaar was de e-learning palliatieve zorg beschikbaar op het Leerplein (ons digitale leerportaal) en zijn er in de regio's diverse mooie initiatieven rondom dit thema ontstaan (bijvoorbeeld waakmanden en het opzetten van een PaTz (palliatieve zorg thuis) in de regio Purmerend samen met de huisartsen). Naast de mooie initiatieven zien we ook dat dit thema blijvend onze aandacht vraagt. Eind 2022 is een audit uitgevoerd waarvan de resultaten nog uitgewerkt worden. Op basis van deze resultaten zullen we in 2023 nieuwe acties inzetten om de zorg in de laatste levensfase zo goed mogelijk te laten verlopen.

- *Het eten & drinken*

In alle regio's wordt gewerkt volgens de uitgangspunten van de Zorgcirkelbrede visie op eten en drinken. Elke regio heeft hier het afgelopen jaar op een passende manier vorm aan gegeven. Deze regio- of locatiespecifieke uitwerking is samen met (vertegenwoordiging van) bewoners, medewerkers, management en andere betrokken stakeholders gemaakt. Daarnaast is voor alle medewerkers die dagelijks met voeding bezig zijn bepaald welke e-learning aansluit bij de visie. In de eerste helft van 2023 komt deze e-learning beschikbaar voor deze groep medewerkers.

- **Kwaliteit verantwoord vanuit de relatie met de cliënt**

Alle kwaliteitsinstrumenten van De Zorgcirkel, die we hanteren bij het verlenen van zorg en behandeling, worden in relatie met de cliënt getoetst op en ontwikkeld vanuit het gedachtegoed 'Anders Verantwoorden'. In 2022 zijn we een pilot gestart met het uitvoeren van zogeheten brown paper-audits (groepsaudit gericht op gezamenlijk leren en verbeteren). Deze manier van auditen is door de verschillende teams uit alle regio's positief geëvalueerd en zullen we ook in de toekomst blijven gebruiken.

Daarnaast zijn we aan de slag gegaan met meer narratief (verhalend) verantwoord. Dit hebben we niet volgens een bepaalde methodiek gedaan, maar we hebben gekeken hoe we in de verantwoordingen die we al doen dit meer verhalend kunnen maken.

Als laatste was de ambitie voor 2022 om op één locatie een pilot met een cliëntaudit uit te voeren. Uiteindelijk is er door andere prioritering gekozen om dit in 2022 niet meer uit te voeren.

2.2 Actief betrekken van uw naasten en omgeving



Wij willen ons inzetten om het sociale netwerk, passend bij de behoeften van de client, te betrekken en zo nodig uit te breiden. Hier geven we vorm aan door bij het opstellen van zorg(leef)plannen te bespreken wat de informele zorg kan betekenen voor de cliënt. Ook betrekken we hierbij andere organisaties uit het netwerk indien nodig.

2.3 Zorg Thuis

- **Zelfstandigheid cliënt**

We ondersteunen cliënten door Zorg Thuis zo te organiseren dat cliënten (zo lang mogelijk) zelfstandig thuis kunnen wonen. We helpen cliënten bij het versterken van hun zelf- en samenredzaamheid, met inzet van hun naasten en hun sociale netwerk en met gebruik van digitale hulpmiddelen. Zo willen we toenemende vraag naar zorg opvangen en op een toekomstbestendige wijze inrichten zonder dat de druk op onze zorgprofessionals nog groter wordt.

Op het gebied van digitalisering zijn in 2022 enkele initiatieven geweest, onder andere de volgende: De Zorgcirkel en de Noordwest Ziekenhuisgroep zijn gezamenlijk de pilot hartfalen@home in de regio Noord-Kennemerland gestart. Bij hartfalen@home worden cliënten met chronisch hartfalen thuis klinisch behandeld in plaats van in het ziekenhuis. Door de cliënt in zijn of haar vertrouwde omgeving te behandelen, blijft het netwerk intact wat het welzijn van de cliënt bevordert. Met 'het ziekenhuis thuis' worden ziekenhuis-gerelateerde complicaties voorkomen en kunnen zwaardere zorg- en verpleeghuisopname worden voorkomen of uitgesteld.



In april werd de vijftigste zorgrobot Tessa door ons ingezet bij cliënten met Zorg Thuis. Hiermee zijn we koploper in Noord-Holland. Met Tessa worden steeds meer cliënten op afstand ondersteund en geactiveerd met spraakberichten. Een mooie stap binnen het thema 'digitaal eerst', waarbij we eerst kijken hoe we cliënten thuis kunnen helpen met digitale hulpmiddelen en met zorg op afstand.

- **ECD**

We willen de gemiddelde hoeveelheid tijd die een zorgprofessional kwijt is aan taken in het elektronisch cliëntdossier (ECD) terugbrengen, zodat deze tijd direct kan worden besteed aan persoonsgerichte ondersteuning, vakinhoudelijke ontwikkeling en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. In 2022 is in het Zorg Thuis-domein het ECD "Mijn Caress" vervangen door het nieuwe persoonsgerichte ECD "Ons slimme gezondheidsdossier" (hierna Ons) van leverancier Nedap. In 2023 zullen we ook de verblijfszorg in Ons laten werken. We werken in één applicatie waar zowel het ECD als het rooster- en planningsgedeelte in zit. Dit betekent dat we integraler en efficiënter kunnen werken. Medio 2023 wordt dit geëvalueerd.

- **Eenduidige Zorg Thuis processen**

In 2022 is het proces wijkverpleging verder geïmplementeerd. Door de lancering van het nieuwe ECD Ons is het beter zichtbaar waar nog verbeterlagen mogelijk zijn. De adviseur kwaliteit wijkverpleging helpt de verschillende teams bij het eenduidig registreren. In 2023 zal deze functie verder uitgebreid worden naar de regio.

Het proces Volledig Pakket Thuis (VPT) is in 2022 nog niet geïmplementeerd, het proces wordt momenteel door de komst van een nieuwe rekentool herschreven en zal in 2023 verder geïmplementeerd worden.

- **24/7 passende zorg**

Per 7 februari 2022 hebben de regionale coördinatiepunten voor West-Friesland, Kop van Noord-Holland, Noord-Kennemerland en Waterland hun krachten gebundeld door hun samenwerking te versterken in het Coördinatiepunt Ouderenzorg Noord-Holland. In deze regio's kunnen verwijzers (huisarts, spoedeisende hulp, transferpunt) voortaan bij een centraal punt terecht wanneer een oudere cliënt niet meer (tijdelijk) zelfstandig thuis kan blijven wonen. Hierdoor wordt de gezamenlijke capaciteit beter benut en wordt voorkomen dat kwetsbare ouderen onnodig lang moeten wachten op de juiste zorg in een acute situatie of na een ziekenhuisopname.

Het coördinatiepunt ondersteunt verwijzers bij de triage van (sub)acute zorgvragen en maakt gebruik van data en expertise om te anticiperen op trends en ontwikkelingen. De regionale coördinatiefunctie wordt vormgegeven door De Zorgcirkel en Omring, namens alle zorgpartijen in de genoemde regio's, op onafhankelijke wijze: de patiënt/cliënt wordt verwezen naar de keuze van diens voorkeur, of naar die locaties waar een plek beschikbaar is. Met deze samenwerking leggen we een concrete basis voor de verdere doorontwikkeling van netwerkzorg in de regio.

In 2022 is verder gewerkt aan de digitale overdracht van gegevens (e-overdracht) tussen Zorgdomein en het ECD conform landelijke standaarden. Deze e-overdracht is voor een aantal gegevens nu operationeel en in 2023 zal verder worden gewerkt aan het verbeteren van de e-overdracht.

- **Innovatie**

In 2022 heeft De Zorgcirkel veel tijd geïnvesteerd in het stimuleren van de inzet van technologie. Het innovatieteam, bestaande uit zorgprofessionals en e-healthcoaches, heeft zorgteams hierin ondersteund vanuit het motto vanuit behoefte gestart en digitaal eerst.

Naast het verder optimaliseren van het gebruik van de vier standaard 'innovaties' (zorgrobot Tessa, medicatiedispenser Medido, seniorentablet Compaan en het cliëntportaal), zijn de volgende experimenten gedaan:

Proef met een slimme bril, waardoor collega's op afstand konden meekijken met bijv. wondverzorging;

- HelpSoq (een apparaat voor het aantrekken van steunkousen) is getest met vijf prototypes in de regio's Edam-Volendam en Zaanstreek;
- DigiTZ team, een speciaal team van zorgprofessionals die vragen over inzet van digitale hulpmiddelen kunnen beantwoorden;
- Vanuit het programma Toolkit Egmond/Heiloo is de verkenning opgestart voor een platform/helpdesk Zorgtechnologie voor medewerkers. Ook wordt gewerkt aan een e-learning en serious game-zorgtechnologie.

- **Woonzorgconcepten**

De Zorgcirkel wil een substantiële rol spelen bij de totstandkoming van woonzorgconcepten in de regio, in samenwerking met andere partijen. Daarbij zoeken we naar nieuwe wooninitiatieven die ruimte geven aan onder andere welzijn en welbevinden, samen- en zelfredzaamheid en waarin wederkerigheid en de inzet van informele zorg centraal staan zodat zorg kan worden uitgesteld of voorkomen.

In het verslagjaar is veel tijd besteed aan de voorbereidingen voor de herijking van het strategisch vastgoedplan (SVP). De afronding van het SVP is voorzien in de eerste helft van 2023. Parallel aan de actualisering van het SVP is gewerkt aan richtinggevende kaders en uitgangspunten voor de ontwikkeling van nieuwe woonzorginitiatieven. In 2023 zal De Zorgcirkel werken aan een concrete formulebepaling waarmee we vervolgens verbinding maken met de daarvoor noodzakelijke partners in ons werkgebied.

De uitvoering van de verbouwingsprojecten Molentocht in Purmerend en Westerhout in Alkmaar kennen een verschillende voortgang. De voorbereidingen voor de verbouwing van locatie Molentocht tot een woonzorgcentrum voor mensen met dementie zijn in 2022 getroffen. De daadwerkelijk start van de werkzaamheden is in 2023. De werkzaamheden in locatie Westerhout zijn eind 2022 in volle gang en verlopen goed.

Voor de locaties Agnes (Egmond aan Zee), Saenden (Zaandam) en Novawhere (Purmerend) wordt gekeken naar ver- / nieuwbouw concepten en business cases worden opgezet. Na vaststelling van het strategisch vastgoedplan in 2023 zal verdere uitwerking volgen.

- **Interdisciplinaire behandeling**

Interdisciplinaire behandeling (IB) en begeleiding in de wijk heeft verder vorm gekregen in 2021/2022. Voor passende zorg in het Zorg Thuisdomein zijn multidisciplinaire samenwerkingen verder geïntensiveerd. Behandelaren werken daarbij nauw samen met Zorg Thuis en deze integrale teams worden ondersteund door het ondersteuningslint.

Andere financieringsmogelijkheden voor behandelingen worden benut waardoor behandeling eerder en passender geleverd kan worden.

2.4 Slimme digitale zorg, behandeling en preventie

• *Zelfregie door digitale oplossingen*

De Zorgcirkel wil al haar cliënten vanaf de eerste kennismaking een ruim scala aan digitale oplossingen bieden die de zelfregie doen toenemen en het leven makkelijker maken. In totaal zijn in 2022 bij 324 cliënten digitale hulpmiddelen ingezet. Dit levert een tijdsbesparing aan fysieke zorgmomenten op van 8,7 fte. Deze tijd is door onze zorgprofessionals ingezet voor de zorg voor cliënten.

De volgende technologieën zijn ingezet:

- Zorgrobot Tessa, een robot voor het bieden van dagstructuur;
- Compaan (beeldzorg en saturatiemeting);
- Medido (medicatie dispenser);
- Het cliëntportaal.

De projecten op het gebied van Sensara (lifestyle monitoring thuis) en het device voor alarmering, toegang en brandmeldingen zijn niet gestart in 2022. Deze projecten zullen in 2023 van start gaan.

• *Persoonlijke Gezondheids Omgeving*

De bedoeling is dat een Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) van een cliënt data kan uitwisselen met De Zorgcirkel. De Zorgcirkel is nog steeds een van de koplopers in het landelijke traject (Inzicht 2) om de connectie met de PGO te realiseren. In 2022 is begonnen met testen en naar verwachting is de connectie in 2023 gereed.

• *Cliëntportaal*

In 2022 is het nieuwe ECD Ons geïmplementeerd in het Zorg Thuis-domein en met deze implementatie is het aantal functionaliteiten uitgebreid. Bij de overstap naar Ons hoort ook een nieuw cliëntportaal: Caren. Via Caren krijgen cliënten online inzicht in hun gezondheidsdossier en agenda en kunnen zij berichten delen met de zorg en de naasten die zij toegang hebben gegeven. Met hulp van Caren kunnen we nog beter samenwerken met de cliënt (en diens naasten).



• *Datagedrevenheid*

De doelstelling was om in 2022 een adviseur informatiemanagement aan te stellen. Dit doel is door de krapte op de arbeidsmarkt niet gehaald. De voorwaarde voor een betere informatievoorziening is met de introductie van een nieuw ECD en bijbehorende Business Intelligence Tool in 2022 gerealiseerd.

3. Medewerkers en vrijwilligers

3.1 Persoonsgericht en samenkracht

- *Persoonsgericht*

In 2022 zijn we gestart met ons nieuwe onboardingsproces. Een goede persoonsgerichte introductie zodat nieuwe collega's zich snel thuis voelen binnen onze organisatie. Dit is niet alleen vanuit onze visie op persoonsgericht werken van belang, maar ook om medewerkers te behouden voor onze organisatie.

Met het strategisch opleidingsplan hebben we inzichtelijk gemaakt welke doelstellingen wij op het gebied van leren en ontwikkelen willen realiseren, welke middelen we daarvoor hebben en hoe we die inzetten. Het Leerplein (ons online leerportaal) gebruiken we om ons opleidingsaanbod voor medewerkers inzichtelijk te maken. Voor maatwerk-opleidingsvraagstukken kan gebruik worden gemaakt van de adviezen van team Leren & Ontwikkelen.

- *Reflectie*

De leidinggevende speelt een belangrijke rol bij De Zorgcirkel. In 2022 zijn we gestart met het ontwikkelen en opzetten van een ontwikkelprogramma voor alle leidinggevenden. Na twee bijeenkomsten in 2022, gaat het programma in maart 2023 echt van start. Reflecteren is een belangrijk kenmerk van leiderschap binnen De Zorgcirkel en past bij ons streven om een lerende organisatie te zijn. Eind 2022 hebben we ons ontwikkelgesprekscyclus Reflecteren werkt geëvalueerd. Na twee coronajaren hadden we behoefte aan evaluatie en wilden we bepalen hoe we dit gesprek beter vorm kunnen geven. Uit de evaluatie zijn verbeteringen voor dit instrument naar voren gekomen, die wij in 2023 gaan implementeren. De evaluatie onderstreept het belang van het instrument en als organisatie gaan we ook verder met de systematiek.

- *Vitaliteit en werkplezier*

Medewerkers hebben in iedere levensfase en conditie meer invloed op hun eigen welbevinden en gezondheid gekregen. Dit werd mede bereikt door het programma Vitaliteit en werkplezier met aandacht voor mentaal en fysiek welbevinden, groei en ontwikkeling, instrumenten voor leidinggevenden, leeftijdsgericht aanbod, inclusief Arbo (arbeidsomstandigheden) en wettelijke kaders. Voorbeelden van resultaten van dit programma zijn: Zorgcirkelbreed beschikbare peersupport (een georganiseerde vorm van opvang en ondersteuning van collega's door collega's na een ingrijpende gebeurtenis), weerbaarheidstrainingen voor teams, bijeenkomsten over vitaal in de overgang, zomerfruit op locaties, MOVE-ember (met bijvoorbeeld een stappenchallenge en aandacht voor gezond eten) en de voorbereiding van een Zorgcirkelbrede interventiekaart voor collega's waarin alle mogelijkheden om vitaal te blijven werken zijn gebundeld.



We hebben in 2022 besloten om vanaf 2023 iedere twee jaar een medewerkeronderzoek uit te voeren en te zorgen dat we op alle niveaus gebruik maken van de uitkomsten, door deze in teams te bespreken en de verbeterpunten in de jaarplannen op te nemen.

In het kader van strategische personeelsplanning en om op lange termijn te kunnen voldoen aan onze vraag naar medewerkers, zijn we gestart met het verbeteren van onze arbeidsmarktcommunicatie, onze keten van leren en acties op behoud van medewerkers. We maken voor het vergroten van behoud gebruik van de kennis uit exitinterviews, die we sinds begin 2022 voeren met alle medewerkers die besloten hebben onze organisatie te verlaten.

3.2 Lerende organisatie

- *Leren met en van anderen*

Sinds medio 2022 is het Zorgcirkelteam Leren & Ontwikkelen (L&O) weer op volle sterkte. Naast het opstellen van het strategisch opleidingsplan was L&O betrokken bij een aantal Zorgcirkelbrede projecten. De deelname van De Zorgcirkel in LWWL (Leren is Werken, Werken is Leren) werd in 2022 gecontinueerd en we hebben gewerkt aan de inbedding van de resultaten van projecten vanuit dit programma binnen De Zorgcirkel. L&O zorgde ook voor kaders, ondersteuning en kennisdeling van betrokkenen bij het praktijkleren (praktijkopleiders, werkbegeleiders). Op het gebied van praktijkleren is gestart met het verbeteren van de keten van leren.

- *Continu leren en verbeteren in de praktijk*

Om op een methodische manier te leren van successen, klachten, incidenten en calamiteiten heeft een ontwikkeling plaatsgevonden van centraal leren naar het leren op regio- en locatieniveau van MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten). Binnen deze methode is de rol van de aandachtsvelders in de teams belangrijk. Eind 2022 is dit geëvalueerd en op basis van deze evaluatie zal dit proces in 2023 verder verbeterd worden. We hebben gezien dat het inrichten van deze nieuwe werkwijze de nodige aandacht heeft gevraagd en nog steeds vraagt. Om deze reden is ervoor gekozen om nog niet aan de slag te gaan met Safety II (methodiek om cliëntveiligheid te vergroten door te leren van wat al goed gaat, in plaats van wat niet goed gaat).

De invoering van het elektronisch toedienregistratiesysteem (ETRS) is nog niet geëvalueerd omdat vertraging in de implementatie is ontstaan. Deze evaluatie staat nu gepand voor 2023. Wel zien we dat het aantal medicatie-incidenten met 15% is verminderd. Dit zou deels kunnen komen door invoering van het ETRS.

- *Strategisch opleidingsplan*

In 2022 is een strategisch opleidingsplan opgesteld voor de komende jaren. Hiermee hebben we onze lange termijn-doelstellingen in zicht en stellen we voor ieder jaar een opleidingsplan op. Er zijn afspraken gemaakt hoe hierop te sturen.

3.3 Eenvoud

- *Digitale en mobiele werkplek voor iedereen*

Digitalisering is een belangrijke pijler binnen onze koers. Dat betekent niet alleen dat het belangrijk is te beschikken over passende technologische hulpmiddelen, maar ook dat medewerkers digi- en techvaardig zijn om die middelen effectief in te zetten. Daarom hebben we in 2022 een verbeterslag gemaakt op twee thema's: het verbeteren van de digitale werkplek en het versterken van de digitale vaardigheden met *#allemaaldigitaal*.



We hebben één nieuwe digitale werkplek ingevoerd. Via deze werkplek heeft iedereen binnen De Zorgcirkel toegang tot alle applicaties, Office 365, nieuws en bestanden. Ook biedt dit de mogelijkheid om eenvoudig te beeldbellen via Teams en eenvoudiger in te loggen door de introductie van Single Sign On (SSO): één keer inloggen met het nieuwe e-mailadres als inlognaam. Door het inzetten van onder andere interne digicoaches en de introductie van de nieuwe digitale werkplek is een forse slag gemaakt met het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers.

- **Vereenvoudiging werkprocessen voor professionals**

In 2022 is de afdeling Zorgcontrol gestart met het beschrijven van de zorgadministratieve processen met als doelstelling het uniformeren en vereenvoudigen van de processen binnen De Zorgcirkel. Vanwege de implementatie van het nieuwe ECD Ons, is besloten geen grote wijzigingen aan te brengen in de huidige processen. Na de implementatie van het nieuwe ECD zal de afdeling Zorgcontrol in 2023 de processen aanpassen aan de nieuwe situatie en verdere vereenvoudiging en uniformering in samenwerking met de zorg implementeren.

- **Integrale ondersteuning**

De Zorgcirkel wil dat medewerkers uit het primaire proces snel en goed geholpen worden. Om dat te realiseren wordt op diverse onderdelen meer integraal samengewerkt.

Samenwerklocatie

De voorbereidingen zijn getroffen voor de verbouwing van de nieuwe samenwerklocatie *De Wielingen* en de verhuizing in 2023 van het ondersteuningslint naar deze locatie. Het ondersteuningslint is op dit moment verspreid gehuisvest op een aantal locaties in Purmerend (met daarnaast werkplekken in de andere regio's). Met de verhuizing naar de nieuwe locatie wordt het integraal werken van de medewerkers ter ondersteuning van de regio's (het primaire proces) gestimuleerd en verder versterkt.

Eten en drinken

In 2022 is gestart om in kaart te brengen wat precies de behoeften en risico's zijn op het gebied van eten en drinken en hoe hier het beste invulling aan gegeven kan worden. Dit moet in 2023 tot concrete invulling gaan leiden.

Business intelligence

Het team Business intelligence (BI) is overgegaan van Finance & control naar het team innovatie, informatievoorziening en ICT. Vanuit hier voorzien zij de organisatie van stuurinformatie. Hier moet in 2023 een slag in worden gemaakt.

HR-processen

Er is een verbetertraject gestart om medewerkers en leidinggevenden met minimale tijd en kennis HR-processen door te laten voeren. Door ons beleid inzichtelijk te maken, onze processen te verbeteren en automatiseren, verbeteren we de dienstverlening naar medewerkers en leidinggevenden.

- **Verbinding**

In 2022 is Cirkelnet (het intranet van De Zorgcirkel) toegankelijk gemaakt voor alle medewerkers. Via Cirkelnet hebben medewerkers toegang tot hun applicaties, nieuws en informatie en kunnen zij kennis en ervaring delen. Hiermee wordt makkelijker online verbinding gelegd tussen medewerkers van verschillende teams en locaties.



4. Samenwerkingspartners en externe relaties

4.1 Toegankelijk houden van de zorg

- “De belofte aan de burger” regio Zaanstreek-Waterland (G'oud)

Samen met partners in de regionale keten realiseren we initiatieven voortkomend uit 'De belofte aan de burger' regio Zaanstreek-Waterland. Het samenwerkingsverband werkt onder de naam *G'oud in Zaanstreek-Waterland*.

Het programma G'oud heeft het afgelopen jaar gewerkt aan de volgende doelen:

1. Zaanstreek en Waterland integreren
2. Duidelijkere programmadoelstellingen vanuit de regiovisie, middels de impactmethodiek
3. De thematafels meer inhoud en vorm geven
4. Overgaan naar daadwerkelijk inhoudelijke besturing
5. Communicatie regio-breed oppakken; inrichten website
6. Structurele financiering inrichten.

Alle doelen zijn gehaald, behalve het inrichten van structurele financiering. Met het oog op het Integraal Zorgakkoord (IZA) en andere landelijke beleidsdocumenten blijft deze ambitie nog staan. Inhoudelijk is vanuit het programma gewerkt aan meerdere projecten op het gebied van langdurige zorg (zoals inzet van technologie, inventarisatiemogelijkheden versterken sociale context en palliatieve zorg), de woonzorgopgave, digitale ondersteuning en in kaart brengen van vraagstukken op het gebied van acute zorg.

Gaandeweg het jaar, na het integreren van Zaanstreek en Waterland, werd duidelijk dat de huidige structuur niet meer passend was bij de nieuwe fase van concretisering en uitvoering. Daarom is het tweede half jaar gewerkt aan een nieuwe, meer geschikte structuur, waarbij de basis is meer sturing, meer focus op de inhoud en aandacht voor de beweging. De Zorgcirkel heeft hierin een trekkersrol. De nieuwe structuur is in december goedgekeurd door alle deelnemende partijen.

- VONK

Het samenwerkingsverband VONK (Vitaal Oud in Noord-Kennemerland) richt zich op de doelgroep (kwetsbare) ouderen. Het doel is dat ouderen langer veilig en met behoud van kwaliteit van leven thuis kunnen wonen, waar nodig ondersteund met informele en formele ondersteuning, om vanuit eigen kracht en regie optimaal te kunnen deelnemen aan de maatschappij. De projecten van VONK gaan over vergelijkbare onderwerpen als bij G'oud, zoals nieuwe woonvormen, valpreventie, leefstijlinterventies, mantelzorg, respijtzorg en het beschikbaar houden van zorgprofessionals. Zie ook www.vitaaloudnk.nl.

- Het Regioplatform

Het Regioplatform is een initiatief van Omring, Noordwest Ziekenhuisgroep, Dijklander Ziekenhuis en De Zorgcirkel, gericht op het toegankelijk houden van zorg voor kwetsbare ouderen. Dit doen we door te standaardiseren, innoveren, vernieuwen en samen te werken. Thema's daarbij zijn netwerkzorg, triage en transfer en zorgservicecentrale. Binnen deze thema's lopen projecten waar we bijvoorbeeld digitaal gegevens uitwisselen mogelijk maken voor de ondersteuning van netwerkzorg, proactieve zorgplanning een impuls geven en het transferproces bevorderen. In 2022 is een start gemaakt met de Zorg Netwerk Omgeving (ZNO), waarin hospital@home en Proactieve Zorgplanning worden

gerealiseerd. ZNO is een ketenapplicatie waarin huisartsen, specialisten en verpleegkundigen uit de ziekenhuizen en de VVT-instellingen met elkaar samenwerken rondom een cliënt. Het ZNO dat door het Regioplatform gekozen is, is van de leverancier die ook de koppeling met de Persoonlijk Gezondheids Omgeving (PGO) ontwikkelt. Door deze twee ontwikkelingen bij dezelfde leverancier te beleggen, hopen we meer synergie in het regionale ICT-landschap te krijgen.



- Leren van experimenteren en onderzoek

Samen met partners (onder andere UNO) dragen wij bij aan de landelijke kennisontwikkeling over de ouderenzorg door het doen van onderzoek en het uitvoeren van pilots. Om hierin focus aan te brengen is de scope versmald tot onderzoek en pilots die zich richten op persoonsgericht werken (PGW). Door deze focus aan te brengen kunnen we gerichter de verzamelde kennis gebruiken in de praktijk. In 2022 zijn mooie stappen gezet om de kennisinfrastructuur PGW vorm te geven met onderzoekslijnen en interne kennisdeling.

4.2 Maatschappelijk verantwoord en toetsbaar

- Green Deal

De Zorgcirkel neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en streeft naar duurzame zorg. Op 4 november 2022 is de nieuwe Green Deal 3.0 van kracht geworden. Deze Green Deal onderstreept de ambitie van de zorgsector om te verduurzamen en zet in op de vermindering van CO²-uitstoot, de impact op de leefomgeving en de circulariteit van materialen en grondstoffen. De Green Deal 3.0 maakt de verduurzamingstransitie minder vrijblijvend en de acties die moeten worden ondernomen concreter. De Zorgcirkel onderschrijft het maatschappelijke belang al langer en committeert zich aan de doelen, afspraken en acties die lopen van 2023 tot 2026.



Om in 2030 te voldoen aan de doelstelling om ten opzichte van referentiejaar 2018 55% reductie van de directe CO²-uitstoot te hebben behaald, is meer nodig dan aanpassingen aan de gebouwen en installaties. Het Greenteam van De Zorgcirkel heeft hiertoe een duurzaamheidsagenda en -actieplan opgesteld met daarin zowel concrete bouwkundige als installatietechnische aanpassingen en optimalisaties, maar zeker ook zaken die meer gaan over menselijk handelen en discipline. De afdeling Vastgoed en Nieuw Wonen is al vanaf 2015 bezig met het verduurzamen van de bestaande vastgoedportefeuille van De Zorgcirkel. Het toepassen van zonnepanelen, isolatie, ledverlichting, het slimmer afstellen van installaties, het eerder vervangen van oude gasketels en aansluiting op stadsverwarming, resulteert in een reductie van ongeveer 27,5% CO² ten opzichte van onze footprint in 2015. Hier ligt dus nog een forse opgave om de doelstelling van 55% te behalen.

- Investeren in de toekomst

Naast de investeringen in duurzaamheid en de bestaande vastgoedportefeuille, zal de komende jaren op een aantal locaties ook vervangende nieuwbouw worden gerealiseerd. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan het strategisch vastgoed plan waarin de keuzes worden afgewogen, doorgerekend en vastgesteld. Om de doelstellingen en ambities van De Zorgcirkel op het vlak van passende wooninitiatieven en woonzorgconcepten te kunnen realiseren zal Vastgoed en Nieuw Wonen ook investeren in (langdurige) samenwerkingsverbanden in ons werkgebied. Met de verbouwingsplannen voor de locaties Westerhout en Molentocht is gestart.

- Verantwoord werken

Er is gestart met het programma *#allemaaldigitaal* om in kaart te brengen welke digitale vaardigheden per functie per medewerker nodig zijn. Hierop is het ondersteunende programma ingericht. Voor de overige vereisten bereiden we een verbeteringsplan voor in 2023. In het programma *Welkom en Wegwijs* hebben we opgenomen welke informatie nieuwe medewerkers nodig hebben om goed te kunnen starten binnen de functie.

- De financiële (meerjaren)prognoses optimaliseren

Voor het verslagjaar 2022 is de financiële meerjarenprognose tot stand gekomen in samenwerking met de business controllers van de regio's. De financiële meerjarenprognose bevat naast een meerjarenexploitatieoverzicht ook een meerjarenbalans- en liquiditeitsoverzicht. Voor 2023 is besloten om de meerjarenprognose van De Zorgcirkel te verbinden met het strategisch vastgoedplan. De financiële meerjarenprognose zal hierdoor het inzicht verrijken in de financiële haalbaarheid van onze vastgoedambitie.

Overig

Buitenhuis

Begin 2022 is (als pilot) Het Buitenhuis in Wijdewormer gestart. Het Buitenhuis biedt respijtzorg aan mantelzorgers en gasten (thuiswonenden met zorgvraag en afhankelijk van (mantel)zorg), om mantelzorgers te ontlasten bij hun zorgtaken. Het Buitenhuis is een primeur voor Zaanstreek-Waterland. Het is ontstaan uit een unieke samenwerking tussen De Zorgcirkel, zorgkantoor Zilveren Kruis, gemeenten Beemster, Landsmeer, Edam-Volendam, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad, het regionaal netwerk voor dementie Zaanstreek -Waterland en een sociaal ondernemer.

Tabellen en cijfers Personeelssamenstelling

Bezetting		Aantal / %
Aantal personeelsleden		4.286
Aantal fte		2.387
Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd		31,8%
Percentage inzet uitzendkrachten / PNIL		5,4%
Percentage kosten uitzendkrachten / PNIL		4,76%
Gemiddelde contractomvang		0,55
Kwalificatieniveaus zorgverleners, stagiaires en vrijwilligers		
Percentage fte per niveau (exclusief leerlingen)		
Niveau 1		22,7%
Niveau 2		8,6%
Niveau 3		17,6%
Niveau 4		11,9%
Niveau 5-6		1,2%
Aantal stagiaires		152
Aantal vrijwilligers		1.006
Ziekteverzuim		
Ziekteverzuim		7,8%
Verzuimfrequentie		1,44
In-, door- en uitstroom		
Percentage instroom		25,4%
Percentage uitstroom		26,5%
Percentage doorstroom kwalificatieniveau		1,4%
Ratio personeelskosten / opbrengsten		
Fte zorg/cliënt-ratio		81%

Cijfers kwaliteit en veiligheid

- Zorgkaart Nederland

In 2022 zijn in totaal 129 beoordelingen geplaatst op zorgkaartnederland.nl, dit is een stijging van 47 beoordelingen in vergelijking met vorig jaar. De meeste beoordelingen kwamen binnen via een koppeling met de PREM (Patient Reported Experience Measure). Het gemiddelde cijfer is een 8,6 en dat is iets hoger dan vorig jaar toen we een 8,5 als gemiddeld cijfer behaalden. Ten opzichte van het landelijke gemiddelde, scoort De Zorgcirkel ongeveer gemiddeld.

- In de verpleeg- en verzorgingshuizen wordt het hoogst gescoord op het onderwerp *afspraken* (8,4). Het minst hoog op *kwaliteit van leven* (een 8,0).
- De wijkverpleging scoort het hoogst op de onderwerpen *aandacht en bejegening* (beide een 9,2). Minder hoog wordt gescoord op *afspraken en vast team* (8,4 en een 8,6).
- De geriatrische revalidatiezorg is ook in 2022 slechts eenmaal beoordeeld. Omdat dit slechts één beoordeling betreft kunnen we hier geen conclusies aan verbinden.

Indicatoren basisveiligheid

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn indicatoren opgenomen. Deze indicatoren helpen ons de zorg te verbeteren. De Zorgcirkel verzamelt ieder jaar gegevens en levert de berekende indicatoren via het Desan Portaal aan om extern inzicht te geven in de kwaliteit en veiligheid van zorg.

Naast de verplichte indicatoren *Advanced Care Planning, bespreken van medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken, is gekozen voor medicatieveiligheid, het bevorderen van vrijheid en het verantwoord omgaan met vrijheidsbeperking.*

Uit de verzamelde gegevens (2021) bleek dat:

- Bij de meeste bewoners wensen rond het levenseinde zijn vastgelegd; bij bewoners met een huisarts minder dan bij bewoners met een arts van De Zorgcirkel.
- Medicatie-incidenten overall worden besproken, maar dat nog aandacht nodig is voor multidisciplinaire besprekingen.
- De medicatiereviews structureel worden uitgevoerd bij alle bewoners met een behandelindicatie.
- Er veel aandacht is voor eten en drinken, maar dat dit niet eenvoudig is terug te vinden in het ECD door verscheidenheid in de registratie. In het kader van vermindering van de administratieve lasten worden registraties alleen halfjaarlijks gedaan als er veranderingen zijn in behoeften en wensen.
- Er beleid is voor het bevorderen van vrijheid en het verantwoord omgaan met vrijheidsbeperking. Onvrijwillige zorg wordt in het ECD geregistreerd.



