

Kwaliteitsverslag 2022



De Zevenster

Juni 2023

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Voorwoord.....	3
2. Missie, visie & kerncijfers 2022	4
2.1 Missie en visie	4
2.2 Kerncijfers 2022.....	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3.1 Warme en liefdevolle zorg	6
3.2 Wet zorg en dwang (WZD)	7
4. Wonen en Welzijn	9
5. Veiligheid	11
6. Leren en verbeteren van kwaliteit	13
6.1 Klachten, incidenten en calamiteiten.....	13
6.2 Cliëntervaringen	15
6.3 Waardigheid en Trots	17
6.4 Samen Leren en lerend netwerk	19
6.5 Jaar- en kwaliteitsplan 2022.....	19
7. Leiderschap, governance en management	20
7.1 Fusie WelThuis.....	20
7.2 Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.....	20
8. Medewerkersamenstelling	21
8.1 Medewerkersamenstelling	21
9. Gebruik van hulpbronnen	24
9.1 Communicatie	24
9.2 Digitaal werken.....	24
9.3 Financieel.....	24
9.4 Huisvesting	24
9.5 Samenwerkingsverbanden	25
10. Gebruik van informatie	26
10.1 Medewerkerstevredenheidsonderzoek	26
10.2 Cliëntenraad de Zevenster	26
10.3 Ondernemingsraad de Zevenster	26

1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 van de Zevenster. Het jaar waarin wederom grote stappen zijn gezet voor de toekomst van de Zevenster. Na de bestuurlijke fusie in april 2021 werd het bestuur van de Zevenster overgenomen door Miranda Schouten, bestuurder van WelThuis. Sjanna van Leeuwen werd de locatiemanager. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hebben de bestuurlijke fusie goedgekeurd. Ook de ondernemingsraden en cliëntenraden van beide organisaties hebben ingestemd met deze stap richting juridische fusie met WelThuis.

Tijdens de fusiebesprekingen werd bepaald dat (het ontbreken van) een vastgesteld bestemmingsplan en een onherroepelijke omgevingsvergunning ontbindende voorwaarden zijn voor de fusie tussen de Zevenster en WelThuis. Aangezien aan deze voorwaarden nog niet werd voldaan, hebben de Zevenster en WelThuis besloten de datum van de juridische fusie een half jaar te verschuiven naar medio 2023. Begin 2023 vonden gesprekken plaats met de betrokken partijen omtrent hoe WelThuis en de Zevenster om willen en kunnen gaan met deze opschortende voorwaarden en is groen licht voor de juridische per 01 juli 2023.

In 2022 zijn belangrijke stappen gezet om nieuwbouw van de Zevenster in de nabije toekomst te realiseren. In samenwerking met de gemeente Zuidplas en woningbouwcorporatie WoonPartners zijn in 2021 de plannen voor herontwikkeling van sportpark 't Verlaat en de Leliestraat verder uitgewerkt. Het ontwerp van de Zevenster is in 2022 definitief geworden en de omgevingsvergunning is aangevraagd. Er is een begin gemaakt met het technisch ontwerp. Aan het eind van het jaar 2022 is bovendien overeenstemming bereikt met de beoogd aannemers van de Zevenster. Het stedenbouwkundig plan is afgerond en de Gemeentelijke processen voor de goedkeuring van het bestemmingsplan lopen. Er is bezwaar gemaakt op het bestemmingsplan, waarbinnen ook de nieuwbouw van de Zevenster valt. Eind januari is dit bezwaar behandeld in een zitting bij de voorzieningenrechter en heeft de Zevenster een pleidooi gehouden dat langer uitstellen van de nieuwbouw echt niet kan. De rechter heeft dit gehoord en hiermee rekening gehouden in zijn uitspraak. Alles buiten de zogenaamde 100 meter cirkel rondom het eigendom van de bezwaarmaker mag voortgang krijgen. Hiermee zijn we weer een stapje verder. Het proces om de vergunningen te verkrijgen kan nu weer verdergaan. Het gaat met kleine stappen, maar we komen steeds een stapje dichterbij de realisatie van de nieuwe Zevenster. Er wordt nu ingezet op een start bouw na de zomervakantie van 2023.

Achter de schermen is inmiddels veel voorbereidend werk gedaan zodat de overgang van systemen soepel gaat verlopen. Het Goudenhart en VariantZorg, eveneens onderdeel van Fundis, zijn al aan de slag in de Zevenster. Geleidelijk aan worden kwaliteitsprotocollen en werkwijzen samengevoegd met WelThuis. Een breed samengestelde werkgroep houdt zich bezig met het voorbereidingstraject. De medewerkers kijken uit naar de definitieve fusie en de nieuwbouw.

We zijn trots op de medewerkers van De Zevenster voor wie de fusie veel veranderingen en ook onzekerheid met zich meebrengt. Dankzij hun inzet en betrokkenheid heeft de Zevenster ook in 2022 kwalitatief goede zorg kunnen bieden aan de bewoners. We merken dat medewerkers veel vertrouwen hebben in de Zevenster en uitkijken naar de toekomst in een nieuw pand. Ook binnen de nieuwbouw behoudt de Zevenster haar 'couleur locale', zoals ook alle locaties van WelThuis hun eigen identiteit hebben.

Samen met de medewerkers van de Zevenster zien we uit naar de vervolgstappen in dit fusieproces.

Miranda Schouten,
Bestuurder de Zevenster

2. Missie, visie & kerncijfers 2022

2.1 Missie en visie

In 2020 zijn de missie, visie en kernwaarden van de Zevenster geactualiseerd en in 2022 nog altijd van toepassing.

Missie

Om afhankelijkheid van zorg vraag je niet, de noodzaak tot zorg overkomt je. Het is onze missie om ieder mens die afhankelijk is van intensieve en langdurige ouderenzorg kwaliteit van leven te bieden die zo goed mogelijk de wensen, mogelijkheden en identiteit van deze mensen volgt.

Visie

Onze beleving is dat we in het huis van onze bewoners zijn. Hoe wil je het zelf hebben thuis? Een schoon huis, lekker eten en drinken en zorg met aandacht. Zorgen dat eenieder kan leven in de Zevenster met zoveel mogelijk eigenwaarde en leefplezier. Dat moet de maatstaf zijn. Alle medewerkers zijn daarin belangrijk. Daarbij is de essentie het samenwerken. Samen met de verschillende medewerkers, maar ook samen met en onderling tussen de bewoners.

Kernwaarden

Al onze medewerkers zijn betrouwbaar, handelen vanuit hun verantwoordelijkheidsgevoel en zijn betrokken. Zij doen dat op een respectvolle wijze naar onze bewoners en naar elkaar. Net als thuis.

De drie belangrijkste kernwaarden die onze visie onderbouwen zijn:

1. Betrouwbaar
2. Verantwoordelijk
3. Respectvol

De belangrijkste rol van de Zevenster is en blijft om een kwalitatief goede zorgaanbieder te zijn. Als uitgangspunt geldt een mens- en zorgvisie waarin zeggenschap en verantwoordelijkheid van ieder mens voor zijn of haar leven centraal staat. Concreet houdt dit in dat de geboden zorg wordt afgestemd op de specifieke zorgvraag van de bewoner en belang wordt gehecht aan het optimaal benutten van de mogelijkheid tot zelfzorg. Hiervoor hebben gesprekken en evaluaties met de bewoners een centrale rol bij het formuleren van het zorgbeleid.

Van oudsher geworteld in het dorp Zevenhuizen wil de Zevenster een aantrekkelijke en uitdagende werkgever zijn en blijven. Uitgangspunt is dat de organisatie rekening houdt met de wensen en behoeften van haar medewerkers en mogelijkheden biedt om zich te ontwikkelen. De strategie is tweeledig. De Zevenster is en blijft een erkend leerbedrijf en de Zevenster stelt jaarlijks een scholingsplan vast. Het scholingsplan is aan de ene kant gebaseerd op de uitkomsten van functioneringsgesprekken waarin wensen en behoeften van medewerkers worden geïnventariseerd. Aan de andere kant wordt ook gekeken naar de nieuwe ontwikkelingen binnen de zorg en welke kennis daarvoor nodig is.

Tot slot ziet de Zevenster zich als initiator en regisseur van de ontwikkelingen en innovatie van het aanbod van zorg, wonen en welzijn binnen de gemeente Zuidplas. Uitgangspunt daarbij is dat nieuwe initiatieven haalbaar zijn en een meerwaarde opleveren voor onze bewoners en/ of medewerkers.

In 2022 heeft de Zevenster meegedacht in de herziening van de strategische koers van WelThuis, waarvan de Zevenster na de fusie deel van uitmaakt. Geconcludeerd is dat de missie, visie en kernwaarden van WelThuis goed aansluiten bij de missie en visie van de Zevenster waardoor de Zevenster na de juridische fusie vrijwel geruisloos mee kan in de koers van WelThuis.

2.2 Kerncijfers 2022

Zorgzwaartepakketten	Aantal cliënten
Z041: ZVP VV 4 excl.BH incl.DB	6
Z043: ZVP VV 4 incl.BH incl.DB	1
Z053: ZVP VV 5 incl.BH incl.DB	43
Z063: ZVP VV 6 incl.BH incl.DB	25
Z073: ZVP VV 7 incl.BH incl.DB	5
Z083: ZVP VV 8 incl.BH incl.DB	1
Z103: ZVP VV 10 incl.BH incl.DB	2
SE063: Eerstelijns verblijf intensief incl. behandeling	1
Totaal	85
Peildatum 1 december 2022	

 Aantal plaatsen 87	 Aantal klachten 0	 % resultaat 11,3 %
 % bezet 102 %	 Dagen 31.624	 Zorgkaart 8,0
 Aantal fte/med 88/140	 Stagiares 0	 Vrijwilligers 71

3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

3.1 Warme en liefdevolle zorg

Binnen de Zevenster wordt warme en liefdevolle zorg geboden. Medewerkers zijn betrokken bij de organisatie en de bewoner. Een groot deel van de medewerkers werkt al jaren binnen de Zevenster. Zij kennen de bewoners en zijn/haar wensen.

In 2022 heeft de Zevenster gewerkt aan het verder ontwikkelen van **persoonsgerichte zorg in de praktijk**, passend bij de toegenomen zorgzwaarte van de bewoners. Dit begint bij bewustwording omtrent persoonsgerichte zorg; het kennen van de bewoner en aansluiten bij de belevingswereld, mogelijkheden en voorkeuren van de bewoner. Waar medewerkers vanuit ervaring en betrokkenheid veelal nog gericht zijn op het 'zorgen voor' de bewoner, wil de Zevenster dit meer ombuigen naar het 'zorgen dat'; wat de bewoner zelf kan, wordt bij voorkeur ondersteund, uitgebreid en bekrachtigd. In 2022 is de Zevenster hiertoe aangesloten bij het programma Persoonsgerichte Zorg van WelThuis. Medewerkers hebben diverse workshops gevolgd.

Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden is in 2022 gewerkt aan het **persoonsgericht maken van het cliëntdossier**. Alle EVV-ers en contactverzorgenden hebben gewerkt aan het actualiseren en waar mogelijk meer persoonsgericht maken van de zorgplannen. Waar extra verdieping nodig was werd de bewoner danwel de vertegenwoordiger betrokken. Eind 2022 werd geconstateerd dat alle zorgleefplannen 'up to date' zijn.

Het kennen van de levensgeschiedenis en achtergrond van de bewoner is een belangrijke voorwaarde bij persoonsgerichte zorg. Het **levensboek** biedt een mooie manier om met foto's en tekst herinneringen op te halen met de bewoner over zijn/haar leven en belangrijke mensen en gebeurtenissen uit zijn/haar leven. In 2022 werd duidelijk dat de Zevenster zal gaan werken met de Mikzo module in het cliëntdossier. Met de komst van de Mikzo module in het ECD is het maken van een levensboek belegd bij de naaste van de bewoner. Dit alles in voorbereiding van de invoering van de MIKZO module begin 2023, waarin expliciet ruimte is om persoonlijke gegevens van de bewoner op te nemen.

Vooruitlopend op de fusie met WelThuis, wordt de **medische en paramedische zorg** binnen de Zevenster sinds januari 2022 verzorgd door het Goudenhart (onderdeel van Fundis). De huisarts blijft de regie behandelaar en is verantwoordelijk voor de dagelijkse medische zorg. De Specialist Ouderengeneeskunde van Goudenhart komt in beeld, zodra er sprake is van een vraag op het gebied van gedrag. De psycholoog en SO houden hiertoe o.a. wekelijks gedragsvisites. De achterwacht functie blijft ingevuld worden door Gericall.

Een belangrijke voorwaarde voor het bieden van persoonsgerichte zorg zijn vaste medewerkers in de zorg. In 2022 is **VariantZorg** (onderdeel van Fundis) hiertoe gestart in de Zevenster. Via VariantZorg worden zoveel mogelijk vaste flexmedewerkers ingezet. Anders dan de eerdere werkwijzen binnen de Zevenster, hebben medewerkers van VariantZorg tevens toegang tot de systemen Farmed en Nedap, hetgeen ten goede komt aan de kwaliteit van zorg en de inzetbaarheid van deze medewerkers. Variantmedewerkers kunnen persoonsgerichte informatie vinden in de dossiers. Medewerkers en bewoners zijn blij met de komst van de Variant medewerkers die steeds beter hun weg vinden binnen de Zevenster.

3.2 Wet zorg en dwang (WZD)

De Zevenster is een zogenaamde 'accommodatie' in het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd). Vanuit de samenwerking met WelThuis neemt de Zevenster ook deel aan de commissie Wzd van WelThuis en het Goudenhart en geeft mede uitvoering aan het jaarplan van deze commissie. Uitgangspunt in de Zevenster met betrekking tot onvrijwillige zorg is 'nee, tenzij'. Wij zullen altijd proberen te voorkomen dat vrijheidsbeperkende maatregelen moeten worden genomen. Persoonsgerichte zorg is het uitgangspunt. Er wordt dan ook altijd zeer kritisch gekeken of een beperkende maatregel ingezet moet worden. De Wet zorg en dwang helpt hierbij. De Client Vertrouwens Persoon (CVP) komt twee keer per jaar op locatie en is laagdrempelig bereikbaar voor zowel medewerkers als bewoners/familieleden.

Beleid en scholing

In 2022 heeft de commissie Wzd het Wzd- beleid herzien en aangepast naar aanleiding van de wetwijziging (Reparatiewet 6 november 2021). De grootste aanpassing in het beleid heeft betrekking op de rol van onafhankelijke deskundige. Dit was voorheen de externe deskundige, waarmee de eis dat deze niet in dienst mag zijn van de zorgaanbieder komt te vervallen. Na de wetwijziging mag het een onafhankelijke deskundige zijn, die minimaal een jaar niet betrokken is geweest bij de zorg van de betreffende cliënt. Daarnaast werd de procedure voor het vaststellen van wilsonbekwaamheid vereenvoudigd. Er zijn door de commissie Wzd meerdere online scholingsmodules voor de zorgverantwoordelijken gemaakt om hen te helpen bij het invullen van het stappenplan in Nedap. In deze modules wordt stap voor stap toegelicht hoe een Wzd stappenplan moet worden ingevuld.

Wzd On Tour en interne audit

In 2022 is De Zevenster, als onderdeel van de Wzd On Tour, bezocht door leden van de Wzd commissie en de Wzd functionaris. Het centrale thema was dit jaar 'Verborgene Onvrijwillige zorg'. De commissie vroeg daarmee aandacht voor de dingen die we 'standaard' doen en waarbij we niet (meer) stilstaan, maar die voor de bewoner wel impact hebben. Vraag die de commissie aan de medewerkers stelde was; Ben je je altijd bewust van onvrijwillige zorg en hoe dit eruit ziet? Het doel van deze week was de Wet zorg en dwang (opnieuw) onder de aandacht brengen, bewustwording te creëren voor minder zichtbare vormen van onvrijwillige zorg en het multidisciplinair het gesprek met elkaar aan te gaan over (on)vrijwillige zorg.

Daarnaast is de Zevenster intern geaudit door de Wzd commissie, dit is een jaarlijks terugkerende audit op het thema Wzd. Het auditformat dat hiervoor gebruikt wordt is gebaseerd op het Toetsingskader Wzd van de IGJ. Belangrijkste aandachtspunten die uit de auditbezoeken kwamen zijn; verzet herkennen, inzet deskundigen en stappenplan, tijdige evaluatie van maatregelen, bekendheid klachtenregeling en gebruik kenniscentrum. Deze punten worden meegenomen in de actiepunten voor het jaarplan van de commissie voor 2023.

Kwalitatieve analyse Wzd

Ook in 2022 was een belemmerende factor het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) van ONS Nedap; het systeem kan slechts ten dele betrouwbare overzichten genereren. Voor de onderstaande analyse is daarom gebruik gemaakt van de aan de IGJ verplichte data als bron bestand. We blijven streven naar een goed ingerichte Wzd Module in ONS Nedap, maar zijn daarin in grote mate afhankelijk van de ontwikkelingen binnen Nedap zelf. De kwalitatieve analyse wordt structureel besproken met de Cliëntenraad.

In 2022 hebben 2 (unieke) bewoners onvrijwillige zorg bij de Zevenster ontvangen, dit is 1% van het totale aantal bewoners. Er is een daling t.o.v. 2021 (7 bewoners). Het gaat daarbij om categorie 4. Uitoefenen van toezicht (uitlooptdetectie) en categorie 8 Beperking om het eigen leven in te richten (Niet/beperkt naar buiten mogen). Ook in 2022 is veel aandacht uitgegaan naar de Wzd en het voorkomen van onvrijwillige zorg. Daarnaast zien we dat zorgteams en de Wzd functionaris meer en meer leren werken met het registratiesysteem en elkaar hierin versterken. De toezichthoudende rol van de Wzd functionaris is in 2022 nog

beter tot uiting gekomen; het accorderen en het evalueren van het stappenplan verloopt beter en tijdiger, maar blijft onze aandacht vragen. Hoewel er veel aandacht is voor het signaleren en voorkomen van onvrijwillige zorg, merken we dat het vasthouden van kennis over het stappenplan en de registratie lastig is omdat zorgteams in de praktijk weinig onvrijwillige zorg hoeven te registreren.

Vorm onvrijwillige zorg 2022 ¹	Aantal registraties	% van totaal aantal registraties
4 Uitoefenen van toezicht op betrokkene	1	50%
Uitloopdetectie	1	50%
8 Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten	1	50%
Niet/beperkt naar buiten mogen	1	50%
Eindtotaal	2	100%

¹ Omdat een aantal bewoners meerdere vormen van onvrijwillige zorg ontving, hebben we ervoor gekozen om de percentages te berekenen aan de hand van het totale aantal registraties van onvrijwillige zorg binnen De Zevenster. Hiermee wijken we weliswaar af van de vraagstelling, maar kunnen we een beter inzicht geven in de aantallen en hun verdeling.

4. Wonen en Welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

In 2022 is aandacht besteed aan het **omgaan met levensvragen**. Medewerkers praten met bewoners over hun welbevinden en over onderwerpen waar de individuele aandacht bij ligt (verlies, fysiek/mentaal achteruitgaan enz.). Wanneer een bewoner een geloofsovertuiging heeft, wordt dit vermeld in het persoonsgerichte zorgleefplan met de eventuele acties hierop (zoals kerkradio aanzetten voor bewoner, vrijwilliger van de kerk inschakelen enz., indien gewenst gesprekken met medewerkers over het geloof). Binnen de Zevenster worden wekelijks kerkdiensten gehouden in de grote zaal. Vrijwilligers halen bewoners hiertoe op zodat zij gezamenlijk de viering kunnen bijwonen. In 2022 heeft de Zevenster opnieuw aansluiting gezocht bij de plaatselijke diaconie in Zevenhuizen. Er is een maandelijks praatochtend vanuit de Hervormde Kerk.

In 2022 is de Zevenster gaan werken met een **integraal welzijnsteam**. Dit team wordt gevormd door de activiteitenbegeleider, de coördinator Welzijn, meerdere welzijnsassistente en de 'teamrolhouders Welzijn' die in 2022 zijn gestart in hun rol. Gezamenlijk zetten zij zich in voor de **zinnvolle dagbesteding** voor alle bewoners en bezoekers van de dagopvang van de Zevenster. Iedere acht weken vinden per afdeling, welzijnsoverleggen plaats. Hierbij is de ambitie om van aanbod gerichte activiteiten naar meer vraaggerichte activiteiten te gaan en zo meer aan te sluiten op de behoeftes van de bewoners. Het welzijnsteam is gestart met een wensboom. De wensboom staat in het restaurant. Aan iedere bewoner is gevraagd welke wens, groot of klein, hij/zij graag in vervulling ziet gaan. Deze wensen hangen in de boom. Elke week worden er een paar wensen werkelijkheid. Na afloop wordt er een verslag en/of foto van de gerealiseerde wens in de buurt van de wensboom opgehangen. Met deze wensboom ontstaat tevens een gesprek en vormt hiermee een kans om bewoners nog beter te leren kennen. Het vraagt enige inventiviteit en flexibiliteit van de welzijnsmedewerkers om alle wensen te realiseren. De eerste paar wensen zijn met succes gerealiseerd.

- In 2022 is de **'teampas'** geïntroduceerd. De pas wordt door de activiteitenbegeleider gebruikt, maar daarnaast ook steeds meer door de afdelingen zelf voor aanschaf materialen. De Zevenster beschikt over eigen vervoer voor bewoners van de Zevenster, met bijbehorende afspraken omtrent het gebruik. Steeds meer medewerkers kunnen/willen in de bus rijden voor uitstapjes. In mei zijn zes kamers voor bewoners met somatische problematiek omgezet naar bewoners met PsychoGeriatrische problematiek (zogenaamde 'open PG'- plaatsen) om hiermee beter aan de vraag te voldoen. Hierdoor heeft de afdeling voor 'Open PG' een **extra huiskamer** gekregen. Beide huiskamers zijn naar tevredenheid in gebruik genomen. Hierdoor wordt meer recht gedaan aan veiligheid en kleinschaligheid. De assistent welzijn is dagelijks aanwezig op de huiskamer en ondersteunt de bewoners bij de zinnvolle dagbesteding.

Binnen de Zevenster wordt wekelijks **muziektherapie** geboden aan bewoners met Psychogeriatrische problematiek. Het is gebleken dat muziek een bewoner met dementie rust kan geven wanneer hij of zij geïrriteerd is, kan activeren als hij of zij passief is en vrolijk kan maken als hij of zij verdrietig is. Het roept herinneringen op waarvan werd gedacht dat deze voorgoed kwijt waren. In 2022 werd de muziektherapie uitgebreid naar de doelgroep Somatiek. Hierbij werd gebruik gemaakt van de Ronnie Gardiner Methode (RGM); op het ritme van muziek worden beweging, spraak en cognitie gestimuleerd. Helaas is er te weinig animo en opkomst. De muziektherapeut is om deze reden gestopt met het groepswijze aanbod voor de doelgroep somatiek, maar blijft wel actief binnen de Zevenster.

Binnen de Zevenster wordt momenteel wisselend omgegaan met het bereiden van maaltijden. Op sommige afdeling wordt zelf gekookt, andere afdeling gebruiken een steamer of regenerere ovens. Vanwege het ontbreken van goede voorzieningen zijn de mogelijkheden beperkt. Om het **voedingsbeleid te verbeteren** is de Zevenster in 2022 gaan werken met een voedingscommissie en zogenaamde 'teamrolhouders voeding'. Er heeft een HACCP audit plaatsgevonden, de Zevenster scoorde hierbij een 8. Er werd een overzicht met actiepunten n.a.v. de audit opgesteld; deze punten werden in de voedingscommissie besproken en onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. In 2022 werden duidelijke kaders t.a.v. bestellingen opgesteld, het voedingsbeleid vanuit WelThuis werd geïntroduceerd. Op de afdeling somatiek wordt inmiddels gewerkt met een ontbijtkar. Hiermee wordt het ontbijt niet langer in de keuken klaar gemaakt en bezorgd, maar kunnen bewoners elke dag zelf aangeven wat zij willen en dit desgewenst ook zelf klaar maken. Er is veel tevredenheid over de voeding, bewoners en familie kunnen ook in restaurant terecht. Er is veel inzet van vrijwilligers t.a.v. voeding; met name in restaurant en in de avond voor koffie en thee.

Bewoners en vertegenwoordigers kunnen binnen de Zevenster meelezen in het Electronisch Client Dossier (ECD) middels de applicatie 'Caren Zorgt'. Met als doel familieleden meer te informeren en te betrekken bij de zorg, is de Zevenster in 2022 gestart met '**FamilieNet**'. Deze applicatie, die het best vergelijkbaar is met een besloten Facebookpagina, is met name gericht op het welzijn en het delen van de leuke momenten. Middels foto's wordt inzicht gegeven in het reilen en zeilen op de afdeling. Ook de communicatie van familie met het team wordt hiermee vereenvoudigd. Familienet wordt op inmiddels op alle afdelingen (ook op de dagopvang) goed gebruikt. Via Familienet wordt ook om hulp gevraagd wanneer dit gewenst is bij activiteiten of het vervullen van wensen uit de wensboom.

Oog voor Naasten

De Zevenster doet mee aan het traject "Oog voor Naasten en Nabestaanden" in samenwerking met het LUMC. De Zevenster/WelThuis heeft hiervoor subsidie toegewezen gekregen van ZonMw. Het onderzoek is gericht op de implementatie van de methodiek van systematische zorg voor naasten voor, tijdens en na het overlijden van de bewoner. De methodiek wordt ingezet vanaf het moment dat de bewoner in de palliatieve fase is. Zorgen voor naasten is ook zorgen voor de bewoner. De zorgverleners binnen de Zevenster zijn al intrinsiek gemotiveerd om de naasten te begeleiden. Door het meedoen aan dit programma ontwikkelt de Zevenster een methode die begeleiding van naasten verbetert en kan bijdragen aan het verminderen van gecompliceerde rouwverwerking. Het project loopt tot de zomer 2023.

5. Veiligheid

Onder veiligheid wordt verstaan het garanderen van basisveiligheid. Dit betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

Vanuit het WOL-traject (Waardigheid en Trots op Locatie, zie hoofdstuk 6) is in 2022 veel aandacht uitgegaan naar de MIC-werkwijze. De Zevenster is over gegaan naar het melden van incidenten via het ECD. De MIC meldingen vallen binnen de Zevenster sinds 2022 onder de verantwoordelijkheid van de WZB4 medewerkers. Er is meer aandacht voor de MIC ontstaan en hiermee is de inhoud van de meldingen verbeterd. Ook het inzicht in de meldingen is verbeterd. De WZB4 medewerkers zetten zich in om het 'leren van een melding' verder te stimuleren en ondersteunen. De MIC-meldingen worden structureel besproken tijdens de teamoverleggen. Deze team overleggen vinden inmiddels structureel 10 keer per jaar plaats. Iedere zorgmedewerker is minimaal bij 6 overleggen aanwezig. Kwaliteit en veiligheid is een vast onderwerp tijdens de overleggen. M.i.v. de fusie zal de zevenster aansluiten bij de MIC-commissie van Welthuis.

In de Zevenster vinden structureel gedragsvisites plaats op de afdelingen voor psychogeriatrische bewoners. In 2022 heeft de Zevenster onderzocht of de gedragsvisites danwel omgangsoverleggen van toegevoegde waarde zijn bij de somatische doelgroep. Ook hier is er vraag naar ondersteuning. Nu er ook binnen het team somatiek een 'kartrekker' aanwezig is, zullen deze overleggen begin 2023 opgestart worden. Gezien de toegenomen zorgzwaarte van de bewoners, is in 2022 ervaring opgedaan met **"Meerzorg"**. Meerzorg kan pas worden aangevraagd na toekenning van een ZZP7-indicatie. Het aantal bewoners met een ZZP7 indicatie neemt toe binnen de Zevenster. Medewerkers binnen de Zevenster zijn bekend met de werkwijze rondom het aanvragen van 'meerzorg'. In 2022 hebben alle zorgmedewerkers de **basistraining psychiatrie** gevolgd via GGZ Rivierduinen. Deze training is zeer positief ontvangen en heeft geleid tot meer kennis en bespreken van casuïstiek.

Meting kwaliteitsindicatoren

Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg meet de Zevenster jaarlijks kwaliteitsindicatoren basisveiligheid en levert deze aan bij het Zorginstituut Nederland (ZiN). De meting van de indicatoren over meetjaar 2022 is begin 2023 volgens de door het ZiN aangeleverde instructies uitgevoerd. In samenspraak met de cliëntenraad is bepaald welke keuze indicatoren over 2022 gemeten werden.

Voor verslagjaar 2022 werden, naast de verplichte indicatoren, de keuze indicatoren; decubitus percentage en medicatiereview aangehouden. Er is tevens een extra indicator gemeten 'continentie', die als vervangende indicator aangeleverd wordt voor die afdelingen waar geen medicatiereview gemeten kon worden en/of de afdeling waar geen casuïstiek met decubitus aanwezig is. De drie verplichte indicatoren basisveiligheid zijn: 'Advance Care Planning' (ACP), 'Bespreken medicatiefouten in het team' en 'Aandacht voor eten en drinken'.

De Zevenster is via haar samenwerking met WelThuis aangesloten in het kader van de aanleversystematiek voor de landelijke indicatoren aangesloten bij het landelijke programma KiKV van het Zorginstituut Nederland. Op basis van de inventarisatie vanuit dit programma (zelfscan en de beoordeling van de referentiemodellen) en de grote hoeveelheid lopende en te verwachten ICT projecten hebben WelThuis en de Zevenster in 2022 opnieuw gekozen om de eigen aanleversystematiek voor de landelijke indicatorenset te hanteren. Dit, omdat hier al een grote efficiëntieslag is gemaakt en verdere ontwikkelingen m.b.t. het (volledig) geautomatiseerd uitlezen van het ECD nog verder onderzocht moeten worden in het implementatieprogramma. WelThuis en de Zevenster blijven aangesloten bij het KiKV programma en volgen de ontwikkelingen op de voet.

Uitkomsten op de indicatoren in percentages

Zevenster	Decubitus	Continentie	ACP	Bespreken medicatie fouten	Medicatie review	Formele medicatie review	Aandacht voor eten en drinken
2021	8,33	100	98,61	100,00	79,10	32,84	25,00
2022	4,71	96,47	97,65	100,00	96,61	0,00	91,76

- **Decubitus:** Er is in positieve zin een lichte daling zichtbaar op de score Decubitus. Bij een kleine groep bewoners van de Zevenster wordt ondanks alle inspanningen decubitus gezien. Dit is vooral te herleiden tot de afdeling waar somatische zorg wordt gegeven.
- **Continentie:** Alle afdelingen van de Zevenster net onder de 100% op de vraag of er een plan aanwezig is rondom de toiletgang. Een enkele uitzondering daargelaten worden standaard afspraken over, zoals; gewoonten, benodigde hulp en continentiemateriaal in het zorgplan vastgelegd.
- **Advanced Care planning:** De score laat zien dat het thema goed op de kaart staat binnen de Zevenster. Het betreft slechts enkele (nieuwe) bewoners waarbij er (nog) geen afspraak rondom ACP is vastgelegd op het meetmoment.
- **Bespreken medicatiefouten in het team:** Op de indicator Bespreken van Medicatiefouten (MIC) wordt, evenals in 2021, 100% gescoord.
- **Medicatiereview:** Belangrijk bij deze indicator is dat er gescoord wordt hoe vaak een 'formele' medicatie review heeft plaatsgevonden, dat wil zeggen in bijzijn van apotheker, SO/arts en zorgmedewerker). Het aantal medicatiereviews dat is uitgevoerd is sterk gestegen t.o.v. 2021. We zien echter dat deze medicatie reviews niet in de formele samenstelling hebben plaatsgevonden. Dit heeft de aandacht van de teams en de reviews voor 2023 zijn reeds ingepland.
- **Aandacht voor eten en drinken:** Op deze indicator is een grote stijging zichtbaar. Afgelopen jaar is er veel aandacht uitgegaan naar het vastleggen van de voedingswensen van bewoners in het nieuwe cliëntendossier.

Verbeterpunten

Belangrijk onderdeel van (het meten van) de kwaliteitsindicatoren is het terugkoppelen en bespreken van de resultaten in de teams en met de locatiemanager: het leren en verbeteren op de werkvloer. De zorgteams van de locaties hebben de uitkomsten inmiddels besproken en waar nodig verbeterpunten vastgesteld. Hierbij is het SMART formuleren van verbeteracties nog een aandachtspunt. T.o.v. de vorige meting heeft wel een duidelijke verbeterslag plaatsgevonden op het bespreken van de resultaten. Er zijn door de teams veel verbeterpunten benoemd. Deze zullen gedeeld en tijdens de locatie-overleggen besproken worden met de (para) medische dienst van Goudenhart.

Op hoofdlijnen zijn de volgende verbeterpunten benoemd:

- Informatie in het nieuwe cliëntendossier en MIKZO nog completer maken.
- Beleidsafspraken specificeren door huisarts bij elk MDO.
- Ondersteuning van de EVV-er.

6. Leren en verbeteren van kwaliteit

Binnen de Zevenster richten we ons kwaliteitssysteem zo in dat we gegevens verkrijgen over de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening met als doel die te kunnen verbeteren.

6.1 Klachten, incidenten en calamiteiten

Klachten

‘Een klacht is een gratis advies’, zo is de visie van de Zevenster op klachten. Elke uiting van onvrede ervaren wij als een klacht. Eind 2022 heeft de Zevenster zich aangesloten bij de klachtenregeling en het klachtenreglement van WelThuis. Dit betekent dat de Zevenster niet langer gebruik maakt van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland en de Geschillencommissie Midden Holland, maar via het lidmaatschap van Actiz is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie.

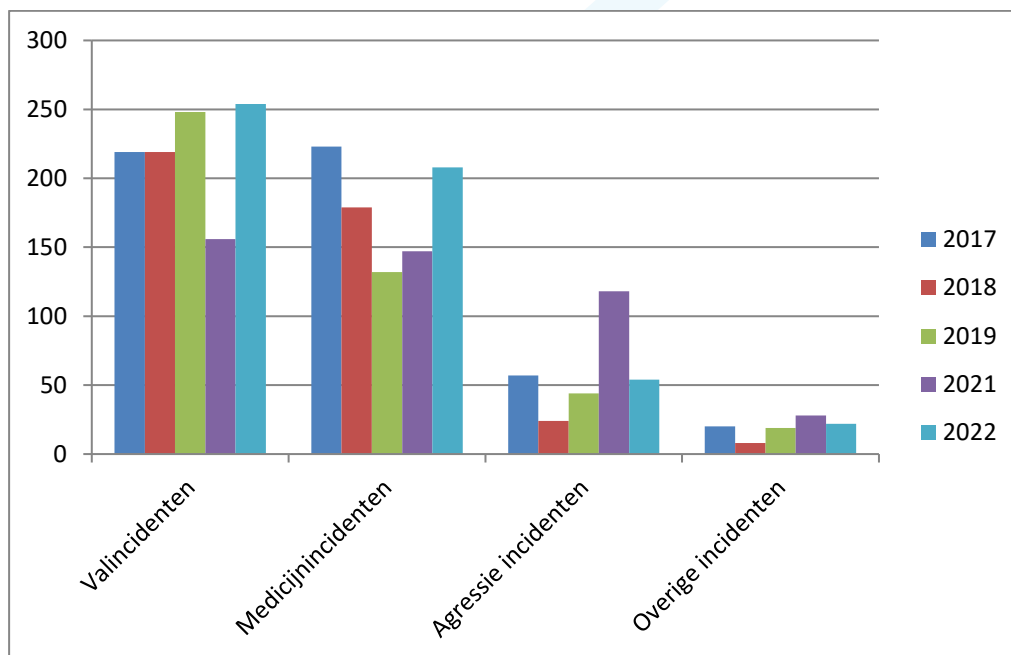
Het ‘goede gesprek’ staat centraal binnen de Zevenster. Om hierbij te ondersteunen is de klachtenfunctionaris van Fundis/WelThuis ook inzetbaar voor de Zevenster. De klachtenfunctionaris heeft zich voorgesteld op locatie en bij de cliëntenraad van de Zevenster.

In 2022 zijn er geen formele meldingen in behandeling genomen door de klachtencommissie of ingediend bij de bestuurder. De locatiemanager heeft één klacht in behandeling genomen betreft het omgaan met privacygevoelige gegevens. Hierbij werd een onafhankelijk onderzoeksteam ingezet. De klacht is naar tevredenheid van de klager opgepakt en heeft geleid tot verbeteringen. Binnen de Zevenster wordt een beleid wordt gevoerd waarbij een mogelijke klacht/onvrede in een vroeg stadium met betrokken verpleegkundige, leidinggevende of bestuurder wordt besproken. De werking van dit escalatiemodel werkt naar ieders tevredenheid.

Incidenten

In 2022 zijn de MIC meldingen onder de verantwoordelijkheid van de WZB4 medewerkers gekomen. Om deze reden is de MIC commissie in 2022 komen te vervallen.

Jaar	Valincidenten	Medicijnincidenten	Agressie	Overig
2022 Q1	58	31	17	4
2022 Q2	44	55	16	6
2022 Q3				
2022 Q4	94	55	8	10
	58	67	13	2
Totaal	254	208	54	22



VALINCIDENTEN: 254 t.o.v. 156 MELDINGEN

Dit is een forse toename ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit cijfer komt wel meer overeen met de jaren daarvoor. Maar is toch nog een stijging. Een deel van de stijging is te verklaren door een klein aantal bewoners die veelvuldig valt. Voor één van de bewoners is er inmiddels een geaccepteerd valrisico afgesproken.

MEDICIJNINCIDENTEN: 208 t.o.v. 147 MELDINGEN

Er is een toename te zien van het aantal medicatiemeldingen, dit is mogelijk het gevolg van het feit dat er pas sinds 2022 digitaal wordt afgetekend binnen de Zevenster. Er werd altijd nog gewerkt met papieren lijsten. In 2022 is de Zevenster over gegaan op het digitale systeem Farmed. Hierdoor is veel duidelijker inzichtelijk wanneer medicatie niet wordt afgetekend of wordt aangereikt. Het bewustzijn is omhoog gegaan en hierdoor ook het aantal meldingen. We verwachten dat dit in 2023 zal stabiliseren en we dan gerichter in kunnen gaan op het aantal meldingen.

AGRESSIE INCIDENTEN: 54 t.o.v. 118 MELDINGEN

Het aantal meldingen rondom agressie is flink afgenomen, dit is waarschijnlijk te danken aan de ingezette acties van vorig jaar. Er is een agressie training geweest en ook is er ondersteuning in de praktijk geweest door de GGZ. Een andere actie die ook zeker bijdraagt aan het verlagen van het aantal meldingen is de samenwerking met de andere disciplines zoals de SO arts, huisarts en de psycholoog. Iedere 2 weken is er in het bijzijn van de zorg en de andere disciplines een gedragsvisite waardoor situaties snel besproken kunnen worden en er ook direct onderling overleg is. Verder wordt er tijdens deze visites de ingezette acties gevolgd en geëvalueerd om te kijken of deze acties het gewenste effect hebben of moeten worden aangepast.

OVERIGE INCIDENTEN: 22 meldingen t.o.v. 28 MELDINGEN

Deze meldingen betreffen o.a. gevaarlijke situaties, een prikaccident, weglopen van een bewoner en het verkeerd inzetten van een WZD maatregel.

Bij deze meldingen zijn passende acties ondernomen.

Calamiteiten

In 2022 heeft een ernstig incident plaatsgevonden waarbij sprake was van grensoverschrijdend gedrag. Er werd een onafhankelijk onderzoeksteam opgestart die de situatie nader heeft onderzocht. Hoewel uit het onderzoek blijkt dat er geen sprake was van een calamiteit waarover de IGJ geïnformeerd moet worden, zijn er wel verbeterpunten geformuleerd voor de locatie t.a.v. beleid onbegrepen gedrag.

6.2 Cliëntervaringen

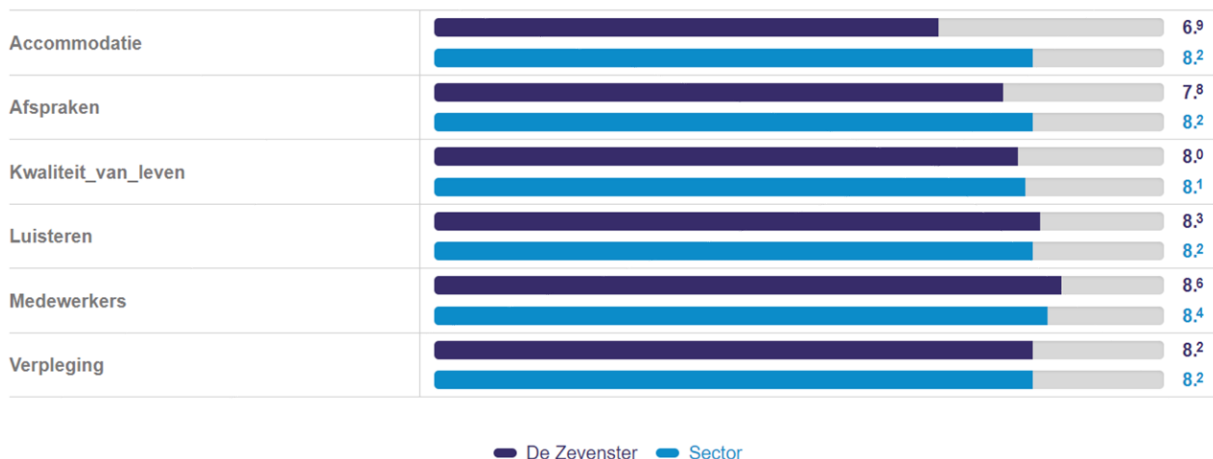
De kwaliteit van onze zorgverlening en de waardering daarvan door onze zorgvragers is de ruggengraat van de organisatie. Goede en juiste informatie en registratie is daarbij van belang. Binnen de Zevenster wordt de tevredenheid op diverse wijzen in gemeten.

Resultaten ZorgkaartNederland

Waarderingscijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

01-01-2022 - 31-12-2022



Waarderingen ZorgkaartNederland De Zevenster

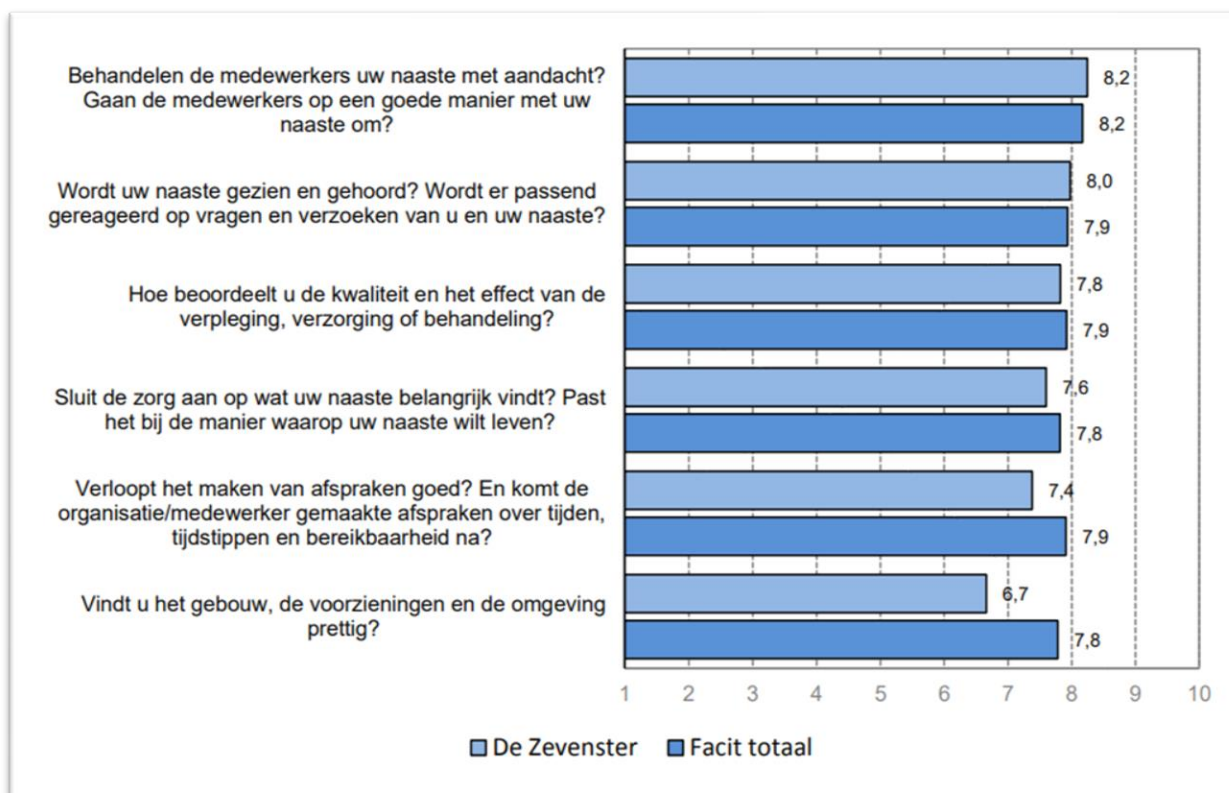
In 2022 heeft De Zevenster **51 waarderingen** ontvangen op ZorgkaartNederland.

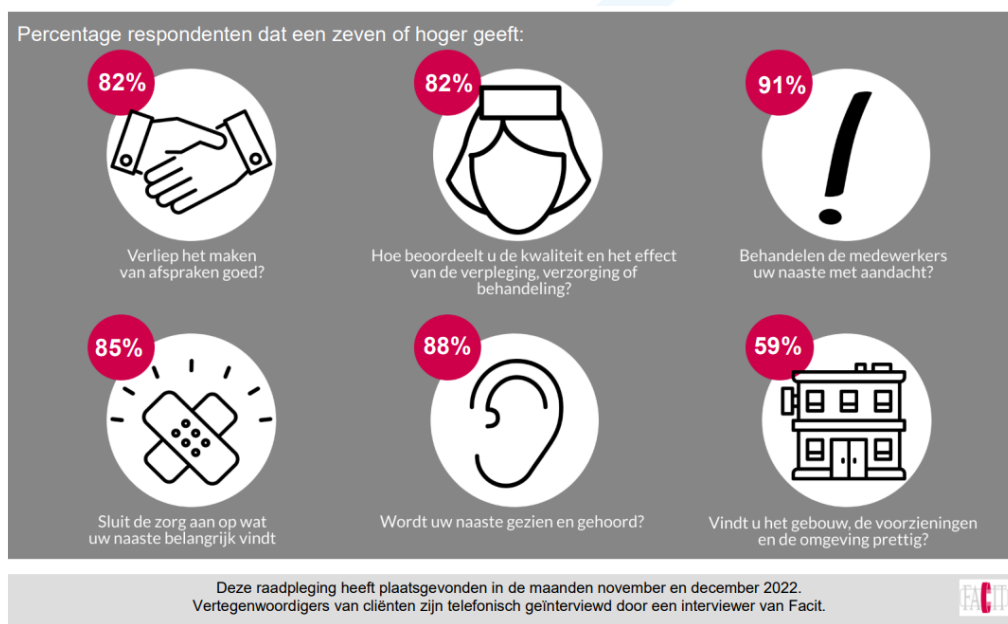
De Zevenster scoort een **8,0** als **gemiddeld cijfer**.

Recensies ZorgkaartNederland 2022:

- *“Er werken superlieve medewerkers en ze doen erg hun best. Ze denken mee om het voor mijn naaste zo prettig mogelijk te maken. Het gebouw is oud en aan vernieuwing toe”.*
- *“De welzijn medewerkers zijn fantastisch. Het gebouw is zwaar verouderd maar het huiselijke gevoel overheerst. Het is er kleinschalig met veel persoonlijke aandacht en korte lijntjes. Ik zou weer voor De Zevenster kiezen”.*
- *“Mijn naaste was hier heel gelukkig. Ze werd liefdevol verzorgd. Ondanks de werkdruk namen ze alle tijd. De liefde en warmte was voelbaar. Het zit hem in de simpele kleine dingetjes die het hier zo fijn maken”.*

In december 2022 vond een **onafhankelijk tevredenheidsonderzoek** plaats onder vertegenwoordigers. Het onderzoek vond plaats middels telefonische interviews. De resultaten worden begin 2023 besproken met de teams en de cliëntenraad en zullen leiden tot verbeterpunten. Hieronder treft u de gemiddelde cijfers op de ervaringsvragen:





6.3 Waardigheid en Trots

Eind 2021 heeft de Zevenster deelgenomen aan het landelijk programma “Waardigheid en Trots op Locatie”. Twee onafhankelijke ‘scanners’ voerden een zogenaamde “locatiescan” uit. Ook de cliëntenraad was hierbij betrokken. Middels een begeleidde zelfevaluatie werd opgehaald hoe de locatie staat t.o.v. de thema’s vanuit het landelijke Kwaliteitskader.

Thema	Afgesproken interventie
PGZ	Ontwikkelen van strategie rondom PGZ
	Invulling van PGZ op de werkvloer
	Ondersteuning ZLP up to date maken
Wonen en welzijn	Van aanbodgericht naar vraaggerichte activiteiten
Veiligheid	Methodisch werken bij MIC/MIM proces
	Bekendheid vergroten voor de MIM-proces
Leren en Verbeteren	Vormgeven van overdrachtsmomenten als leer- en reflectie momenten
	Ondersteuning locatiecoach op thema leren en verbeteren
	Ondersteuning locatiecoach

De verschillende betrokkenen (medewerkers, vertegenwoordigers/bewoners, Cliëntenraad /management) ontvingen bij de start van dit traject een uitgebreide vragenlijst. In de hierop volgende brede kwaliteitsdialoog werden de resultaten hiervan omgezet in een gezamenlijk beeld van de locatie. De scan maakte duidelijk dat er verbeterpunten zijn op diverse thema’s uit het Kwaliteitskader. De resultaten waren herkenbaar. Vanuit het programma Waardigheid en Trots wordt hierbij ondersteuning aangeboden middels de inzet van een coach. In 2022 is een gestart gemaakt met de verbeterpunten. Deze coach heeft samen met de locatiemanager onderzocht welke thema’s in 2022 werden uitgelicht. Hierbij werden vier hoofdthema’s benoemd; persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, veiligheid, Leren en verbeteren. Het doel was en is om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de medewerkers en de projecten die al lopen i.v.m. de fusie. De coach zal tot 1 juli 2023 betrokken zijn bij de Zevenster.

Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Ik zie mooie dingen binnen het WOL-traject gebeuren....

- 1 Enthusiasme bij medewerkers om met inhoudelijke thema's aan de slag te gaan
- 2 Reflectief vermogen waarbij medewerkers zien dat het anders kan/moet
- 3 Meer ruimte vanuit management om op locatie met elkaar te leren en te verbeteren

www.waardigheidentrots.nl

...en dingen worden in gang gezet

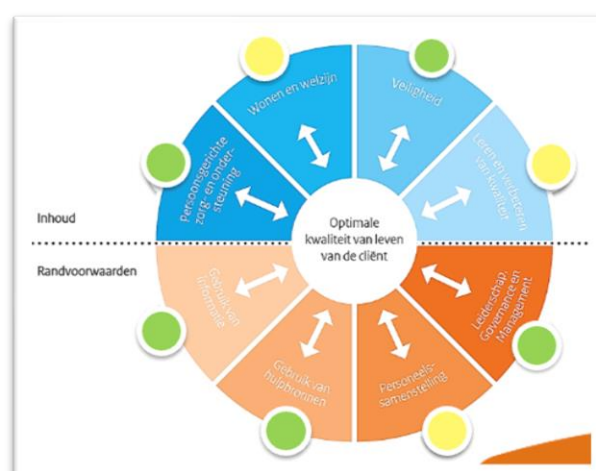
 Wensboom Ophalen van wensen van bewoners en deze tot uitvoering brengen	 Leertrajectdementie Op een leuke manier de kennis en kunde rondom dementie vergroten (verwachte start 2023)	 Incidenten melden Training door kwaliteitsverpleegkundige WelThuishoe om te gaan met incidenten melden	 Pilot dagstart Manier om meer gestructureerd en methodisch te werken met elkaar
---	---	---	---

www.waardigheidentrots.nl

Resultaten scan bij aanvang



Resultaten herhaalscan april 2023



6.4 Samen Leren en lerend netwerk

In het jaar 2022 heeft op diverse vlakken uitwisseling met WelThuis plaatsgevonden. Op diverse processen heeft zo mogelijk ondersteuning plaats gevonden vanuit de backoffice van WelThuis. Vooruitlopend op de juridische fusie zijn diverse backofficeprocessen geharmoniseerd. Met ingang van de juridische fusie zal de Zevenster ook formeel onderdeel worden van het lerend netwerk WelThuis. Dit is een samenwerking verband met zorgorganisaties Saffier, Cardia, Rudolf Steiner en HWW zorg.

6.5 Jaar- en kwaliteitsplan 2022

De (kwaliteits)doelen van De Zevenster staan opgenomen in het jaar- en kwaliteitsplan. Aan de doelen zijn acties gekoppeld, waar actiehouders eigenaar van zijn. Ieder kwartaal wordt de voortgang gemonitord en opgenomen in de kwartaalrapportage welke door het MT wordt besproken.

Het jaarlijkse kwaliteitsverslag is openbaar toegankelijk via de website van de Zevenster en staat in de openbare database van Zorginstituut Nederland. Bij het opstellen van het plan worden de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht betrokken.

7. Leiderschap, governance en management

7.1 Fusie WelThuis

De Zevenster is een stichting. Het interim bestuur van de Zevenster werd met ingang van april 2021 overgenomen door Miranda Schouten, bestuurder van WelThuis (onderdeel van Fundis). Ook het management is overgedragen aan WelThuis. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hebben de fusie goedgekeurd. Ook de ondernemingsraden en cliëntenraden van beide organisaties staan achter de eenwording. Medio 2023 zal de juridische fusie met WelThuis plaatsvinden.

Naast het bestuur werd ook het management van de Zevenster overgedragen. Sjanna van Leeuwen werd in april 2021 benoemd tot locatiemanager. Tegelijkertijd werd de Raad van Commissarissen van Fundis aangesteld als raad van toezicht van de Stichting de Zevenster i.c.m. met één zittend raad van toezicht lid van de Zevenster. De Raad van Toezicht is belast met het integrale toezicht op het beleid, de algemene gang van zaken in de organisatie van de Zevenster en staat de Raad van Bestuur met raad ter zijde. De Raad van Toezicht is tevens de werkgever van de Raad van Bestuur. De taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn nader gespecificeerd in het Reglement van de Raad van Toezicht. De Zevenster hanteert de Governancecode. De uitgangspunten zijn verankerd in de statuten van Stichting.

Elk kwartaal wordt een verslag over de ontwikkelingen van het jaar- en kwaliteitsplan opgesteld en voorgelegd aan het managementteam en de Raad van Toezicht. De controller voert, samen met de Raad van Bestuur, periodiek een risicoanalyse uit.

7.2 Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap

De Zevenster vindt het van belang dat bewoners hun zelfstandigheid zo lang mogelijk kunnen behouden en dat ieder mens - samen met zijn omgeving – voor zichzelf kan zorgen. De Zevenster biedt hulp op momenten dat mensen, om wat voor reden dan ook, niet meer in staat zijn om voor zichzelf te zorgen. Elke bewoner krijgt een vaste eerstverantwoordelijk verzorgende toegewezen, zodat er samen een gepast zorgaanbod kan worden opgesteld. De Zevenster kan ondersteuning bieden op het gebied van persoonlijke verzorging, zoals begeleiding bij of overname van de lichamelijke verzorging en daarnaast verpleging waaronder wondverzorging, begeleiding bij medicijngebruik en ondersteuning van de mantelzorgers. Tevens biedt de Zevenster de mogelijkheid om gebruik te maken van dagopvang, maaltijdvoorziening en deelname aan activiteiten. Deze diensten hebben als doel om de oudere of andere kwetsbare inwoners van Zevenhuizen zo lang als mogelijk in hun eigen omgeving te laten functioneren en bij te dragen aan het voorkomen van eenzaamheid en het ontbreken van een goede dag invulling.

Dat bewoners van de gemeente Zuidplas zich verzekerd weten van intramurale zorg in hun gemeente vormt een meerwaarde voor de samenleving. Een direct gevolg daarvan is, dat de Zevenster plaatselijk een grote werkgever is. Daarmee voorziet de Zevenster in twee voor een dorp belangrijke levensvoorwaarden; werk voor jongeren en zorg voor ouderen. De grote groep vrijwilligers die een onmisbare functie in het geheel van het huis vervullen, vinden daarin een zinvolle activiteit, waarmee zij bovendien wat voor een ander kunnen betekenen. Kortom, de Zevenster vervult een belangrijke rol in de sociale dynamiek van Zevenhuizen. Dit gaat in samenwerking met andere organisaties die ook een bijdrage hieraan leveren, zoals de ANBO, de Lionsclub, de Rotary, De Zonnebloem, de NPV, de Welfare, de kerken en de Stichting Vrienden van Fundis (voorheen de SVV (Stichting Vrienden van de Zevenster)).

8. Medewerkersstelling

8.1 Medewerkersstelling

Alle dienstroosters van medewerkers zijn zo ingeregeld dat de Zevenster voldoet aan de eisen qua bezetting, aanwezigheid, toezicht, kwalificaties, beschikbaarheid en oproepbaarheid. Ondanks de voelbare krapte op de arbeidsmarkt, zijn er binnen de Zevenster voldoende gekwalificeerde mensen beschikbaar en op tijd ter plaatse. De medische achterwacht werd m.i.v. 2022 geboden door Goudenhart/Gericall.

Bij de Zevenster werken 150 medewerkers in loondienst die in totaal circa 91 Fte invullen. Het medewerkersbestand binnen de zorgverlening is samengesteld op basis van de richtlijnen van het NZa. In onderstaande tabel staat een overzicht van medewerkers in dienst bij de Zevenster op 1 oktober 2022.

Functie	Aantal fte	Aantal medewerkers
Activiteitenbegeleider	0,89	2
Administratief ondersteuner	0,67	1
Assistent Welzijn dagbesteding	0,89	1
Assistent Welzijn PG	15,87	30
Assistent Welzijn SOM	2,89	5
Eerst Verantwoordelijke Verzorgende	5,58	7
Facilitair medewerker	0,51	1
Hcd	1	1
Helpende	15,05	20
Huish.hulp Zevenster	4,89	11
Keuken ass.	0,1	1
Keukenassistent	0,1	2
Leerling leerjaar 1, 7ster	0,67	2
Leerling leerjaar 2, 7ster	1,67	2
Leerling leerjaar 3, 7ster	2,64	4
Leerling verpleegkundige	3,48	4
Leerling Verzorgende IG voorber. per.	4,12	6
Locatiecoach Zevenster	1,03	2
Maatschappelijk werk	0,9	2
Medewerker facilitair	2,58	6
Medewerker linnenkamer	0,62	1
Meewerkend Coördinator huishouding	0,78	1
Vakm.adminstr.	0,56	1
Verpleegkundige Zevenster	8,02	9
Verzorgende AG	3,1	5
Verzorgende IG	9,82	15
Verzorgende IG Welzijn	0,89	1
Welzijnsassistent (bijbaantje)	0,59	3
Welzijnsassistent PG	0,17	1
Welzijnsassistent SOM	0,78	1
Zorghulp Zevenster	0,44	2
Eindtotaal	91,3	150
Peildatum 1 oktober 2022		

Tabel 2 Overzicht zorgmedewerkers van de Zevenster, opgedeeld naar niveau.

Per oktober 2021 is De Zevenster de **samenwerking met Variantzorg** gestart. Als flexorganisatie organiseert VariantZorg de inzet van flexibel inzetbare zorgmedewerkers. Deze zorgmedewerkers werken samen met- en in aanvulling op de medewerkers van zorgorganisaties uit het Fundis netwerk, in dit geval de Zevenster. De verschillende teams van de Zevenster ervaren meer rust doordat er vaker gewerkt kan worden met normale bezetting. Er zijn meer vaste gezichten en weinig tot geen no-shows. Ook in de zomerperiode werd de ondersteuning vanuit Variantzorg als positief ervaren.

De in september 2019 gestarte pilot 'behandeldiensten' met de lokale huisarts en specialist ouderen-geneeskunde (SO) blijkt succesvol. Doel van deze samenwerking is taakherschikking van de taken van de SO naar de huisarts, zodat de inzet van de SO minder kwetsbaar wordt. De samenwerkingsafspraken zijn verder geconcretiseerd. In 2021 werd de pilot omgezet naar een vaste werkwijze met de huisarts als regiebehandelaar. Deze werkwijze wordt door alle betrokkenen positief geëvalueerd. In 2022 heeft het Goudenhart (de behandeldienst van WelThuis) de **medische en paramedische zorg** overgenomen. De bovenbeschreven taakafstemming met de huisarts wordt door het Goudenhart omarmd en werd naar ieders tevredenheid ook in 2022 gecontinueerd.

In 2022 is veel aandacht uitgegaan naar het ziekteverzuim. Er is veel aandacht uitgegaan naar het contact met medewerkers in het verzuim en naar preventie middels de inzet van Psion (Psychische Interventies en Ondersteuning). De cijfers worden maandelijks gemonitord in het managementteam. Begin van het jaar werd het verzuimbeleid met bijbehorend stappenplan 'ziekmelden' besproken in de teams en gepubliceerd op intranet. De Zevenster had in 2022 een **ziekteverzuim** van 9,7%. De afname in de langlopende dossiers blijft doorzetten.

Goede kwaliteit van zorg wordt geleverd door kwalitatief goede medewerkers. We bieden onze medewerkers dan ook ruime mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen. Zowel binnen als buiten hun vakgebied. We bieden medewerkers die nu ongeschoold zijn de kans zich te **ontwikkelen tot niveau 2**. In 2022 waren diverse medewerkers in opleiding: twee 'zorghulpen' zijn in opleiding niveau 2. Ook een medewerker van de huishoudelijke dienst is gestart met opleiding niveau 2.

In 2022 is de overstap gemaakt naar de digitale leeromgeving '**Learninq**' vanuit WelThuis. Hiermee is beter inzichtelijk waar medewerkers staan t.o.v. de gewenste en noodzakelijke scholingen en kan beter gestuurd worden op het behalen van de vereiste scholingen conform het scholingsplan. Alle medewerkers hebben toegang tot Learninq. Elk kwartaal werd tevens een nieuwe module voor informatie beveiliging open gezet. Hier moet nog extra aandacht aan besteed worden.

Binnen de Zevenster zijn verpleegkundigen bevoegd en bekwaam zijn en streven we ernaar dat zij zoveel mogelijk **zelf de verpleegtechnische handelingen** uitvoeren. In 2022 is hier extra aandacht naar uit gegaan en hebben diverse medewerkers gebruik gemaakt van de ingeplande aftoetsmomenten. Dit loopt door in 2023.

Binnen de Zevenster werken diverse gespecialiseerd verpleegkundigen. In 2022 hebben zij diverse **klinische lessen** gegeven om zo hun kennis over te dragen. Zo kwamen de onderwerpen dementie, wondzorg, medicatie en palliatieve zorg aan de orde middels een planning.

In 2022 is de Zevenster gestart met de inzet van '**kwaliteitsverpleegkundigen**'. Zij ondersteunen de collega zorgmedewerkers in het professioneel handelen en klinisch redeneren. Deze rol is onmisbaar bij het werken volgens de principes van zelforganisatie. De komst van deze kwaliteitsverpleegkundige wordt op de locatie als grote meerwaarde ervaren. Helaas is het om verschillende redenen nog niet gelukt om de beschikbare vacatureruimte volledig in te vullen.

In 2021 heeft de Zevenster de eerste stappen gezet richting **zelforganisatie**. Medewerkers worden hierbij 'in hun kracht' gezet, verantwoordelijkheden verhelderd en het eigenaarschap binnen de teams wordt bevorderd. In 2022 zijn zogenoemde 'teamrolhouders' aangesteld die verantwoordelijk zijn voor een specifiek aandachtsveld zoals hygiëne, medicatie persoonsgerichte zorg. De teams worden ondersteund bij zelforganisatie door een ervaren coach. Alle commissies zijn in beeld gebracht en gekoppeld aan de teamrollen. De teamrolhouders hebben bovendien een start gemaakt met het uitvoeren van interne audits op hun aandachtsgebied. Hiermee wordt duidelijk welke normen er van toepassing zijn bij het betreffende onderwerp. Denk bijvoorbeeld aan medicatie, hygiëne en persoonsgerichte zorg.

In 2022 is expliciet aandacht besteed aan het bouwen aan het **teamgevoel**. Het personeelsfeest in 14 juni was een groot succes. Ook na deze tijd werden diverse teambuildings-activiteiten georganiseerd die meer zorg gerelateerd waren; denk aan een werkbezoek bij WelThuis in combinatie met een leerdoel en een gezellige activiteit als afsluiting. In 2022 hebben zogenoemde '**Ontwikkelgesprekken**' plaatsgevonden met medewerkers van de somatische afdeling, het nachtteam en de dagopvang. In 2023 volgen de overige afdelingen. De gesprekken worden door medewerkers als zeer prettig ervaren.

9. Gebruik van hulpbronnen

9.1 Communicatie

De Zevenster maakt gebruik van diverse interne en externe communicatiekanalen, zoals sinds begin 2021 een nieuw intranet, een digitale nieuwsbrief voor medewerkers en een digitale/geprinte nieuwsbrief voor bewoners en naasten. Ook in 2022 was communicatie rondom Corona en de hieruit volgende maatregelen nog uitermate belangrijk. Informatieve brieven richting bewoners, contactpersonen en medewerkers hadden om deze reden een hoge frequentie.

9.2 Digitaal werken

Binnen de Zevenster wordt gewerkt met Ipads waarmee eenvoudig en snelle registratie van zorghandelingen plaatsvindt. Een aantal handelingen vindt echter nog altijd plaats op papier. Nu het Wifi netwerk voldoende dekkend en betrouwbaar is bevonden, heeft de Zevenster ook het digitaal **medicatie digitaal aftekenen** ingevoerd, waarmee de papieren aftekenlijsten zijn verdwenen. **Dossiervoering met behulp van de Ipad** is sneller en efficiënter doordat medewerkers alle benodigde en actuele informatie bij zich hebben en 'aan het bed' kunnen rapporteren.

9.3 Financieel

De Zevenster streeft naar een grote mate van transparantie. Om deze doelstelling waar te maken spelen kernbegrippen als goed inzicht in de bedrijfsvoering en verantwoording een belangrijke rol.

De planning- en control cyclus wordt vormgegeven door het periodiek verstrekken van management- en financiële informatie. Iedere maand worden volledige financiële rapportages verstrekt, waarin een indruk wordt gegeven van de gehele exploitatie, zowel op stichtingsniveau als per zorgsoort. Daarnaast is er ieder kwartaal een voortgangsrapportage die ingaat op de onderwerpen uit het jaarplan inclusief de financiële verantwoording en een prognose van het resultaat voor het gehele jaar.

Het financiële resultaat van de Zevenster over 2022 is positief. Het genormaliseerde resultaat is boven begroting, met name door een hoge bedbezetting en een hogere ZZP-mix. Het financiële beleid binnen de Zevenster is erop gericht om het begrote resultaat 2023 te realiseren en daarmee de liquiditeitspositie van de Zevenster verder te verstevigen in de verwachting de gezonde basis voor kwalitatief goede zorg en het zorgdragen voor nieuwe huisvesting verder uit te bouwen.

9.4 Huisvesting

Het huidige pand van de Zevenster nadert de 50 jaar en voldoet niet aan de huidige standaarden voor een zorgomgeving. De fusie van de Zevenster met WelThuis maakt het mogelijk om een nieuw integraal woon-zorgconcept te realiseren en verder vorm te geven aan de plannen voor nieuwbouw in 2024. In samenwerking met de gemeente Zuidplas en woningbouwcorporatie WoonPartners zijn de plannen voor herontwikkeling van sportpark 't Verlaat en de Leliestraat verder uitgewerkt.

Het ontwerp van de Zevenster is in 2022 definitief geworden en de omgevingsvergunning is aangevraagd. De binnenhuisarchitect is gestart. Ook het tuinontwerp is in voorbereiding. Er is een begin gemaakt met het technisch ontwerp. Aan het eind van het jaar 2022 is bovendien overeenstemming bereikt met de beoogd aannemers van de Zevenster. Helaas betekent dit niet dat meteen aan de bouw begonnen kan worden, omdat er beroep is aangesteld op het bestemmingsplan waar De Zevenster deel van uitmaakt. Desondanks gaat het proces van verlenging van de omgevingsvergunning door. Er wordt nu ingezet op een start bouw na de zomervakantie van 2023.

De nieuwbouw gaat ervoor zorgen dat de Zevenster een moderne en toekomstbestendige locatie wordt om de zorg in de aankomende jaren te borgen, te continueren en hiermee wordt de totale zorgcapaciteit uitgebreid binnen Zevenhuizen. Concreet levert dit een uitbreiding van 40 appartementen voor kwetsbare ouderen op, in de vorm van een woontoren. Op korte termijn betekent dit dat we ons huidige gebouw in stand houden op zo'n manier dat we de zorg kunnen blijven leveren die onze zorgvragers nodig hebben.

9.5 Samenwerkingsverbanden

De Zevenster heeft te maken met een aantal instanties die ofwel regionaal, ofwel landelijk de uitvoering van relevante wet- en regelgeving ondersteunen of op de juiste toepassing daarvan toezien: Zorgkantoor Midden-Holland; Zorgverzekeraars; Gemeente Zuidplas; Nederlandse Zorgautoriteit (NZa); Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd; College sanering zorginstellingen (Csz) en Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ).

Voor genoemde instellingen is een gezonde bedrijfsvoering van een zorgaanbieder van het grootste belang. De Zevenster heeft een zorgovereenkomst met het Zorgkantoor en heeft op basis daarvan productieafspraken gemaakt voor de WLZ-zorg. Tevens beschikt de Zevenster over contracten met alle zorgverzekeraars voor de Eerstelijns Verpleging. Met de Gemeente Zuidplas zijn er contracten getekend in het kader van deelgebieden van de WMO. Regelmatig vindt ook overleg plaats met vertegenwoordigers van het gemeentebestuur in aansluiting op het gemeentelijke zorgbeleid en het huisvestingsvraagstuk.

De Zevenster hecht grote waarde aan samenwerking met collega-instellingen en gaat er daarbij vanuit dat het kennen en benutten van elkaars mogelijkheden onze bewoners ten goede kan komen. De Zevenster onderhoudt dan ook goede betrekkingen met diverse zorgaanbieders in de regio Midden-Holland.

Ook wordt geparticipeerd in het Transmuraal Netwerk Midden-Holland dat als belangrijkste doel heeft te komen tot een gezamenlijke, onderling afgestemde en kwalitatief hoogstaande zorgverlening in het belang van de bewoner. Voorts wordt samengewerkt in de V&V tafel. Dit overleg betreft een bestuurlijk overleg met Care2Care en het Zorgkantoor over werkgeverschap en inzet van medewerkers. TANDEM, wat staat voor Transmuraal Netwerk Dementie, en het overleg Acute Zorg zijn de laatste bestuurlijke overleggen waar de Zevenster aan deelneemt.

De ondersteunende functies zijn grotendeels ondergebracht bij WelThuis.

10. Gebruik van informatie

10.1 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2020 vond het laatste medewerkertevredenheidsonderzoek plaats binnen de Zevenster. Er werd gebruik gemaakt van een door onderzoeksbureau Triqs ontworpen methodiek. Deze wordt breder ingezet in de verpleeghuiscare, zodat de mogelijkheid tot interne en externe vergelijkbaarheid (benchmark) bestaat.

Het rapportcijfer van de medewerkerraadpleging uit 2020 was een 7,2 op een schaal van 1-10. De uitkomsten van dit onderzoek zijn besproken in het MT en de OR en kregen in 2021/2022 een vervolg. Inhoud van het werk, collega's, leidinggevend en persoonlijke ontwikkeling kregen een rapportcijfer 7 of hoger. De onderwerpen medezeggenschap, arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden ontvingen ook een voldoende oordeel. Het onderwerp communicatie scoorde lager met een 5,6. Met alle veranderingen van de afgelopen jaren hopen we hier verbetering in te hebben aangebracht. Na de fusie met WelThuis zal de Zevenster aansluiten op de meting/systematiek van WelThuis waarin medewerkers tevredenheid doorlopend wordt gemonitord.

10.2 Cliëntenraad de Zevenster

De Cliëntenraad van de Zevenster bestaat nog uit 4 leden. De cliëntenraad wordt ondersteund door een onafhankelijk ambtelijk secretaris vanuit het LSR. De cliëntenraad heeft, naast het onderlinge overleg, ook maandelijks overleg met de locatiemanager van de Zevenster, Sjanna van Leeuwen. Om de maand is Miranda Schouten, de bestuurder van WelThuis, daar ook bij. Belangrijke onderwerpen in 2022 waren uiteraard de fusie en de nieuwbouw van de Zevenster; op diverse momenten heeft de CR meegedacht op de bouwplannen. De fusie gaat voor de CR ook het een en ander betekenen; ook daarover is nagedacht en gesproken met de directie en locatiemanager. Daarnaast komt in elke vergadering op allerlei manieren de kwaliteit van zorg aan bod: de evaluatie van het voedingsbeleid, de incidentmeldingen, het aannamebeleid, de kwaliteitsreviews, met het project Oog voor Naasten, persoonsgerichte zorg. In veel vergaderingen komt ook de inzet van middelen van Waardigheid en Trots op de agenda. De cliëntenraadsleden proberen ook geregeld aanwezig te zijn bij het maandelijks koffie-uurtje voor verwanten van nieuwe bewoners, die dan hun verhaal kwijt kunnen.

Tot slot: de CR heeft adviezen gegeven over begroting en verantwoording en het Definitief Ontwerp voor de nieuwbouw en heeft ingestemd met het kwaliteitsjaarplan, met de hernieuwde huisregels en de herziene klachtenregeling. De cliëntenraad is op deze manier goed betrokken bij het welzijn en de kwaliteit van zorg voor de bewoners.

10.3 Ondernemingsraad de Zevenster

In 2022 bestond de samenstelling van de ondernemingsraad uit vijf leden;

Naam	Functie
Mevr. J. v.d. Spek	Voorzitter
Mevr. Y.G.J. Sinnema	Secretaris
Mevr. M. Blijleven	Lid
Mw. E. Slingerland	Lid
Mw. A. Sijtsema	Lid

In 2022 merken we als Ondernemingsraad van de Zevenster dat we steeds meer richting de fusie gaan. We hebben beduidend minder instemmingsverzoeken en adviesaanvragen gekregen en behandeld. In de Fusie effectrapportage welke al eerder is vastgesteld, zijn al veel onderdelen getackeld omtrent de fusie en de nieuwbouw.

De instemmingsverzoeken welke wij dit jaar nog behandeld hebben zijn;

- Spaarbron Balansbudget , januari 2022
- Verzuimprotocol Zevenster, januari 2022
- Gedragsregels, augustus 2022

We hebben één adviesaanvraag behandeld;

- Adviesaanvraag nieuwbouw, mei 2022

De ondernemingsraad van de Zevenster blijft nog bestaan tot de juridische fusie.