



Vivium Zorggroep

Impressie 2023

Kwaliteitsplan 2024 -

Vivium helpt u verder

Inhoud

Inleiding.....	4
Uitdagingen ouderenzorg	4
Regionale Samenwerking	5
WelZo Thuis/met extra zorg thuis.....	6
Integrale multidisciplinaire ontwikkelfunctie voor de zorg (IMOZ)	7
Ambulante ongeplande nachtzorg.....	8
Technisch thuiszorg (TTV) team	9
Strategisch meerjarenbeleid Vivium.....	10
Bekwaam is bevoegd.....	10
Terugdringen administratieve lasten	12
Technologische innovaties	14
Jaarplannen 2024.....	15
Stand van zaken per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg	15
Persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn en een aangenaam leven	15
Passende, veilige zorg en ondersteuning, leren door professionals in teams.....	18
Leren en ontwikkelen- lerende organisatie	22
Leiderschap, governance en management – Transparantie en verantwoording.....	23
Personeelssamenstelling 2023	24
Hulpbronnen, omgeving en context	27
Gebruik van informatie.....	29
Bijlage 1: Profiel Vivium Zorggroep	30
Langdurige revalidatie	31
Somatisch verpleeghuis	31
Wonen met dementie.....	31
Volledig Pakket Thuis.....	32
Bijlage 2: Jaaroverzicht 2023 incidentmeldingen Vivium Zorggroep	33
Cliëntgebonden incidenten (MIC)	33
Calamiteiten	33
Medewerker-gebonden incidenten (MIM)	34
Terugblik op 2023	35

Samenvatting meldingen per klantgroep 2023	36
Verbetermaatregelen 2023.....	37
Vooruitblik 2024.....	38
Bijlage 3: jaarverslag Wet zorg en dwang/analyse onvrijwillige zorg	40
1. Uitkomsten en analyse onvrijwillige zorg 2023.....	41
2. Beschikbare scholing voor medewerkers.....	44
3. Onvrijwillige zorg registreren in het elektronisch cliëntdossier	44
4. Rechtspositie	44
5. Ontwikkelingen in 2024	45
6. Expertteam Zorg voor vrijheid	45

Inleiding

In dit kwaliteitsjaarverslag gaan we niet alleen in op de onderwerpen die genoemd worden in het kwaliteitskader, maar vooral ook op de vraagstukken en uitdagingen die op ons afkomen. Het werken aan verbetering en kwaliteit kan niet los gezien worden van de context waarin de ouderenzorg zich bevindt.

Uitdagingen ouderenzorg

Met betrekking tot de toekomst van de ouderenzorg worden we geconfronteerd met flinke uitdagingen. Het aantal ouderen neemt toe en er komen steeds meer oude ouderen (80+). Hiermee groeit ook de groep ouderen waarbij verschillende soorten problemen samenkomen. Dit levert een complexe zorgvraag op, waarbij ook rekening moet worden gehouden met verschillen tussen ouderen.

Daar tegenover staat dat we te maken hebben met een krappe arbeidsmarkt. Deze is momenteel al krap en alle prognoses laten zien dat deze krapte de komende jaren alleen maar verder toeneemt. Het aantal collega's dat in verband met pensionering de arbeidsmarkt gaat verlaten, stijgt. Het werk wordt complexer en vraagt om meer gespecialiseerde vaardigheden. Tegelijkertijd zien we een afname van het aantal starters op de arbeidsmarkt en een forse krimp van de beschikbaarheid van mantelzorgers.

Tot deze ontwikkelingen hebben wij ons te verhouden. Daarbij willen wij blijven staan voor goede ouderenzorg nu en in de toekomst, zowel binnen Vivium Zorggroep als in de regio waar wij gevestigd zijn. Maar Vivium staat ook voor goed werkgeverschap. We zetten daarom dan ook **de cliënt centraal en de medewerker op één**.

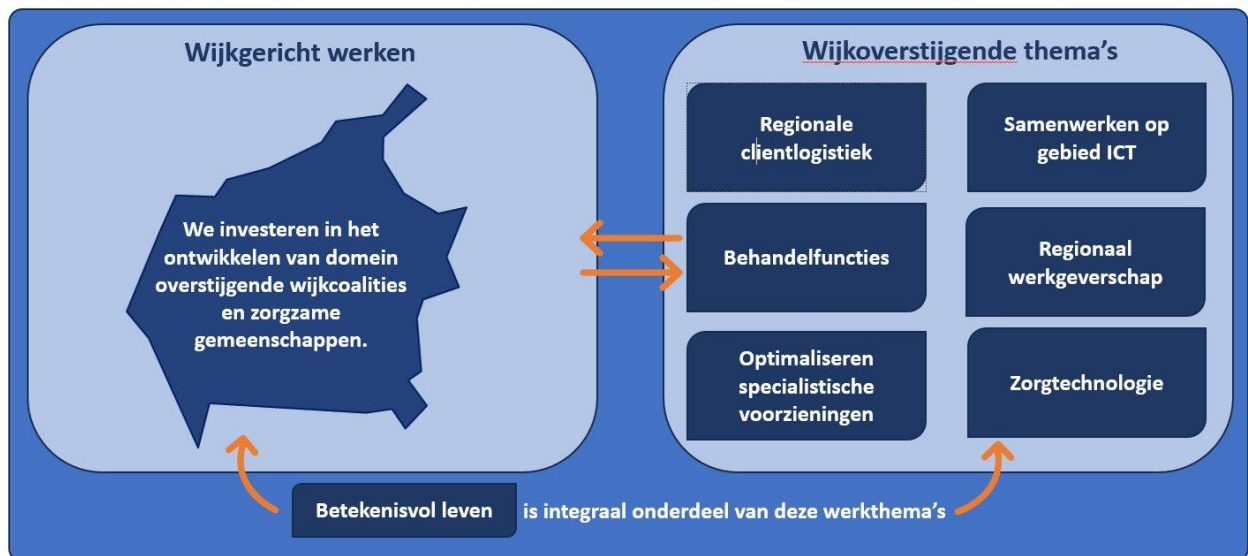
De uitdaging vormt voor Vivium een drijfveer om de komende jaren in te zetten op een strategisch programma gericht op samenwerking in de regio, anders organiseren van zorg, inzet van technologie en zorginnovaties, anders werken (bekwaam is bevoegd) en terugdringen van administratieve lasten.

De krapte op de arbeidsmarkt is reeds voelbaar. Het lukt lang niet altijd meer om het rooster in te vullen met vaste medewerkers en te werken met medewerkers die de cliënt goed kennen. Voldoende personeel dat de cliënt kent, en dat ruimte en tijd heeft om af te stemmen en te reflecteren, is een basisvoorwaarde om kwalitatief goede zorg te kunnen bieden. Behoud, scholing en werving van medewerkers heeft binnen Vivium dan ook de hoogste prioriteit.

Regionale Samenwerking

Zorgaanbieders in de regio Gooi- en Vechtstreek werken intensief samen om de ouderenzorg in de regio voor te bereiden op de toekomst. Regionale samenwerking vindt plaats binnen het regiokompas waarin de vier grote VVT instellingen met het Zilveren Kruis samen werken, en binnen het netwerk [Gezond Gooi](#), waarin verschillende zorg- en ondersteuningspartijen samenwerken.

In het onderstaande overzicht staan de thema's waaraan wordt gewerkt in het regio kompas.



In het onderstaande overzicht staan de thema's waaraan wordt gewerkt in Gezond Gooi.

1 **Juiste zorg- en ondersteuningsaanbod**
Er komt geen aparte coalitie. Elke organisatie is zelfstandig verantwoordelijk om het eigen aanbod te verbeteren en bespreekt waar van toepassing de voortgang met Gezond Gooi en relevante ketenpartners, de opgave blijft geagendeerd worden in GG.

2 **Digitalisering**
Marijntje Wetzels, Arnoud Borst en Erwin Melger dragen zorg om de coalitie op te starten. De focus zal voornamelijk op gegevensuitwisseling en infrastructuur liggen.

3 **Waardig ouder worden**
Jacqueline van der Loo, Wiko Vlasblom, Rachel Leijdekkers, René Batenburg en Barbara Boudewijns komen met voorstel voor één bestuurlijk trekker en 1 à 2 projectleiders. De bestuurlijk trekker en projectleider(s) krijgen de steun om een plan te maken

4 **Wijkgericht werken**
Voortouw wordt genomen door Gerben van Voorden, Rachel Leijdekkers en mogelijk Anifa Peters. Gezien de samenhang met opgave 6 is goede afstemming tussen de bestuurlijk trekkers van belang.

5 **Aanvullende expertisenetwerken**
De coalitie, richt zich op mentale gezondheid en gerelateerde aspecten en zal een kerngroep vormen met mogelijk subgroepen op specifieke onderwerpen. GGZ Centraal en Kwintes zullen samen de coalitie initiëren en afstemmen over een passende rolverdeling.

6 **Afstemming en samenwerking in de keten**
Er zullen een aantal specifieke zorgpaden worden geselecteerd, om zo per zorgpad de samenwerking over de gehele keten te verbeteren. Joek Boomsma en René Batenburg nemen het initiatief zorgpaden te selecteren, gebaseerd op verwachte impact en snelheid

Gezond leven en preventie
Gezond Gooi steunt dat de huidige werkgroep continueert. Joek en René gaan, in samenhang met opgave 6, bekijken welke onderdelen van het regioplan passen binnen de scope van deze coalitie en welke onderdelen zullen resulteren in een transformatieplan waarvoor middelen aangevraagd worden.

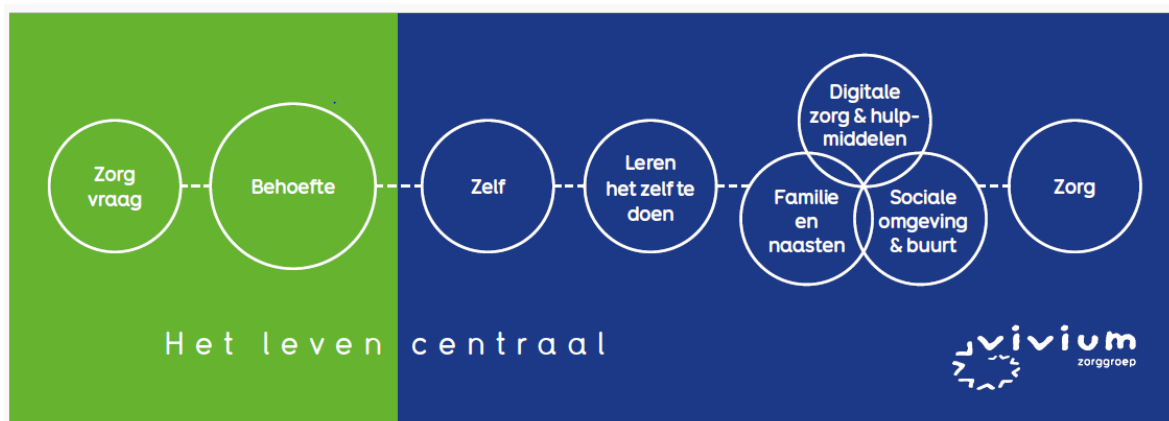
Personeel
Het belang van deze coalitie die zich richt op het aantrekken en behouden van personeel wordt erkend. Er komt daarom een uitvraag welke partijen met wie willen deelnemen aan deze coalitie. Als er voldoende animo is, wordt dit opgestart. Arbeidsbesparende activiteiten vallen buiten scope van deze coalitie

Communicatie en bewustwording
Er komt nu geen coalitie op dit onderwerp. De communicatiewerkgroep krijgt de opdracht om een concept meerjarenstrategie op te stellen m.b.t. communicatie aan professionals en inwoners

Met een aantal thema's gericht op het langer thuis wonen en het anders organiseren van zorg is door Vivium een start gemaakt in 2022, in 2023 heeft verdere uitbreiding plaatsgevonden.

Onze visie is dat we eerst samen bespreken wat iemand nodig heeft om kwaliteit van bestaan te houden of weer te krijgen. Dat is breder dan alleen het perspectief van zorg. Vervolgens kijken we samen wat iemand nog zelf kan en wat iemand weer kan leren om zelf te doen. Als iemand het niet meer zelf kan en ook niet kan leren kijken we samen of familie en naasten of het sociale netwerk kunnen ondersteunen en wat we kunnen oplossen met technologie en hulpmiddelen. Beroepsmatige zorg en ondersteuning wordt alleen ingezet in situaties waar de andere oplossingen niet toereikend zijn. Een zorgvraag leidt zo niet automatisch tot een zorgindicatie, maar tot een goed gesprek waarin vanuit een breed perspectief verkend wordt wat in deze unieke situatie de vragen en de passende antwoorden zijn.

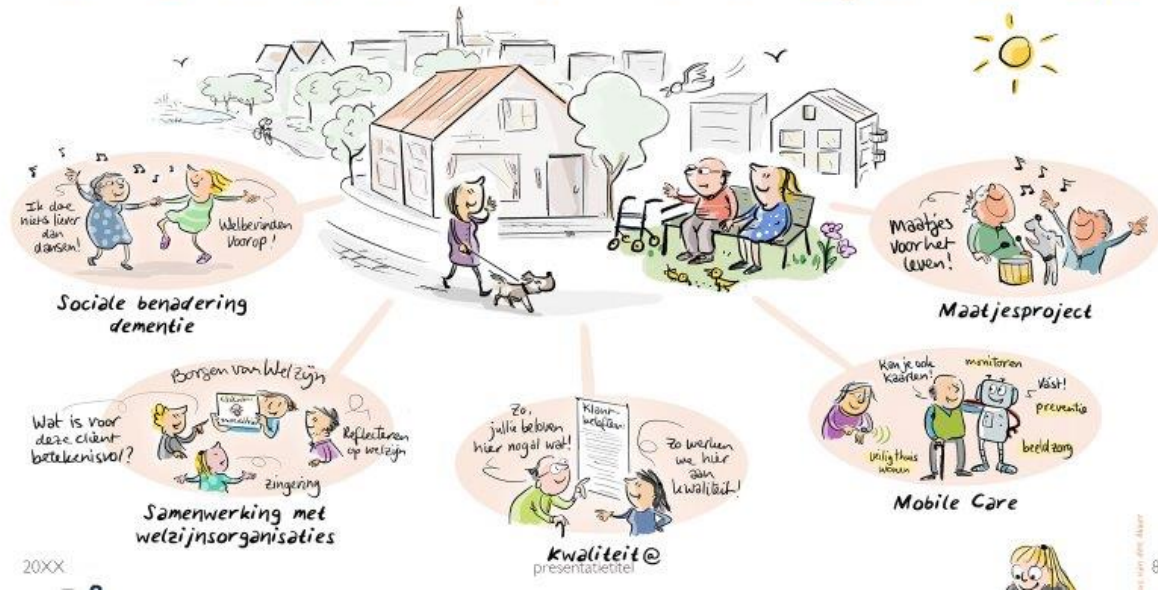
Lees meer: <https://www.vilans.nl/actueel/verhalen/beroepsmatige-zorg-alternatief>



WelZo Thuis/met extra zorg thuis

Een aantal wijkteams van Vivium biedt zorg en ondersteuning aan cliënten met (beginnende) dementie. Dit doen we vanuit de sociale benadering dementie en met een focus op welzijn. Met behulp van Sociale Benaderingsteams ondersteunen we mensen met dementie en hun naasten in het gewone leven zodat ze zo lang mogelijk op een prettige manier thuis kunnen blijven wonen. We vormen een netwerk van professionals met verschillende achtergronden (met en ook juist zonder zorgachtergrond), ervaringsdeskundigen, studenten en vrijwilligers.

WelZoThuis: werken met welzijn voorop!



In 2023 is ook in Weesp gestart met een Met extra Zorg Thuis (MEZT)-team. Vanuit de gedachte dat mensen met dementie zo lang mogelijk thuis blijven wonen, is onderzocht of we ontmoetingscentra in de wijk kunnen organiseren. In het project 'De Brug' wordt onderzocht op welke manier we hier een oplossing voor kunnen vinden. De Brug heeft een losse inloop, mensen kunnen er een lunch krijgen en er worden passende activiteiten en bezigheden georganiseerd, afgestemd op de behoefte op dat moment van de aanwezigen.

De ondersteuning door de MEZT-teams leidt tot mooie resultaten. Zo kon bij een aantal cliënten opname in het verpleeghuis worden voorkomen, en geven cliënten aan dat hun kwaliteit van leven is verbeterd.

In 2024 zal verder worden uitgebreid met Welzo thuis teams in Bussum, Naarden en Muiden. Daarbij wordt ook gekeken op welke wijze we nog meer kunnen samenwerken met andere zorgaanbieders in de regio. Daarnaast wordt in 2024 verder geïnvesteerd in het lerend netwerk; waarbij de teams kunnen leren van elkaars ervaringen.

Integrale multidisciplinaire ontwikkelfunctie voor de zorg (IMOZ)

In het regionale programma Integrale multidisciplinaire ontwikkelfunctie voor de zorg (IMOZ) staat het ontdekken van nieuwe manieren van samenwerken en contact tussen zorgverleners uit verschillende domeinen en organisaties voor alle kwetsbare ouderen in regio Gooi en Vechtstreek centraal. In lijn met de meest recente inzichten over goede, doelmatige zorg voor deze groep en met het IZA-akkoord ontwikkelen we proactieve, persoonsgerichte en samenhangende zorg voor deze

groep, ongeacht hun verblijfplaats. Het hogere doel: ouderenzorg die op alle plekken soepeler loopt, voor ouderen én voor zorgverleners. In het bijzonder als het moeilijk wordt. Door samenwerking tussen onder meer huisartsen, SO's, paramedici, sociaal domein en verpleging/verzorging ontstaat een innovatieve en proactieve benadering, waardoor ernstige problematiek wordt voorkomen en capaciteit beter wordt benut. Vanuit deze benadering maakt men nieuwe afspraken over de verdeling van rollen en taken en het organiseren van het primair proces.

IMAZ heeft een transformatiebenadering methodiek ontwikkeld met ruimte en condities om dit al doende te ontwikkelen. Onderdeel hiervan zijn de betekenisvolle dialoog en de toolbox voor zorgprofessionals waarin zij op gerichte onderwerpen training ontvangen ten behoeve van het uitvoeren van hun rollen en taken in het licht van de nieuwe benadering van zorg verlenen.

Daarnaast voorziet IMAZ ook in een gefaseerde regionale opschaling. In fase 1 is gekeken naar de werkzaamheid en effecten in kleinschalige woonvormen. Het Vivium ABC is betrokken bij meerdere kleinschalige woonvormen. In fase 2 is gekeken naar de werkzaamheid en effecten in grootschalige woonvormen (Rosa Spierhuis en Vivium De Zandzee). Het Vivium ABC in Laren en Bussum zijn hierbij betrokken. In fase 3 zal worden gekeken naar de werkzaamheid en effecten op wijkniveau. In fase 4 zal tot slot worden gekeken naar de werkzaamheid en effecten in de hele regio. In het laatste kwartaal van 2023 is fase 3 gestart in 3 wijken en is uitgesproken dat uitrol naar alle wijken mogelijk gemaakt mag worden. Tevens is besloten dat alle Zorgeloos Wonen locaties van Vivium volgens de IMAZ aanpak gaan werken. In 2024 starten de eerste bijeenkomsten.

Ambulante ongeplande nachtzorg

Amaris, Hilverzorg en Vivium zijn in 2023 gestart met een gezamenlijk team in de ambulante nachtzorg: het team Nachtzorg Gooi & Vechtstreek. Het team, bestaande uit zorgmedewerkers van Amaris en Vivium, kan tussen 23.00 uur en 07.00 uur worden ingezet bij tijdelijke, acute zorg die niet kan wachten tot de volgende dag. Cliënten alarmeren zoals zij dat gewend zijn en komen indien nodig in contact met het Nachtzorgteam.

De samenwerking komt voort uit het gemeenschappelijke belang om goede kwaliteit en continuïteit van zorg te kunnen blijven bieden. Zorgverzekeraars stimuleren de regionale samenwerking en bieden een kostendekkende financiering.

De werkwijze met een gezamenlijk team is voortdurend gemonitord en waar nodig bijgesteld.

In 2023 zijn ook andere zorgaanbieders aangesloten, zij nemen zorg af van het team Nachtzorg Gooi & Vechtstreek voor acute (verpleegkundige) zorg in de nacht. In 2024 zullen meerdere VVT-aanbieders volgen en zullen ook vanuit andere domeinen partijen zich aansluiten, bijvoorbeeld vanuit de GGZ.

Verdere plannen voor 2024 zijn de implementatie van de Zorgapp, waarmee medewerkers makkelijker toegang kunnen krijgen tot zorgdossiers van deelnemende partijen, en het uitwerken van een werkwijze om stuurinformatie eenvoudig(er) te ontsluiten.

Technisch thuiszorg (TTV) team

Sinds januari werkt een aantal collega's uit de wijk nauw samen met collega's van Amaris in het Team Technisch Thuiszorg verpleegkundigen (TTV). In 2022 is het team een pilot gestart waarbij in samenwerking met het Tergooi MC technische thuiszorg verzorgd wordt. Patiënten die technische handelingen thuis nodig hebben, zoals een perifeer infuus, kunnen door het TTV worden behandeld. Het thuis kunnen zijn legt minder de nadruk op het ziek zijn en geeft vaak meer rust dan in het ziekenhuis.

In de voorbereiding naar deze pilot is vooral gekeken naar elementen van de zorg. Enerzijds naar de scholing van de thuiszorgmedewerkers, om de technische handelingen te kunnen uitvoeren. Anderzijds naar het werkproces, om het proces vanuit het ziekenhuis zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de werkwijze in de wijkverpleging. Wij kunnen zo ook bijdragen aan juiste zorg(verlener) op de juiste plek. Daarnaast leren we veel van elkaar door de nauwe samenwerking die is ontstaan tussen Vivium, Amaris en Tergooi MC. Casusbesprekingen doen we nu samen.

Bij elke patiënt kun je nadenken of ziekenhuiszorg echt nodig is of dat het ook misschien wel vanuit huis kan. We zijn gestart met het idee om patiënten rechtstreeks vanaf de Spoedeisende hulp (SEH) naar huis te laten gaan, maar uiteindelijk is de pilot gestart met patiënten die een dag op de Acute Opname Afdeling (AOA) hebben gelegen, zodat de specialist hen goed heeft kunnen monitoren. Streven is dat patiënten in de toekomst ook rechtstreeks vanaf de SEH naar huis kunnen.

Het TTV behandelt niet alleen patiënten die technische handelingen thuis nodig hebben. Het team helpt ook collega's in de wijk en op locatie met het uitvoeren en aanleren van verpleegtechnische handelingen. Het team geeft collega's advies en voert triage uit. Daarnaast voert het team verpleegtechnische handelingen uit voor de Huisartsenpost (HAP) in de avonden en de weekenden. Ook palliatieve zorg is een onderdeel van de werkzaamheden.

Het TTV biedt een belangrijke bijdrage aan de strategische opgave in de regio. In 2024 zullen samenwerkingen in de regio worden versterkt en verder worden uitgewerkt.

Strategisch meerjarenbeleid Vivium

De meerjarenstrategie 2022-2026 is op hoofdlijnen beschreven in een koersdocument ([zie bijlage 4 voor de infographics](#)). Per klantgroep zijn doelstellingen uitgewerkt die een antwoord geven op de knelpunten die op ons af komen vanuit de arbeidsmarktproblematiek en de stijgende zorgvraag.

Daarnaast heeft Vivium 3 programmalijnen uitgewerkt: bekwaam is bevoegd, inzet van technologie & innovatie en terugdringen van administratieve lasten.

Bekwaam is bevoegd

De vraag 'Hoe krijgen we het werk gedaan?' is een belangrijk uitgangspunt in onze strategie voor de komende jaren. Om het actuele en toekomstige personeelstekort beheersbaar te maken is een stevig en samenhangend pakket aan concrete maatregelen nodig zowel binnen Vivium als ook op regionaal- en landelijk niveau. De inzet van deskundige zorgprofessionals is daarbinnen een steeds groter wordende uitdaging. Nieuwe vormen van opleiden, zoals meer modulair en flexibel, bieden kansen om medewerkers direct op te leiden en in te zetten. Meer vanuit maatwerk en passend bij de achtergrond en wensen van de medewerker. Maar het biedt mogelijk ook kansen voor een meer formele inzet van vrijwilligers en informele zorg/netwerk rond de cliënt. Het toepassen van het principe 'bekwaam is bevoegd' biedt hierbij een oplossingsrichting die interessant is om voor Vivium nader uit te werken.

De inhoud van het programma 'Bekwaam is Bevoegd' is het deels loslaten van het traditionele diploma denken. Bekwaam is bevoegd wordt leidend voor de inzet van zorgmedewerkers binnen Vivium en niet meer (alleen) het deskundigheidsniveau gebaseerd op het onderliggende diploma. In deze systematiek is een medewerker bevoegd voor bepaalde handelingen op het moment dat hij/zij kan aantonen bekwaam te zijn. Vakmanschap is hierbij een belangrijk uitgangspunt. Vakmanschap in deze is je bewust zijn van wat je weet en kunt en hulp zoeken bij wat je niet weet en kunt. In het 'bekwaam zijn voor', zijn kennis en vaardigheid belangrijke thema's:

- Kennis over de handeling, de technieken, het doel, de anatomie, de risico's (contra-indicaties), voor- en nazorg bij de handeling en eventuele complicaties
- Vaardigheden met betrekking tot de uitvoering van de handeling en bijkomende activiteiten (signaleren, interpreteren, beslissen, communiceren, enzovoort).

De grens hierbij wordt bepaald door de 'voorbehouden handelingen' waarvan de Wet BIG voorschrijft door wie deze handelingen mogen worden verricht. Er zijn handelingen die uitsluitend uitgevoerd mogen worden door medewerkers met een diploma op niveau 3-IG of verpleegkundig niveau 4, 5 of 6. Zorgmedewerkers met een lager opleidingsniveau of geschoold op deelkwalificaties mogen deze handelingen niet uitvoeren, ook niet als zij hiervoor wel bekwaam zijn.

Binnen het programma wordt in proeftuinen gewerkt met de toepassing van bekwaam is bevoegd.

Er is daarbij gezocht naar een zo groot mogelijke diversiteit in proeftuinen verspreid over de drie klantgroepen binnen Vivium. Doel hiervan is het onderzoeken en uitproberen van mogelijkheden tot verbreden van inzet van zorgmedewerkers, vrijwilligers en informele zorg uit het netwerk rond de

cliënt. Dit wordt gedaan door het principe bekwaam is bevoegd leidend te maken voor de inzet en niet meer (alleen) het deskundigheidsniveau gebaseerd op het onderliggende diploma.

De proeftuinen zijn opgezet en ingericht langs de methodiek van participatief actieleren. Door steeds met elkaar (kleine) interventies uit te voeren, te evalueren en de geleerde lessen mee te nemen naar de volgende interventie worden stap voor stap antwoorden geformuleerd op de complexe vraagstukken die voorliggen. Successen worden daarbij gedeeld, maar zeker ook de interventies die in de praktijk niet succesvol blijken te zijn.

Proeftuin De Bolder, Zorgmaatjes en modulair opleiden

Twee medewerkers woonondersteuner-plus die de eerste zorgmodule gehaald hebben gaan starten met de volgende module. Twee medewerkers van de Tominggroep werken mee als zorgmaatje op de woning. Eén van de medewerkers wil graag ook meer gaan doen en gaat e-learning modules volgen. Eén doet al zelfstandig met veel plezier woonondersteuner diensten. Eén nieuw zorgmaatje is gestart in september 2023 via het wijkleerbedrijf Gooi en Vechtstreek. Deze aanpak biedt ruimte om mensen op een andere manier bekwaam te maken en toegevoegde waarde te laten hebben voor het team en de cliënten. Naar aanleiding van deze proeftuin is Vivium een raamovereenkomst met de Tominggroep aangegaan.

Proeftuin De Stichtse Hof, Laarderhoogt

Zes nieuwe collega's zijn opgeleid tot zorgassistent, zij geven een enorme verlichting in de roosters en brengen een positieve en andere vibe mee. Ze zijn breed inzetbaar (zowel huiskamer als zorg), zeer gemotiveerd en opgeleid in een goede benadering bij mensen met dementie. Vier van de zes collega's willen heel graag doorleren en dan het liefst modulair en weer bij VanDoen.

In 2024 worden dagbesteding en welzijn op de woning verder uitgebouwd. Het opleiden van zorgassistenten wordt verder uitgebreid naar het hele plein (van twee naar vier woningen) en mogelijk naar de hele Stichtse Hof.

Proeftuin De Stichtse Hof, leerafdeling

De leerafdeling van De Stichtse Hof is geen proeftuin meer. De leerafdeling was al in oprichting bij aanvang van het programma en is ingebracht in het programma om van elkaars initiatieven te leren. Op deze afdeling is kennis en expertise aanwezig over het "runnen" van een leerafdeling met en vooral door 3de jaars BBL-studenten; in overleg met de locatie wordt de leerafdeling, mede door wisseling van leidinggevende, niet langer gezien als proeftuin. De doorontwikkeling van de leerafdeling vindt buiten het programma plaats.

Proeftuin Geriatrische Revalidatie Zorg

In deze proeftuin wordt onderzocht wat de toegevoegde waarde is van de inzet van zorgassistenten en de inzet van een regieverpleegkundige.

Medewerkers zijn gestart in deze functie en geschoold (zorgassistenten). Er zijn functiebeschrijvingen gemaakt. In 2024 wordt verder onderzocht hoe deze functies zich verhouden tot bestaande functies.

Proeftuin Godelinde, leertuin

Binnen deze leertuin werkt/leert een groep studenten van verschillende opleidingen. Er is een positieve sfeer en verbinding ontstaan tussen verschillende generaties (bewoners, studenten en medewerkers). Studenten groeien in hun professionaliteit, zelfverzekerdheid en verantwoordelijkheidsgevoel.

Uit de evaluatie binnen de proeftuin met medewerkers en bewoners bleek dat het uitvoeren van ondersteunende zorgtaken (het doen van afwas, klaarmaken van de maaltijd en ondersteuning

bieden aan de bewoner, welzijn ondersteunende activiteiten) door medewerkers van de huishoudelijke dienst geen succes was. De medewerkers wilden het liefst hun eigen huishoudelijke taken uitvoeren en misten vanuit die functie het contact met de bewoners. Iedereen is blij dat we het mochten uitproberen en kijken of dit een meerwaarde was, maar iedereen is ook blij dat weer teruggedraaid kon en mocht worden. Er wordt nu onderzocht hoe het uitvoeren van welzijnsactiviteiten door de studenten verder gestimuleerd kan worden.

In 2024 gaan we werken aan het elkaar nog meer elkaar vinden als collega en discipline. Durven buiten de kaders te denken en te handelen. De proeftuin geeft de ruimte om de bureaucratie die er soms is even naast je neer te leggen.

Proeftuin Torenhof, sociaal contract

In Torenhof is gestart met een proef om bij nieuwe bewoners aan de naasten te vragen of zij iets kunnen doen, zoals bijvoorbeeld helpen in de tuin, of in het restaurant. Een aantal mensen heeft hier gehoor aan gegeven, Torenhof is erg blij met hun inzet.

In 2024 wordt gekeken hoe we het gesprek kunnen voeren met naasten over hun bijdrage, en wordt onderzocht of we het minder vrijblijvend kunnen maken.

Nieuwe proeftuin modulair opleiden klantgroep Zorgeloos wonen/Zorg aan huis

Het aantal ouderen verdubbelt de komende jaren. En hun zorgvraag wordt steeds complexer.

Gediplomeerde Vig-ers en verpleegkundigen zijn steeds lastiger te vinden. Vanuit de helpenden Plus ligt er een verzoek om meer taken en handelingen te mogen doen, dit biedt meer uitdaging en geeft ontwikkelmogelijkheden. Door deze helpenden plus te scholen op verpleegtechnische handelingen, zijn zij breder inzetbaar, ervaren zij meer werkplezier en uitdaging, én ontlasten we de steeds kleiner wordende groep Vig-ers. Doel is dat minimaal 10 collega's per 1 mei 2024 meer taken en handelingen uit mogen voeren, dankzij het behalen van een erkend certificaat. Per 1 november 2023 zijn zij gestart met module 0106 - verpleegtechnische handelingen. Deze module vormt een klein onderdeel van de VIG-opleiding. De breder geschoolde helpende plus der zal breder inzetbaar zijn, de verwachting is dat zij hierdoor meer werkplezier en uitdaging ervaren en roosters hiermee beter rond te krijgen zijn. Wanneer zij, na het afronden van deze module interesse hebben om meer modules te volgen, kunnen zij modules gaan stapelen en zouden deze collega's door kunnen groeien naar de functie van Verzorgende IG.

Terugdringen administratieve lasten

Uit verschillende onderzoeken (Sirm, Berenschot) blijkt dat medewerkers in de zorg veel last hebben van overbodige registraties en regeldruk. Vivium heeft waar mogelijk al een aantal registraties geschrapt die medewerkers veel tijd kosten en die niet bijdragen aan de bedoeling, zoals de handtekening onder het cliëntplan en de zorgovereenkomst. Registraties rond het cliëntproces die noodzakelijk of ondersteunend zijn om goede en veilige zorg te leveren worden behouden, maar we kijken wel of het makkelijker of eenvoudiger kan. Zo zijn de papieren medicatie-aftekenlijsten vervangen door digitale aftekenen lijsten.

De opdracht van het programma 'Verminderen van administratieve lasten' is het onderzoeken en uitproberen van mogelijkheden om regeldruk te verminderen voor medewerkers in het primaire proces. De uitdaging is dit zo effectief en efficiënt mogelijk te organiseren, zodat het zo min mogelijk ten koste gaat van de directe zorg en tevredenheid van medewerkers en cliënten.

Versie 27 juni 2024

In een inventarisatie in 2022 gaven medewerkers aan het meeste last te hebben van administratieve taken die verband houden met het Elektronisch cliëntdossier (ECD).

In 2022 is gestart met een verkenning naar een ander ECD, waarbij gebruiksvriendelijkheid en vereenvoudigen van registraties het belangrijkste uitgangspunt zijn. Daarnaast moet het ECD de samenwerking met de informele zorg (zie programmalijn bekwaam is bevoegd) ondersteunen. In 2023 is gestart met het beschrijven en waar mogelijk versimpelen van de werkprocessen. Daarbij gaat het om processen in de zorg (zoals het rapporteren en evalueren van zorg) maar bijvoorbeeld ook om voorwaardelijke processen, zoals het inloggen door flexmedewerkers. Dit traject loopt door in 2024. In het derde en vierde kwartaal van 2024 worden medewerkers geschoold in het werken met het nieuwe ECD. Dit traject vraagt veel projectcapaciteit in 2024, maar het vraagt ook veel van onze medewerkers. Andere projecten en scholingen zijn daarom tijdelijk op een lager pitje gezet.

In 2023 en begin 2024 is samen met medewerkers geïnventariseerd van welke overbodige registraties zij -naast het ECD- het meest last hebben. Daarbij gaat het bijv. om urenregistraties, procedures om subsidie aan te vragen en te verantwoorden, ID-checks van zzp-ers en uitzendkrachten. Hierbij kijken we breed: ook vormen van verspilling, overbodige processtappen en controles worden waar mogelijk aangepakt. De verbeterwensen worden zoveel mogelijk binnen de reguliere lijnen en bestaande vakgroepen opgepakt.

Technologische innovaties

Door de inzet van technologische hulpmiddelen kunnen mensen langer thuis blijven wonen, met minder inzet van personeel. Onderstaande tabel geeft aan op welke technologische middelen in 2024/2025 de belangrijkste focus ligt.

#	Interventie	Onderdeel	Mogelijkheden
1	Elektronisch cliëntendossier	Slimmer werken	<ul style="list-style-type: none">• Spraak gestuurd werken• Koppelingen zorgtechnologie• Koppelingen keten• Eenduidige rapportage• Administratieve lastenverlichting
2	Verpleegkundig oproepsysteem	Slimmer werken Zelfredzaamheid	<ul style="list-style-type: none">• Prioritering werkzaamheden zorg• Flexibele inzetmogelijkheden bij cliënt• Preventie
3	Medicijn dispenser	Slimmer werken Zelfredzaamheid	<ul style="list-style-type: none">• Digitaal aangestuurde uitgifte medicijnen• Ondersteuning dagritme
4	Beeldzorg	Slimmer werken Zelfredzaamheid Welzijn	<ul style="list-style-type: none">• Vervanging fysieke zorg• Ondersteuning zelfredzaamheid• Welzijnsactiviteiten
5	Digitale woningtoegang en alarmering	Slimmer werken Zelfredzaamheid	<ul style="list-style-type: none">• Digitale toegang zorgmedewerker• Alarmeringsfuncties• Zelfstandig douchen
6	Digital health platforms	Slimmer werken	<ul style="list-style-type: none">• Eén applicatie toegang ECD• Capaciteitsinzicht
7	Leefstijlmonitoring	Slimmer werken Zelfredzaamheid Welzijn	<ul style="list-style-type: none">• Monitoren• Signalering
8	Welzijnsdomotica	Slimmer werken Welzijn	<ul style="list-style-type: none">• Vervanging fysieke zorg• Welzijnsactiviteiten

Jaarplannen 2024

De PG-locaties en de klantgroep Zorgeloos Wonen/Zorg aan Huis/Torenhof en de klantgroep GRZ hebben jaarplannen gemaakt voor 2024. Deze zijn afgeleid van de meerjarenstrategie, en gebaseerd op de uitkomsten van onderzoeken zoals het cliëntwaarderingsonderzoek en in- en externe audits. De jaarplannen zijn afgestemd met de lokale cliëntenraden.

De voortgang van de jaarplannen wordt besproken in de MT's van de locaties en klantgroepen, en in de kwartaalreview met de Raad van Bestuur.

Stand van zaken per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn en een aangenaam leven

Woonondersteuners en leefplezier

Persoonsgerichte zorg, autonomie, het kennen van de cliënt en de relatie tussen (zorg)medewerker en cliënt vormen de kern van het kwaliteitsbeleid van Vivium. De kwaliteitsgelden (2018-2020) zijn voor een deel aangewend om woonondersteuners aan te stellen en te scholen. Binnen de verslechterende arbeidsmarkt waarin het steeds moeilijker is om gediplomeerde medewerkers aan te trekken vormen de woonondersteuners een doelgroep die tot voor kort nog goed te vinden was. Op de huiskamers en groepen helpen ze ondermeer met huishoudelijke werkzaamheden, tafeldekken, eten, boodschappen doen en het bieden van een dagstructuur en daginvulling.

Cliënten kunnen deelnemen aan verenigingen. Binnen de financiering van de wlz (VV5 en VV7) kunnen cliënten 1 keer per week aan een verenigingsactiviteit deelnemen. Daarnaast kunnen cliënten lid worden van verschillende verenigingen, zij betalen hiervoor contributie. In 2024 wordt het systeem van de verenigingen bij de PG-verpleeghuizen aangepast. Dit moet leiden tot meer flexibiliteit en minder administratieve lasten.

Groeps- en verenigingsactiviteiten zijn niet voor alle cliënten passend. Cliënten die in een verdere fase van de dementie zijn hebben vaak behoefte aan minder prikkels, meer één op één aandacht, en bezigheden die afgestemd zijn op hun specifieke nog aanwezige vaardigheden. Tegelijkertijd wordt het steeds moeilijker om zelf initiatieven te nemen of bezigheden te vinden. Daarom is het belangrijk dat gedurende de dag een op de cliënten afgestemde daginvulling op de woning of huiskamer plaats vindt.

Met de Zorgeloos Wonen locaties en Torenhof is in 2023 gestart met de uitwerking van een plan voor leefplezier dat aansluit bij de behoefte van de bewoners, maar ook bij de situatie van de zorgeloos wonen locaties waar cliënten zelfstandig wonen. In 2024 worden de plannen verder uitgewerkt en wordt gestart met de uitvoering.

Om de persoonsgerichte zorg in de toekomst zo goed mogelijk te kunnen blijven bieden is Vivium gestart met de programmalijn 'bekwaam is bevoegd'. Vanuit de proeftuinen maar ook daar buiten zijn verschillende leerlijnen ontwikkeld. Zij-instromers en leerlingen kunnen worden opgeleid tot zorgassistent of woonondersteuner op een manier die aansluit bij de leerstijl en leerwensen van de betreffende persoon. Voor meer informatie, [zie het betreffende hoofdstuk](#).

Methodisch werken rond het cliëntplan

In 2023 is gestart met de implementatie van een nieuw ECD voor de zorg, waarbij gebruiksvriendelijkheid, eenvoud en standaardisatie voorop staan en waarbij het kennen van de cliënt optimaal ondersteund wordt. Vivium wil de administratieve lasten van medewerkers zo veel mogelijk beperken, zodat medewerkers hun tijd kunnen besteden aan het geven van aandacht, zorg en welzijn aan cliënten.

In 2024 worden de werkprocessen (kennismaken, afspraken maken, afspraken evalueren en bijstellen, leren en verbeteren) verder uitgewerkt door breed samengestelde projectgroepen. In de 2^e helft van 2024 vinden de scholingen plaats en worden de dossiers gevuld. Eind 2024 gaan de medewerkers van de zorgteams helemaal over op het nieuwe systeem.

Schoon en gezond lichaam

De cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. Er is aandacht voor eigen wensen, behoeften en rituelen van de bewoner. Afspraken over persoonlijke verzorging zijn vastgelegd in het zorgleefplan en worden periodiek met bewoner en/of zijn contactpersoon geëvalueerd.

Soms leidt de dementie tot decorumverlies, of tot het weigeren van (hulp bij) het wassen en aankleden. We proberen altijd zoveel mogelijk mee te gaan met de wens van de cliënt, en te onderzoeken op welke wijze de cliënt nog wel noodzakelijke hulp accepteert. De afwegingen die hierbij worden gemaakt tussen decorumverlies, minimaal noodzakelijke hygiëne en wens van de cliënt worden vastgelegd in het cliëntprofiel of in een omgangsadvies. In het kader van de invoering van de wet zorg en dwang is scholing gegeven, ook met betrekking tot het zorgvuldig afwegen van onvrijwillige dagelijkse zorg bij bewoners die angstig zijn tijdens de zorg, of bewoners die afweer reacties hebben vanwege pijn. In een aantal situaties wordt PDL-zorg ingezet. PDL staat voor Passiviteiten van het dagelijks leven en is een belevingsgerichte methode waarbij technieken en hulpmiddelen worden ingezet om bijv. angst of pijn door spierspanning te voorkomen. Vanwege de scholingen rond het nieuwe ECD is er in 2024 minder gelegenheid om groepsgewijs te scholen op de WZD, uiteraard is het bespreken en vastleggen van onvrijwillige zorg wel een onderdeel van de scholing rond het nieuwe ECD.

Familie en vrijwilligers

Uitgangspunt is dat familie, medewerkers en vrijwilligers een netwerk vormen rond de cliënt. Samen proberen we de cliënt een zo goed mogelijk leven te geven in de laatste fase van het leven waarin cliënten meestal verkeren. Familie is altijd welkom om de cliënt te bezoeken, om activiteiten met de cliënt (en de huisgenoten van de cliënt) te ondernemen en om te helpen bij bijv. maaltijden. Het is belangrijk dat wederzijdse verwachtingen helder zijn. In 2023 is (mede naar aanleiding van uitkomsten van het clientwaarderingsonderzoek) de informatiebrochure voor cliënten aangepast en

is de informatie voor nieuwe cliënten en hun naasten geharmoniseerd en waar mogelijk samengevoegd.

Voor naasten van cliënten die al bij Vivium in een PG-locatie wonen worden familie-avonden georganiseerd. Thema's zijn bijvoorbeeld wet zorg en dwang of omgaan met ziektebeelden.

De samenwerking met de familie is in toenemende mate noodzakelijk om cliënten de aandacht, geborgenheid en dagstructuur te bieden die nodig is voor een aangenaam leven. In de jaarplannen van de locaties/klantgroepen voor 2024 zijn hiervoor doelen en acties opgenomen. In de klantgroep PG wordt met ondersteuning van een coach van waardigheid en trots een visie en een plan opgesteld om samen met het netwerk passende zorg en welzijn te bieden.

Wooncomfort

We vinden het belangrijk dat de woonomgeving is afgestemd op de cliënt. Met een herkenbare inrichting, en (brand)veilig en hygiënisch. Buitenruimte is belangrijk, we streven ernaar bij al onze locaties de cliënten de mogelijkheid te bieden zelfstandig en veilig naar buiten te kunnen. Bij sommige cliënten leidt de dementie tot de drang om te lopen. Voor deze cliënten proberen we enerzijds een veilige loopruimte te creëren, en anderzijds rustpunten op verschillende plekken in de 'looproute' in de vorm van zitjes of 'belevenishoeken'.

De maaltijden worden zoveel mogelijk afgestemd op de wensen van de cliënt. Op de kleinschalige woningen waar gekookt wordt, weten de medewerkers wat bewoners lekker vinden. In een aantal locaties zijn restaurants gevestigd, waar cliënten, familie of buurtbewoners kunnen eten en een vers bereide maaltijd naar keuze kunnen bestellen. Daar waar sprake is van begeleid zelfstandig wonen worden huiskamers of buurtkamers gemaakt, zodat cliënten die begeleid zelfstandig wonen toch een plek hebben om anderen te ontmoeten, om samen te eten en om gezamenlijk een invulling te geven aan de dag. Deze huis- of buurtkamers worden bemenst door woonondersteuners of gastvrouwen. In een aantal locaties worden medewerkers ondersteund en gecoacht bij het bereiden van aantrekkelijke maaltijden met behulp van de scholing 'Eten is een feestje'.

In de zorgeloos wonen locaties en Torenhof hebben de koks inspiratie-avonden gevolgd. Ze hebben een gezamenlijke visie uitgewerkt op het maaltijdbeleid. Hier zal in 2024 verder gevolg aan worden gegeven.

In de afgelopen jaren is een aantal van onze panden en verbouwd en aangepast op de veranderende doelgroepen. Zo zijn er verbouwingen geweest en gaande in o.a. Torenhof, Torendael, Hogewey, De Bolder, De Stichtse Hof. Ook voor de komende jaren staat een aantal verbouwingen gepland, e.e.a. is uitgewerkt in het meerjaren strategisch vastgoedbeleid.

In de afgelopen jaren veel is geïnvesteerd in klimaatbeheersing in de panden, zodat cliënten bij zomerse/tropische temperaturen overdag, gezamenlijk, in een aangename temperatuur kunnen verblijven.

Afgelopen jaren is ook een aantal buitenruimtes aangepast, zodat cliënten hier (veilig) kunnen genieten van de tuin of terras. Het aanpassen van de buitenruimtes wordt veelal mogelijk gemaakt met giften en donaties van de vriendenstichting en andere sponsors.

Passende, veilige zorg en ondersteuning, leren door professionals in teams

Cliënten en hun familie moeten er op kunnen vertrouwen dat de zorg veilig is, en afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. Dit vraagt dat medewerkers deskundig zijn. Zorgmedewerkers kunnen bij- en nascholing volgen over o.a. medicatieveiligheid, zorg voor vrijheid, omgaan met dementie, risicovolle en voorbehouden handelingen, wondzorg en mondzorg. In het leerportaal kan worden bijgehouden of en wanneer medewerkers de scholing hebben gevolgd.

Expertteams op gebied van medicatieveiligheid, Hygiëne- en infectiepreventie, Zorg voor Vrijheid en palliatieve zorg hebben een belangrijke rol op gebied van beleidsontwikkeling en implementatie van beleid. De expertteams bestaan uit professionals zoals behandelaren, verpleegkundigen en verzorgenden en worden ondersteund door een adviseur kwaliteit en beleid.

Op alle verpleeghuislocaties werken HBO-geschoolde praktijkverpleegkundigen die de artsen ondersteunen en medewerkers coachen bij de zorginhoudelijke veiligheid. Daarnaast zijn er op de locaties aandachtsvelders voor medicatieveiligheid, hygiëne, Zorg voor Vrijheid en mondzorg.

Binnen Vivium zijn in 2019 Aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling en huiselijk geweld geschoold en is de gewijzigde meldcode geïmplementeerd. Helaas is het aantal Aandachtsfunctionarissen vanwege functiewijzigingen uitgedund, in 2024 worden acties ingezet om een aantal nieuwe aandachtfunctionarissen te werven en te scholen. De klantadviseurs merken dat ouderenmishandeling en huiselijk geweld vooral bij thuiswonende mensen een groeiend probleem is. Enerzijds door overbelasting van mantelzorgers, anderzijds zien we meer dan voorheen dat familie onderling strijd heeft over materiele zaken en financiën. Ook binnen de locaties is dit merkbaar.

Hygiëne en Infectiepreventie

In 2023 zijn de volgende acties opgepakt:

- Het expertteam heeft een advies uitgebracht over het al dan niet aanpassen of implementeren van werkwijzes en deelname aan externe onderzoeken en registraties.
- Er zijn door de externe hygiëne en infectiepreventiedeskundige webversies gemaakt van draaiboeken. Dit stelt medewerkers in staat op eenvoudige wijze te allen tijde alle actuele documenten te vinden. Medewerkers worden nu in het draaiboek 'vanzelf' naar de benodigde documenten geleid en hoeven daar dus niet meer naar 'op zoek'. Het gaat om draaiboeken over luchtweginfecties, darminfecties en BRMO.

In 2024 zijn de volgende acties gepland:

- Onderzocht wordt of de audit-app ons helpt om op laagdrempelige en eenvoudige manier audits op gebied van hygiëne en infectiepreventie uit te voeren.
- Er wordt een vorm van scholing/kennisoverdracht ontwikkeld die aansluit op de behoefte en het niveau van woonondersteuners.

Medicatieveiligheid

Het expertteam is in 2023 vier keer bijeengekomen. Gemerkt is dat het een uitdaging is om tijd vrij te maken voor de overleggen van het expertteam. Hierdoor was de opkomst vaak laag. De reden van afmelden is vaak hectiek op locatie, waardoor iemand het gevoel heeft niet weg te kunnen. De lage

Versie 27 juni 2024

opkomst is reden om in 2024 te kijken naar de manier van vergaderen, of dit anders en efficiënter kan en naar de prioriteit die gegeven wordt aan de bijeenkomsten in relatie tot andere taken. Uitgangspunt blijft hierbij het gezamenlijk optrekken.

In 2023 vond de 2e audit van een reeks van 3 plaats. De auditor concludeerde dat het medicatieproces in de basis redelijk op orde is. Er wordt netjes en overzichtelijk gewerkt in het delen en aftekenen van medicatie. Het algemene beeld is t.o.v. vorig jaar verbeterd. In gesprek met de medewerkers blijkt dat zij bewuster met medicatie omgaan en meer doordrongen zijn van het belang van medicatieveiligheid. De tekortkomingen die geconstateerd zijn, zitten vooral in punctualiteit en opslag en beheer. De auditresultaten laten zien dat er in dit jaar verbeteringen zijn doorgevoerd op de locaties. De nog overgebleven verbeterpunten uit de audit zijn gedeeltelijk in 2023 opgepakt. Dit zal verder vervolg krijgen in 2024.

In 2023 heeft het expertteam zich gericht op 3 pijlers:

- Verbinding
- Leren & verbeteren
- Implementatie & evaluatie

Verbinding: er is afgestemd met MT's, functioneel beheer, Leren en Ontwikkelen, de klantgroep Zorg aan huis/zorgeloos wonen en met de werkgroep Duurzaamheid.

Leren en verbeteren: In 2023 is het bestaande scholingsplan uitgevoerd. Naast de e-learnings is ook de scholing 'verantwoordelijk zijn voor medicatie' gegeven op alle PG locaties, Torenhof en Naarderheem. Ook wordt nog altijd de scholing 'losse medicatie delen' aan helpende plus gegeven. Er is onderzocht of de Medimo analyse een team helpt om te leren van "medicatiefouten". Dit wordt ingezet bij teams waar verbetering nodig is.

Implementatie en evaluatie: Per locatie is gekeken in hoeverre het aangepaste beleid (2021/2022) is geïmplementeerd en geborgd. Waar nodig is extra actie genomen door de locatie. In Naarderheem is een nieuwe werkwijze ingevoerd met dagbaxterrollen. De evaluatie is positief. Er is een Viviumbreed sleutelplan ingevoerd. Op de meeste locaties werkt het goed, op enkele locaties is bijsturing nodig. Er zijn gesprekken geweest over het optimaliseren van de werkvoorraad. Dit proces is in 2023 niet afgerond, en krijgt een vervolg in 2024.

Voor 2024 wordt het motto: less is more. Mede vanwege de implementatie van het nieuw elektronisch cliëntdossier. Daarnaast is de basis op orde. Dus zullen we ons vooral richten op de puntjes op de i. Er zal meer risico gestuurd gewerkt worden door middel van audit uitkomsten, trend analyses en externe ontwikkelingen.

Zorg voor vrijheid

In 2023 heeft het expertteam zorg voor vrijheid zich vooral bezig gehouden met het aanpassen van het beleid Wet zorg en dwang (wzd), de alternatieven voor gesloten deuren en onvrijwillige zorg en het vergroten van vrijheid. De verplichte analyses en aanleveringen voor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) hebben erg veel tijd gekost.

In 2023 is op alle PG-locaties dialoog gevoerd hoe iedere locatie de vrijheid van de cliënten (nog) verder wil en kan vergroten waar het gaat om gesloten deuren. Dit zal onder andere worden gedaan aan de hand van een moreel beraad (samen met de Cliëntenraad) en door bezoeken te brengen aan – en in gesprek te gaan met zorgaanbieders die de stap hebben gezet naar open (voor)deuren. Alle PG-locaties hebben hiervoor een eigen stappenplan gemaakt.

Versie 27 juni 2024

Sinds maandag 22 april is Vivium locatie De Antonius Hof een Open Huis voor ouderen met dementie!

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang ingegaan. Deze nieuwe wet regelt onder meer de rechten bij onvrijwillige zorg en heeft als uitgangspunt 'Nee, tenzij'. Vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg mag niet worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving.

Zorgomslag

In het verleden bepaalde een zorginstelling wat wel en niet veilig of "goed" was voor de bewoners. Buitendeuren werden afgeschermd en binnen of buiten het pand was een wandeling zonder begeleiding naar het restaurant, de huiswinkel, het terras en de tuin nauwelijks mogelijk. Mede dankzij de nieuwe wet heeft De Antonius Hof kritisch gekeken naar de eigen woonzorglocatie en de manieren waarop bewegingsvrijheid was georganiseerd. "We hebben het idee om bewoners meer eigen regie en vrijheid te geven omarmd.", vertelt klantgroepmanager Marion Alards.

Stapje voor stapje

Een groep enthousiaste zorgprofessionals hebben samen met vertegenwoordigers vanuit alle disciplines en de cliëntenraad een plan gemaakt om in kleine stappen tot maximale bewegingsvrijheid te komen. In kleine stapjes is er telkens gekeken naar verbeter mogelijkheden met als uiteindelijk doel om van de Antonius Hof een open woonzorglocatie te maken. Uiteraard gebeurt dit op een zeer zorgvuldige manier en wordt er rekening met de zorgen van familieleden en naasten.

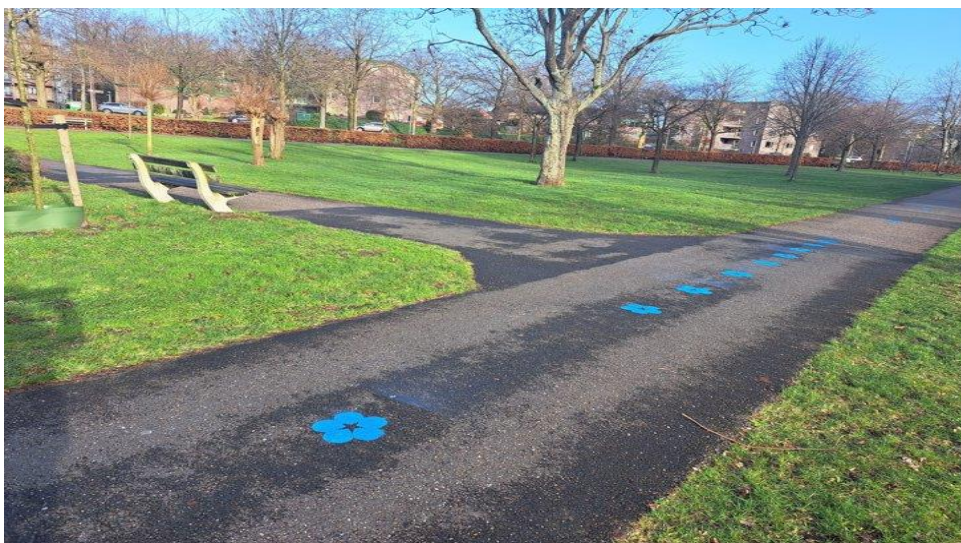
Open Huis

Nu is De Antonius Hof een open woonzorglocatie voor ouderen met dementie en is de laatste fase van het plan bereikt: de voordeur kan, binnen een afgesproken tijdslot, geopend worden door bewoners. "Dat betekent overigens niet dat we nu "klaar" zijn. Vrijheid en veiligheid zijn immers thema's die binnen de ouderenzorg vaak spanning op roepen. Soms zijn de veiligheidsrisico's zo groot dat we uit voorzorg vrijheid beperken. Maar de beleving van vrijheid én veiligheid verschilt van persoon tot persoon. Ieder mens is immers uniek."

Mijlpalen

In de aanloop naar het openen van de voordeuren zijn al andere mijlpalen bereikt om de bewegingsvrijheid van bewoners te vergroten:

- Er is een bedieningspaneel in de lift geïnstalleerd met kleuren die correspondeerden met de afdelingen en keycards van de bewoners.
- Er is een "Vergeet- mij- niet" wandelpad geopend waardoor bewoners op een veiligere manier kunnen wandelen



Versie 27 juni 2024

In 2024 zal de aandacht opnieuw uitgaan naar het open-deuren beleid en naar de werkwijze rond het inzetten van onvrijwillige zorg. De bestuurlijke afspraken en het nieuwe ECD vragen om een nieuwe manier van werken.

Mondzorg

Vivium heeft samenwerkingsovereenkomsten met externe leveranciers voor het bieden van tandheelkundige zorg. Zij ondersteunen samen met de mondhygiënist die bij Vivium in dienst is de medewerkers bij het bieden van de mondzorg en bij scholing en instructie, en bij het uitvoeren van audits op gebied van mondzorg.

Palliatieve zorg

Vivium kent een consultteam palliatieve zorg. De consultants zijn te benaderen met vragen over zorg rond het levenseinde. Daarnaast kunnen ook de consultants van het regionale consultteam worden benaderd.

Voor de wijkteams (Zorg aan Huis) wordt in 2024 een werkwijze opgesteld en in gebruik genomen die medewerkers ondersteunt om te werken volgens het kwaliteitskader palliatieve zorg.

Voedselveiligheid

- De Hygiëncode voor Zorginstellingen, Woonvormen en Defensie is medio 2023 vernieuwd. De nodige wijzigingen in werkinstructies en processen zijn op alle locaties doorgevoerd.
- Audits voedselveiligheid voor de horeca en woongroepen zijn in Q3 afgenomen door een extern bureau voor voedselveiligheid. De uitkomst is zowel op de locaties als met het MT gedeeld. De vakgroep heeft adviezen opgesteld voor met name de schoonmaak en het proces rondom voedselveiligheid omdat deze onder de norm scoren. De locaties maken hier indien van toepassing gebruik van.
- In samenwerking met een van de vaste leveranciers is op De Bolder en Ruyterstraat de kookworkshop Kleinschalig Wonen georganiseerd. Deze is speciaal voor woonondersteuners en medewerkers die zich bezig houden met de voedselbereiding op de woning. Diverse thema's zoals gezonde voeding, makkelijke bereidingstechnieken, aantrekkelijke presentatie, samenstellen van menu's, het maken van tussendoortjes etc. komen aan bod. De workshop is als leerzaam en positief ervaren. Ook andere locaties hebben interesse en zullen dit voor 2024 samen met de leverancier gaan organiseren.
- In 2023 is een aantal workshops georganiseerd voor de vorming van de visie op eten & drinken binnen Vivium. Hierbij zijn alle klantgroepen vertegenwoordigd. Het concept van de visie wordt in Q1 gepresenteerd aan het MT, de cliëntenraad, de vakgroep facilitair, de vakgroep kwaliteit en andere betrokkenen.

Leren en ontwikkelen- lerende organisatie

De eisen waaraan goede en veilige zorg en dienstverlening moet voldoen zijn beschreven in procedures en richtlijnen, en vastgelegd in het scholingsprogramma voor medewerkers. In het leerportaal wordt bijgehouden welke scholing medewerkers hebben gevolgd. Het scholingsprogramma bestaat onder andere uit e-learning, praktijkopleiding, kenniscafés, coaching on the job, intervisie en moreel beraad.

We willen graag weten of onze locaties en onze zorg veilig zijn voor cliënten. Dit onderzoeken we met audits. Deels doen we dit zelf (medicatieveiligheid, hygiëne, zorg voor vrijheid). En voor een deel laten we dit doen door externe bureaus of instanties (medicatieveiligheid, hygiëne, veiligheid van voeding, mondzorg, brandveiligheid). Incidenten, klachten en tips worden geregistreerd, zodat we er van kunnen leren. De uitkomsten van de audits en de registraties worden besproken in de teams.

Daarnaast willen we weten of we waarmaken wat we beloven: kunnen cliënten dankzij Vivium langer thuis wonen? Ervaren cliënten betere kwaliteit van bestaan door de zorg en dienstverlening van Vivium? We laten ons elk jaar toetsen door een extern bureau, dat kijkt of ons kwaliteitssysteem voldoet aan de ISO 9001 norm. ISO 9001 is een internationale norm voor kwaliteitsmanagement. ISO 9001 wordt gebruikt om te beoordelen of een organisatie in staat is te voldoen aan de eisen van klanten, de wet- en regelgeving én de eisen van de organisatie zelf. ISO 9001 legt de nadruk op klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering

Vivium werkt op thema samen met andere zorgaanbieders. Zo nemen we deel aan het Regionaal zorgnetwerk antibioticaresistentie, het regionaal netwerk palliatieve zorg, het regionaal netwerk dementie. Vanuit de samenwerking in het Regiokompas en de werkgroep regionaal werkgeverschap en vanuit het lidmaatschap met Utrechtzorg blijven we in samenwerking met andere zorgaanbieders onverminderd inzetten op activiteiten op gebied van arbeidsmarkt en onderwijs

Sinds 2020 is de samenwerking binnen de regio op het gebied van duurzame en toekomstbestendige ouderenzorg geïntensiveerd. In de regio zijn verschillende trajecten gestart waarin Vivium participeert, zoals bijv. Juiste Zorg op de Juiste plaats, Integrale medische ouderenzorg/Integrale multidisciplinaire ontwikkelingsfunctie voor de zorg, Regionale Zorgacademie. Deze trajecten lopen door in 2023 en daarna.

De psychologen maken deel uit van de stichting PgD psychologische expertise voor de ouderenzorg. De kwaliteitsadviseurs nemen deel aan de Actiz-kwaliteitsnetwerken en de bestuurder maakt deel uit van een bestuurdersnetwerk. Zorgmedewerkers, behandelaren en stafmedewerkers gaan regelmatig naar bijeenkomsten en symposia.

Bij het invoeren van nieuwe systemen of werkwijzen brengen we regelmatig werkbezoeken bij collega-zorgaanbieders om te zien en te horen hoe zij deze vernieuwingen in de praktijk ervaren.

De uitdaging voor 2024 en verder is dat we onszelf willen verbeteren in de vaardigheid van het veranderen. We doen dit onder andere door steeds te reflecteren op onze (strategische) interventies, niet alleen op *wat* we gedaan hebben maar vooral *hoe* we het gedaan hebben.

Leiderschap, governance en management – Transparantie en verantwoording

Binnen Vivium hanteren we de Rijnlandse besturingsfilosofie, dit wordt ook uitgedragen door Raad van Bestuur en het management.

Rijnlands organiseren geeft handvatten om dit in de praktijk vorm te geven:

Wat we wel doen	Wat we niet (meer) doen
Besturen op basis van gezag: Inhoudelijke kennis van zaken en vakmanschap doen ertoe	Besturen op basis van macht en hiërarchie
Samenwerken heeft waarde in zichzelf	Samenwerken is functionele actie
Ontwikkelen: de richting is duidelijk, maar de weg is een trektocht (zoeken mag)	Maakbaarheid: als er een plan is, is het eigenlijk klaar
Wat nodig is voor kwaliteit regeert: vakmanschap en context zijn leidend.	De regel regeert: protocollen en gestandaardiseerde processen zijn leidend
Er is vertrouwen in mensen en hun vakmanschap	Het vertrouwen is gebaseerd op systemen
De wijze van organiseren volgt het primaire proces; de leefwereld staat centraal	Er wordt georganiseerd vanuit de systeemwereld

Is in het ene systeem de hiërarchie het uitgangspunt (“wie de baas is mag het zeggen”) in het andere begint het organiseren proces bij de professional (“wie het weet mag het zeggen”). De verbinding binnen de organisatie is gelegen in samen werken aan de visie. Medewerkers vinden verbinding in een duidelijke, uitdagende visie op cliëntenzorg en zetten vakmanschap in om dit waar te maken.

Dit sluit naadloos aan bij wat we om het strategisch kader hebben vastgesteld als leidende kernwaarden:

Vertrouwen:

We hebben vertrouwen in onze professionals. Medewerkers en leidinggevenden werken prettiger en presteren beter als er vertrouwen is. Vertrouwen versterkt de samenwerking, innovatie en de motivatie. Werken vanuit vertrouwen impliceert ook dat ontwikkelen en leren een normaal onderdeel van het werk zijn. We geven elkaar feedback en spreken elkaar aan als we vragen hebben.

Vakmanschap:

Onze medewerkers zijn vaardig door hun vakkennis en aardig in bejegening waarmee zij open staan voor wat anderen beweegt. Samenwerking vindt met elkaar plaats op basis van wederkerigheid en het samen zoeken naar de beste uitkomsten. Verbinden:

Wij verbinden door samen te werken, bruggen te slaan en persoonlijk contact. Wij brengen samenhang aan tussen de klantvraag, de formele en informele zorg en in de diversiteit van het aanbod wonen, welzijn en zorg. Ook in afstemming met andere stakeholders.

Medewerkers worden betrokken bij de ontwikkeling van beleid in werkgroepen, projectgroepen en bijeenkomsten in de vorm van World cafés. Medewerkers kunnen input leveren via het platform 'Hoe dan'

Daarnaast zijn er drie expertteams, bestaande uit verzorgenden, verpleegkundigen en behandelaren, die beleid uitwerken op het gebied van medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie en zorg voor vrijheid/wet zorg en dwang.

Personeelssamenstelling 2023

WLZ-locaties (PG verpleeghuizen, Torenhof en GRZ De Bloemenbuurt)

	FTE gerealiseerd 2022	FTE gerealiseerd 2023
N1 Woonondersteuner	226	233
N2 Helpende	164	165
N3 Verzorgende & EVV	323	311
Leerlingen zorg	124	109
N4 + N5 Verpleegkundige	47	49
Paramedici	30	30
Zorg overig	45	46
Stagiaires	56 (aantal)	79

Meetperiode 1 januari 2022 t/m 31 december 2023

Behandelaren WLZ-locaties	Aantal FTE gerealiseerd 2023
Specialist Ouderengeneeskunde	12,57
Fysiotherapeut	8,42
Ergotherapeut	0,28
Diëtist	0,3
Psycholoog	5,3
Mondhygiënist	0,36

Voor de tandheelkundige zorg zijn contracten afgesloten met externe gespecialiseerde tandartspraktijken.

Overige gegevens

FTE zorg/cliënt-ratio: 0,95

Ziekteverzuim 9,1%

Gemiddelde contractomvang: 0,6 fte

Percentage instroom: 22,8 %

Percentage uitstroom: 19%

Versie 27 juni 2024

24

Aantal stagiairs over de periode 1 januari- 31 december: 79

Aantal vrijwilligers over de periode 1 januari-31 december: 660

Per locatie en per team is een dienstrooster uitgewerkt. Het uitgangspunt is dat er overdag, 's avonds en in de nacht altijd minimaal een gediplomeerd verzorgende aanwezig is op een kleinschalige woning. Op een grotere afdeling zijn meerdere gediplomeerde verzorgenden aanwezig. Daarnaast worden 's ochtends en 's avonds rond etenstijd woonondersteuners ingezet. Medewerkers leefplezier en vrijwilligers bieden verenigingen en activiteiten.

Op de grote verpleeghuislocaties is overdag minimaal een verpleegkundige aanwezig. Op de kleine locaties (De Ruyterstraat, de Dennen, Oversingel PG) en 's nachts is een verpleegkundige aanwezig of oproepbaar en binnen 30 minuten aanwezig.

De arts is aanwezig of telefonisch bereikbaar en binnen 30 minuten aanwezig.

In Naarderheem is in 2022 gestart met het scholen van een groep Oekraïense medewerkers. Na intensieve taallessen worden ze ingezet als woonondersteuner of horeca-assistent.

Er zijn grote tekorten op de arbeidsmarkt, en de tekorten zullen groter worden. Tegelijkertijd wordt de zorg complexer, en hebben cliënten steeds meer aandacht nodig. We moeten dus op zoek naar een nieuwe manier van werken, en creatieve oplossingen zoeken voor het arbeidsmarktprobleem.

Behoud medewerkers

In 2023 hebben we een uitgebreid onderzoek gedaan naar hoe medewerkers Vivium waarderen als werkgever (KOMM 2023, ActiZ). Ruim 75% geeft aan het werken bij #teamVivium aan te bevelen aan anderen. Hierbij is gebruik gemaakt van de WNPS, waarbij 75% van de medewerkers een 9 of 10 scoort op de aanbevelingsvraag. We zijn blij met de uitkomsten van het onderzoek, maar zien ook genoeg aanknopingspunten om ons te verbeteren. De verbetermogelijkheden zijn voor 2024 richtinggevend om aan te pakken en op basis daarvan de uitstroom te verminderen. Daarbij maken we ook gebruik van de uitkomsten van de Vivium exit-enquête. Maar ook de punten waarop medewerkers Vivium waarderen als werkgever blijven richtinggevend in ons beleid en worden waar mogelijk verder geoptimaliseerd. In 2024 zal verder onderzocht worden welke wijze van overleg/informatie-uitwisseling het best aansluit bij de behoefte van medewerkers en wordt onderzocht hoe de dienstroosters en de wijze van roosteren beter kunnen aansluiten op de wensen van medewerkers.

De uitkomsten bieden ons de mogelijkheid gewenste interventies tot op locatie- en soms zelf teamniveau te vertalen. Zo wordt voor de medewerkers het best zichtbaar dat er daadwerkelijk actie wordt genomen op de verbeterpunten die zij hebben aangedragen. Het saldo in- en uitstroom dient positief te zijn.

In 2023 zijn we gestart met een trainingsprogramma voor alle leidinggevendenden en teamcoaches binnen Vivium. Centraal in het programma staat verbindend leiderschap. Hoe geef je hier invulling aan rekening houdend met bijvoorbeeld de grote span of control van leidinggevendenden of het concept van zelfsturing binnen de wijkteams van Vivium. In 2024 zal er aandacht zijn voor de borging van het geleerde in de praktijk en de eventueel gewenste opvolging van het programma.

In 2024 zullen tien MBO verpleegkundigen versneld worden opgeleid tot HBO verpleegkundigen middels competent gericht opleiden via een IZA subsidie. Eveneens met subsidie vanuit het IZA-fonds is in 2023 intercollegiale toetsing/intervisie voor (wijk)verpleegkundigen opgezet. Dit loopt door in 2024.

Net als in de rest van Nederland en in de VVT-sector, is bij Vivium een stijging van het verzuim zichtbaar. Corona en de na-effecten daarvan liggen hier nog altijd voor een groot deel aan ten grondslag. Het in 2021 ontwikkelde aanbod nazorg Corona voor medewerkers blijft ook in 2024 beschikbaar. In 2024 is het doel om weer tot de beste 25% organisaties te behoren waar het om verzuim gaat. In 2023 hebben we een traject gelopen om een samenwerking aan te gaan met een nieuwe arbdienstverlener, deze is per 1 januari 2024 gecontracteerd. De samenwerking moet o.a. gaan leiden tot het verlagen van het verzuim en verleggen focus naar preventie van verzuim. We zien dat als een teken van goed werkgeverschap.

De klantgroep PG ontwikkelt en implementeert een programma voor medewerkersondersteuning dat tools en training biedt om adequaat te reageren op agressie. Doel is dat medewerkers zich gesteund voelen en zich bekwaam voelen in het omgaan met dergelijke situaties.

Om aanvullend op bestaand beleid de instroom van nieuwe medewerkers te vergroten zetten we in op Vivium als lerende organisatie. Via het Vivium Leerbedrijf (Vivium Academy) worden studenten maximaal gefaciliteerd om bij Vivium te komen leren en werken. Het aantal daarvoor beschikbare plaatsen is 190. Speciale aandacht daarbij is er voor het werven van jongeren voor een leertraject in de zorg. Onderdeel daarvan is het, samen met het ROC, MBO college Hilversum, voorzien in een opleiding (in huis) met maatwerktrajecten voor wie er in de zorg wil komen werken (Zorgprofessional+). In deze opleiding laten we het traditionele “school leren” los en staat “leren op de werkplek” centraal. Via het Regiokompas wordt samen met andere VVT-organisatie en een aantal opleidingspartners een passend leer- en loopbaantraject ontwikkeld voor met name zij-instromers en carrièreswitchers. Vanuit deze doelgroepen is namelijk toenemend interesse zichtbaar in een loopbaan in de (ouderen)zorg. Modulair opleiden en maatwerk passend bij de leerbehoefte van de (potentiële) medewerker zijn hierin belangrijke speerpunten. (Potentiële) medewerkers van Vivium hebben met de Zorgprofessional+ opleiding van Vivium, de opleiding via het Regiokompas en de reguliere BOL- en BBL-scholingen voldoende keuzemogelijkheden voor een opleiding die aansluit bij de individuele leerwensen. Hiermee verwachten we het rendement van de opleidingen maximaal te kunnen benutten.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Vivium heeft een uitgebreid pakket aan bij- en nascholing. Er is een leerportaal, waarin medewerkers zich kunnen opgeven voor scholing, waarin ze e-learning kunnen volgen en waarin ze kunnen bijhouden welke scholing gevolgd is, en welke verplichte scholing gevolgd moet worden. In 2022 is Vivium gestart met het aanbieden van het online leerplatform Good Habitz, dat verschillende digitale trainingen bevat op het gebied van persoonlijke ontwikkeling.

In 2023 heeft een aantal moreel beraad bijeenkomsten plaats gevonden, onder andere over het ‘open deuren’ beleid in de PG-huizen. Het moreel beraad blijkt een heel mooie vorm om met elkaar te spreken over dilemma’s in de zorg vanuit waarden en normen. De bijeenkomsten worden door de deelnemers als heel waardevol ervaren.

In 2024 wordt binnen het leerhuis PG een programma ontwikkeld en gestart gericht op dementiezorg. Het doel is om het imago van dementiezorg te verbeteren en aantrekkelijk te maken voor aspirant-leerlingen door het aanbieden van hoogwaardige educatie en praktijkervaring in dit domein.

Managers en stafadviseurs in de PG-locaties zijn in 2024 gestart met een training en bijeenkomsten in het werken volgens de lean-sigma methodiek. Er zal in 2024 verder ervaring worden opgedaan met het toepassen van verschillende technieken in de praktijk; zoals het werken met waardestromeschema's en obeya (visueel management).

In de Zorgeloos wonen locaties is in 2023 een leer- en ontwikkeltraject voor EVV-er geweest. De deelnemers hebben het traject als positief beoordeeld, maar hebben aangegeven dat er nog wel aandacht nodig is voor vertaling naar de praktijk van klinisch redeneren en methodisch werken. In 2024 zal er een vervolgentraject worden ontwikkeld, gericht op de zorgteams.

De klantgroep Zorgeloos wonen/zorg aan huis organiseert drie keer per jaar verdiepbijeenkomsten rond kwaliteitsthema's en wet- en regelgeving. Afhankelijk van het thema worden daarbij externe deskundigen uitgenodigd. Thema's zijn onder andere het generiek kompas 'samen werken aan kwaliteit van bestaan', wet zorg en dwang in de ambulante zorg en vertalen van audit-resultaten naar verbeteringen in zorg en dienstverlening.

Binnen het bestuurs- en servicebureau (ondersteunende diensten) loopt een traject 'samen verbeteren'. Doel is het werk anders en slimmer te organiseren, met het oog op de toekomst (meer zorgvragers, krappe arbeidsmarkt). Alle medewerkers hebben kennis gemaakt met 'lean' werken. Een aantal medewerkers heeft een Orange Belt training gevolgd, zodat zij hun collega's kunnen ondersteunen bij verbeterprojecten en het wegnemen van verspillingen.

Hulpbronnen, omgeving en context

Gebouwde omgeving

Verschiedende gebouwen van Vivium zijn aan onderhoud, renovatie of verbouw toe. Hiertoe is een meerjaren strategisch vastgoedplan opgesteld. Zorginstellingen worden in Nederland verondersteld om een routekaart op te stellen voor de verduurzaming van haar zorgvastgoed, de zogenaamde "Routekaart voor CO 2 emissiereductie bij zorgvastgoed". In deze routekaarten wordt onderscheid gemaakt tussen de maatregelen die vanuit het energiebeleid wettelijk verplicht zijn en maatregelen die nodig zijn om aan de klimaatdoelstellingen van 2030 en 2050 te voldoen. In 2022/2023 heeft Vivium een meerjarig een strategie- en actieplan opgesteld "Route 2050 Portefeuillestrategie Vivium Zorggroep."

In 2023 is gestart met de sloop/nieuwbouw van het nieuwe Naarderheem. Het nieuwbouwproject biedt plaats aan ongeveer 220 cliënten (nu is dat 170). Cliënten krijgen allemaal een eigen kamer met eigen sanitair. De kamers worden zo ingericht dat 'rooming-in' mogelijk is. Dit betekent dat een partner of mantelzorger mee kan in de woning en intensief bij het proces betrokken kan blijven wat een positief effect heeft op een sneller herstel en daardoor kortere opnameduur. Daarnaast komt er

Versie 27 juni 2024

meer ruimte voor behandel-intensieve-zorg voor mensen met dementie of cliënten die langdurige zorg nodig hebben vanwege chronisch lichamelijke beperkingen. Voor meer informatie: [Naarderheem nieuwbouw : Vivium Zorggroep](#)

Technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen

De afgelopen jaren is geïnvesteerd in het verbeteren van de wifi, zodat medewerkers gebruik kunnen maken van tablets en apps. In de locaties en de wijkteams wordt nu gewerkt met tablets voor delen en aftekenen van medicatie via een elektronisch voorschrijfsysteem. Daarnaast maken we gebruik van domotica, zoals deurbeveiliging met chips en tags, uitluistersystemen, sensoren, camerasystemen etc.

Samen met Velicus is vanuit het programma SO-GVA (Specialist Ouderengeneeskunde in toekomstperspectief – Gooi/Vechtstreek/Almere) de handen ineengeslagen voor een groot praktijkonderzoek met de HoloLens: een soort bril waarmee de arts op afstand mee kan kijken met de verpleegkundige en de cliënt. De hololens is al succesvol gebruikt bij o.a. Hogewey.

<https://youtu.be/uR2ajaNW5d8>

In Torenhof en De Ruyterstraat is een nieuw VOS (verpleegkundig oproepsysteem) in gebruik genomen. In 2024 wordt gestart met de aanleg van het nieuwe VOS in meerdere locaties van Vivium.

Eind 2023 is gestart met de implementatie van elektronische woningtoegang met behulp van de Phoniro. De planning is dat de Phoniro eind 2^e kwartaal 2024 is geïmplementeerd voor alle (alarm)wijkzorgcliënten.

Zie ook het hoofdstuk over de [programmaliijn zorgtechnologie](#)

Duurzaamheid

In 2023 is de Green Deal Duurzame Zorg 3.0 ondertekend door Vivium. In 2023 zijn er de volgende acties geweest:

- week van de Duurzaamheid - Zorg voor Energie (oktober 2023);
- presentatie van het Vivium Mobiliteitsplan bij ActiZ (november 2023);
- portefeuillestrategie opgesteld in samenwerking met Royal HaskoningDHV voor de route voor duurzaamheid en het behalen van de CO-2 doelstellingen 2030 en 2050. In de routekaart van RHDHV is op basis van de huidige portefeuille gekeken welke acties gedaan moeten worden om de huidige status van de CO-2 doelstellingen te bepalen en hoe wij tenminste de CO2 doelstellingen van 2030 en daarna 2050 kunnen realiseren. In augustus 2023 is de definitieve rapportage opgeleverd.

In 2024 zullen we ons vooral focussen op bewustwording en laaghangend fruit (afval scheiden, selectievere inkoop etc.)

Gebruik van informatie

Verzamelen en delen van informatie waaronder cliëntoordelen

Vanuit het kwaliteitskader zijn zorgaanbieders verplicht jaarlijks minimaal één keer per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen en te gebruiken met behulp van een instrument naar keuze dat voldoet aan de daarvoor gestelde eisen. Elke verpleeghuisorganisatie dient daarnaast, in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid, jaarlijks op locatieniveau de totaalscore aan te leveren op basis van de zes vragen van Zorgkaart Nederland. Vivium neemt deel aan de PREM (zvw) en laat jaarlijks een uitvraag doen naar de zes vragen van Zorgkaart Nederland en de Groningen Wellbeing indicator (GWI). Voor een samenvatting van de uitkomsten zien [Cliëntwaardering : Vivium Zorggroep](#)

Openbaarheid en transparantie

Zorginstellingen zijn vanaf 1 januari 2022 verplicht een [bestuursverslag](#) te maken, op basis van de veranderde Wet toetreding zorgaanbieders (WTZa) en de regeling openbare jaarverantwoording WMG, die de regeling verslaggeving WTZi vervangt.

Vanuit het kwaliteitskader moeten jaarlijks indicatoren basisveiligheid worden aangeleverd. Vivium levert deze indicatoren jaarlijks aan via de daarvoor ingerichte portal. Onder protest, want de gevraagde indicatoren hebben geen toegevoegde waarde voor de (kwaliteit van bestaan van de) client en leveren een enorme administratieve belasting voor medewerkers op.

Vanuit het kwaliteitskader moet jaarlijks een kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag worden gepubliceerd. Vivium doet dit via haar website [Kwaliteit : Vivium Zorggroep](#)

Bijlage 1: Profiel Vivium Zorggroep

Vivium Zorggroep is een zorgaanbieder voor ouderenzorg in het Gooi, de Noordelijke Vechtstreek en Amsterdam Zuid.

Vivium biedt:

Vivium Services: diensten aan huis, zodat mensen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Klantgroep Zorgeloos wonen/Zorg aan Huis: prettig wonen, midden in het leven, met alle zorg dichtbij. Daarnaast geldt voor Torenhof: een zo volwaardig mogelijk leven bij ernstige somatische problemen.

Klantgroep Psychogeriatric: biedt zorg aan cliënten met dementie die 24 uur per dag behoefte hebben aan beschermd wonen, zorg en leefplezier.

Klantgroep GRZ: revalideren is samenwerken aan de toekomst. Daarnaast zien we een nieuwe propositie ontstaan naar behandel intensieve zorg zoals bij Parkinson.

Klantgroep Advies- en Behandel Centrum (ABC): multidisciplinaire zorg door een specialist ouderengeneeskunde naast de huisarts gericht op kwaliteit van leven/welzijn voor kwetsbare ouderen met een complexe zorgvraag.

Vivium Zorggroep helpt mensen om hun eigen leven te blijven leiden, in elke levensfase. Zo gezond, vitaal en zelfstandig mogelijk. Ook ondersteunt Vivium partners en familie, indien gewenst.

Wij geloven in de kracht van mensen. Onze klanten en hun naasten weten zelf het beste welke ondersteuning ze nodig hebben. We luisteren en werken samen aan een passende oplossing.

Of het nu gaat om zelfstandig wonen, goede zorg of plezierig leven.

- Vivium helpt mensen verder.

Onze besturingsfilosofie: we zijn op weg naar

- een organisatievorm die medewerkers ondersteunt om in hoge mate zelfstandig beslissingen te kunnen nemen.
- een organisatie met werkprocessen die ruimte bieden voor eigen keuzes, die op ontwikkeling naar samenredzaamheid gericht zijn en waarbij de besluitvorming op samenspraak is ingericht.
- een organisatie die is gericht op het bieden van eigen beslisruimte, regelvermogen en vertrouwen in vakmanschap voor medewerkers.

Kernwaarden zijn vertrouwen, verbinden en vakmanschap.

Dit kwaliteitsplan/kwaliteitsverslag betreft de WLZ-verpleeghuiszorg.
Hieronder vallen de volgende locaties:

Locatie	Aantal cliënten	Soort(en) zorg
De Antonius Hof	134	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
De Bolder	148	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
De Dennen	25	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
De Hogeweyk	187	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
De Stichtse Hof	170	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
Oversingel PG	28	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
De Ruyterstraat	24	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
Torendael	145	Wonen met dementie (zpz 5 of 7 met behandeling)
Torenhof	62	Chronisch somatische zorg (zpz 6 of 8)
De Zandzee	57	Zelfstandig wonen met beginnende dementie (zpz 4 of 5 zonder behandeling en zonder wzd)

Peildatum december 2023

Langdurige revalidatie

Naarderheem kent een doelgroep die in aanmerking komt voor langdurige revalidatie met een maximum van 1 jaar na een GRZ-opname. Bij deze cliënten is vaak sprake van complexe problematiek. Vaak gaat dit gepaard met niet aangeboren hersenletsel en gedragsveranderingen. Door deze complexiteit is er meer tijd nodig voor revalideren dan binnen de GRZ wordt geboden (180 dagen), zodat het optimale niveau van functioneren behaald kan worden. Vanwege de nieuwbouw van Naarderheem zijn deze cliënten tijdelijk ondergebracht op verschillende afdelingen.

Binnen de GRZ is de revalidatie met name gericht op herstel van lichamelijk functioneren en terugkeer naar eigen omgeving. De nadruk bij deze revalidatie ligt echter ook op omgaan met niet aangeboren hersenletsel, rouwverwerking van verlies van functioneren en het vinden van een nieuwe balans voor de cliënt en zijn netwerk. In het zoeken van een nieuwe balans is zowel aandacht voor autonomie, omgaan met beperkingen, zoeken naar zinvolle dagbestedingen en het vinden van nieuwe veiligheid.

Somatisch verpleeghuis

Torenhof, is een verzorgingshuis dat recent is omgevormd naar een somatisch verpleeghuis. Torenhof telt 64 een-kamerappartementen. Torenhof is geen traditioneel verpleeghuis, maar een comfortabel thuis voor mensen met een somatische indicatie 6 en 8 inclusief behandeling. Vivium biedt bewoners meer en meer een plek waar kennis en kunde bij elkaar komen en waar een toegerust team van zorgverleners en behandelaars beschikbaar is om aan de hulpvraag te kunnen voldoen.

Wonen met dementie

De PG-locaties bieden zowel begeleid zelfstandig wonen als kleinschalig wonen. De doelgroep betreft cliënten met dementie, die niet meer in staat zijn om zelfstandig thuis te wonen. Vivium biedt een veilige en herkenbare omgeving. Mensen die bij ons komen wonen bevinden zich meestal in de

laatste maanden of jaren van hun leven. Voor ons een grote verantwoordelijkheid dat mensen deze fase zo zinvol en plezierig mogelijk kunnen doorbrengen. We willen ruimte geven aan plezierige zaken en zetten ons er voor in dat de nadelen van dementie en ouderdom een plezierig leven niet in de weg staan. Onze visie is uitgewerkt in 6 pijlers:

1. Gunstige omgeving
2. Leefplezier en zingeving
3. Leefstijl
4. Positieve gezondheid
5. Familie, medewerkers en vrijwilligers
6. Faciliterende organisatie

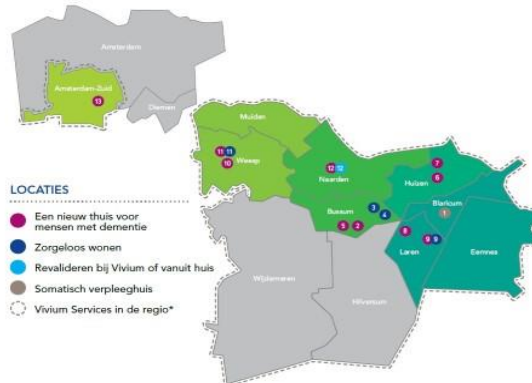
Zie ook [Verpleeghuis dementie? Het kan ook anders – Vivium.nl : Vivium Zorggroep](https://www.vivium.nl/verpleeghuis-dementie?het-kan-ook-anders)

Volledig Pakket Thuis

Vivium heeft ongeveer 130 cliënten die een volledig pakket thuis (VPT) afnemen. De meeste VPT-clieënten wonen in de wijk, al dan niet in een Zorgeloos Wonen locatie (niet geclusterd). Cliënten met een VPT vallen niet onder de definitie van de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zoals de IGJ deze hanteert. In afwachting van duidelijkheid over de doorontwikkeling van het Addendum Langdurige Zorg Thuis met Wlz-indicatie cq het kwaliteitskompas hanteren we een addendum, dat we separaat op onze website publiceren.

Vivium Zorggroep

Dé zorgspecialist in de regio Gooi en Vechtstreek en AmsterdamZuid, met 2.800 enthousiaste collega's.



Bijlage 2: Jaaroverzicht 2023 incidentmeldingen Vivium Zorggroep

Het melden van incidenten is bedoeld om (bijna-) ongevallen te signaleren, te analyseren, te verbeteren en er van te leren. Het kan hierbij gaan om cliënt-gebonden incidenten (MIC) of medewerker-gebonden incidenten (MIM). Het incidentenbeleid van Vivium is gericht op het analyseren en leren van incidenten: waardoor heeft het risico of het incident kunnen ontstaan en hoe kunnen we dit risico een volgende keer verkleinen?

Cliëntgebonden incidenten (MIC)

Alle zorgmedewerkers kunnen digitaal melding maken van client-gebonden incidenten (MIC) of bijna-incidenten. Als zich een incident voordoet wordt binnen het team besproken hoe kan worden voorkomen dat eenzelfde incident zich in de toekomst weer voordoet. Bij ernstige incidenten wordt regelmatig gebruik gemaakt van de Prisma- onderzoeksmethodiek. In het multidisciplinair overleg (MDO) worden de incidenten op cliëntniveau besproken, en wordt geëvalueerd of er voldoende gedaan is en welke interventies er nog mogelijk zijn om incidenten te voorkomen. Het kan ook zijn dat bepaalde risico's worden geaccepteerd, bijvoorbeeld als iemand erg graag wil wandelen maar daarbij soms valt. Dit wordt dan vastgelegd in het elektronisch clientdossier (ECD). Medewerkers kunnen zelf de overzichten van hun eigen team of afdeling zien op een dashboard in het ECD (klantgroepen PG, ZW, ZaH, TH) of op het dashboard van het meldsysteem (klantgroep GRZ). De incidenten en verbetermaatregelen worden in het teamoverleg en waar van toepassing multidisciplinair besproken. Binnen alle afdelingen van Vivium wordt gewerkt aan het steeds beter analyseren (begrijpen) van incidenten; daarvoor wordt de landelijk toegepaste PRISMA-methodiek gebruikt.

Overzichten van incidenten moeten altijd worden geïnterpreteerd vanuit een context: wat is het totaal aantal cliënten, wat zijn de afspraken rond het melden van incidenten, wat zijn de specifieke kenmerken van de cliëntpopulatie etc.

Vivium streeft niet per definitie naar een afname van het aantal incidenten; Vivium streeft wel naar een veilige (meld) cultuur, waarin het leren en verbeteren en een zorgvuldige afweging tussen vrijheid, kwaliteit van leven en veiligheid voorop staat.

Calamiteiten

Voor calamiteiten gelden aanvullende afspraken. Een calamiteit wordt in de Wet Kwaliteit, klachten, geschillen zorg (Wkkgz) als volgt gedefinieerd: "Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt van de instelling heeft geleid."

Niet altijd is direct duidelijk of er sprake is van een calamiteit, en vindt eerst nader onderzoek plaats. Binnen drie dagen na vaststelling dat sprake is van een calamiteit moet dit gemeld worden bij de

Versie 27 juni 2024

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De IGJ vraagt vervolgens om een rapport van het onderzoek naar de oorzaken en verbetermogelijkheden. Dit rapport wordt door de IGJ beoordeeld op zorgvuldigheid, diepgang en kwaliteit van de verbetermaatregelen. De voortgang van de verbeteracties wordt besproken in de kwartaalreviews en de MT's van de klantgroep.

Calamiteiten worden onderzocht door een onderzoeksteam, waarin medewerkers van verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd (bijv. een arts, een verpleegkundige, een verzorgende). De leden van het onderzoeksteam zijn zelf niet betrokken bij het incident. Het onderzoeksteam wordt ondersteund door een adviseur kwaliteit en beleid die geschoold is in het doen van Prisma-onderzoek. Als er sprake is van een calamiteit waarbij een cliënt is overleden (bijvoorbeeld als gevolg van een fractuur na een val), wordt het onderzoek geleid door een externe voorzitter.

In 2023 zijn 2 calamiteiten en 2 meldingen van geweld in de zorgrelatie ingediend bij de IGJ. Na beoordeling van het onderzoeksrapport en verbetermaatregelen zijn de meldingen door de IGJ afgesloten.

In 2023 zijn de adviseurs kwaliteit en beleid en enkele andere medewerkers (behandelaren en leidinggevenden) (bij)geschoold in het doen van onderzoek naar incidenten en calamiteiten. Hiermee kunnen we de kwaliteit van de analyses en verbetermaatregelen nog verder verbeteren. Ook in 2024 zal er weer een scholing plaats vinden.

Medewerker-gebonden incidenten (MIM)

De MIM-registratie geeft inzicht in de risico's van het werk en geeft aanleiding voor het opstellen van verbeterpunten. Iedere gebeurtenis of onveilige situatie waarbij een medewerker betrokken is, komt voor een MIM-melding in aanmerking. MIM-meldingen worden zowel besproken binnen de multidisciplinaire teams rondom de cliënt, als binnen de teams van (zorg)medewerkers en management. Als de MIM-melding betrekking heeft op een agressie-incident wordt in de PG-locaties vaak de sociaal agoog betrokken. De sociaal agoog bespreekt daar waar nodig met de medewerker wat er nodig is om herhaling te voorkomen, en kan (naast de leidinggevende) nazorg bieden. De locaties en klantgroepen hebben een arboteams waarin de MIM-meldingen worden besproken als daar aanleiding voor is. Daarnaast kent Vivium een expertteam Gezond en veilig werken dat zich richt op beleid, bewustwording en advies ten aanzien van gezond, veilig en prettig werken.

Bij ernstige incidenten kunnen medewerkers ondersteuning zoeken bij het bedrijfsopvangteam.

Een trend die duidelijk gevoeld wordt is de toenemende frequentie waarmee medewerkers te maken hebben met agressie door bezoekers, naasten en familie. Een trend die zich voordoet in de maatschappij, en (dus) ook binnen Vivium. Elke situatie vereist maatwerk. Soms helpt het om in gesprek te gaan en afspraken te maken, soms zijn verdergaande maatregelen nodig zoals het tijdelijk beperken van de toegang tot een (deel van de) locatie.

Binnen de geriatrische revalidatiezorg (GRZ) en De Vesting worden medewerker gebonden incidenten gemeld via het digitale meldsysteem. Het was de bedoeling dat de medewerkers van de andere klantgroepen vanaf medio 2023 ook digitaal MIM-meldingen kunnen doen. Helaas is het door tekorten bij ICT niet gelukt dat te realiseren, de uitrol staat gepland voor medio 2024.

Terugblik op 2023

Net als in voorgaande jaren betreffen de meeste meldingen van incidenten in de PG-locaties meldingen van vallen. In 75% van de gemelde valincidenten is de cliënt op de grond aangetroffen in de eigen kamer of appartement. In 88% van de gevallen was de melder geen getuige van het incident. De meeste valincidenten vinden dus plaats bij cliënten die 's nachts alleen in hun kamer zijn, en waarbij geen toezicht is. Meestal is er sprake van meerdere oorzaken gelegen in de cliënt zelf (fysieke conditie, cognitie, gedrag zoals loopdrang), en zijn er meerdere preventieve maatregelen ingezet (zoals een sensor, valmat) die zijn besproken in het multidisciplinaire team.

Ook in de zorgeloos wonen locaties, bij zorg aan huis en in de GRZ betreffen de meeste meldingen valincidenten. In 71% van de gemelde valincidenten is de cliënt op de grond aangetroffen, in 90% was dat in de eigen kamer of appartement. In 96% van de gevallen was de melder geen getuige van het incident. De meeste valincidenten vinden ook hier dus plaats bij cliënten die 's nachts alleen in hun kamer zijn, en waarbij geen toezicht is.

In Torenhof betreffen de meeste incidenten medicatie-incidenten.

Samenvatting meldingen per klantgroep 2023

Aantal meldingen per klantgroep

Klantgroep	gemiddeld aantal cliënten	Aantal meldingen 2020	Aantal meldingen 2021	Aantal meldingen 2022	Aantal meldingen 2023
GRZ en De Vesting	157 ¹	601 ²	685	788 ³	777
PG-verpleeghuizen	972	6064 ⁴	5843	6028	5788
Somatisch verpleeghuis	62	480	443	488	598
Zorgeloos wonen	275	851	926	964	1004
Zorg aan huis	2728	1045	1236	1409	1125

Meldingen per klantgroep per soort in 2023

soort melding	Zorg aan Huis 2728 cliënten	Somatisch verpleeg- huis 62 cliënten	Zorgeloos wonen 275 cliënten	PG verpleeg- huis 972 cliënten	GRZ 167- 185 cliënten	De Vesting
Agressief gedrag	19	17	7	1212	28	6
Anders	51	33	15	371	22	14
Inname gevaarlijke stoffen	-	-	-	8	1	1
Medicatie	496	299	387	938	224	40
Stoten, knellen, botsen	7	2	4	62	3	0
Vallen	552	243	591	3154	309	112
Verbranden	-	3	-	11	2	2
Vermissing	-	1	-	32	6	2
verslikken					5	0
Totaal	1125	598	1004	5788	600	177

¹ In 2020 lager vanwege Covid

² Exclusief de Vesting. Vertekend vanwege lage bedbezetting Q4 (Covid)

³ Inclusief MIM

⁴ Inclusief De Vesting.

Verbetermaatregelen 2023

Preventiescan

De risico-signalering in het ECD is in 2022 vervangen door de preventiescan. De preventiescan ondersteunt het methodisch werken, en is vooral gericht op de vervolgacties die genomen kunnen worden na het signaleren van een risico. De preventiescan wordt nog niet altijd goed ingevuld. Het methodisch werken (het maken van afspraken en het inzetten van acties als er sprake is van een verhoogd risico) wordt in 2024 meegenomen in de scholing rond het nieuwe ECD.

Medicatie

De meeste medicatie-incidenten betreffen het vergeten te geven of het vergeten af te tekenen van medicatie. Na de invoering van het elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) was in eerste instantie een daling van het aantal medicatie-incidenten zichtbaar, daarna steeg het aantal incidenten weer. Uit een nadere analyse bleek dat bij medicatie-incidenten waarbij medicatie niet is afgetekend veel medewerkers de laatste stap in het proces, nl. het direct aftekenen van toegediende medicatie niet altijd uitvoeren. Ook een eindcontrole (zichtbaarheid werkfoto's cliënten) op de registratie in het EVS vindt niet altijd plaats.

In 2022 is een nieuwe scholing medicatieveiligheid ontwikkeld voor zorgmedewerkers van Vivium: 'Verantwoordelijk zijn voor medicatie'. De inhoud van de scholing is gebaseerd op de uitkomsten van de interne audits op medicatie en op veelvoorkomende medicatie-incidenten, en bevat veel praktijkopdrachten. De scholing is gestart in 2023, en wordt in 2024 gecontinueerd.

In Naarderheem is in 2023 gestart met de zogenaamde dagrollen (baxters). De apotheek levert nu elke avond alleen de medicatie voor de volgende dag af. Deze nieuwe methode zorgt ervoor dat bij veranderingen in voorgeschreven medicatie de juiste combinatie meestal de volgende dag al in de zakjes zit en er minder kans op fouten is, omdat de inhoud van de zakjes niet meer handmatig aangepast hoeft te worden.

Vallen

In 2022 is in De Antonius Hof een start gemaakt met de training valpreventie, en het werken met de valpreventie-poster. In 2023 is dit overgenomen door een aantal andere PG-locaties binnen Vivium.

In Naarderheem is een herintroductie geweest van de WOLK (= een heupairbag). Tijdens het MDO wordt nu standaard besproken of er bij een cliënt sprake is van verhoogd valrisico en gekeken of het gebruik van een heupairbag een mogelijke optie is om de gevolgen van het vallen te beperken. De fysiotherapeut neemt het voortouw in het bespreken hiervan. De cliënt, diens contactpersoon en de fysiotherapeut bespreken en bepalen vervolgens samen of het inzetten van de WOLK wenselijk en haalbaar is. Zo ja; dan wordt de WOLK besteld.

Binnen Zorg aan Huis en Zorgeloos wonen is in 2023 extra aandacht besteed aan het vroegtijdig bespreken van de zogenaamde 'Praktijkrichtlijnen Zorgverleners' waarin behalve Arbo richtlijnen ook aandacht is voor hulpmiddelen en woninginrichting gericht op het verminderen van het risico op vallen. In de Zorgeloos wonen locaties zijn bijeenkomsten geweest voor cliënten over bewegen en valpreventie. In 2024 worden via leefplezier opnieuw bijeenkomsten gepland.

Agressief gedrag/probleem gedrag

Met name in de PG-locaties worden veel meldingen gedaan van agressief gedrag. Vaak betreft het meerdere meldingen per bewoner. Bij probleemgedrag/onbegrepen gedrag worden sociaal agogen en/of het gedragsteam betrokken. Na een analyse wordt gekeken hoe de oorzaken van het gedrag kunnen worden weggenomen. Daarnaast krijgen medewerkers handvatten om het gedrag zoveel mogelijk te voorkomen, of volgt een behandeling van de oorzaken van het gedrag. Een eventuele behandeling wordt altijd geëvalueerd.

Vooruitblik 2024

Implementatie incidentenkaart

Als hulpmiddel voor het bespreken van incidenten in de teams is een incidentenkaart ontwikkeld. Deze wordt in 2024 in gebruik genomen en geëvalueerd.

Terugdringen medicatiefouten

Het expertteam medicatieveiligheid richt zich in 2024 en 2025 specifiek op de pijlers Leren & verbeteren en Implementatie & evaluatie. Onder andere wordt samen met de vakgroep leren en ontwikkelen en met input van medewerkers gewerkt aan het vergroten van kennis met betrekking tot medicatie van medewerkers niveau 2+, 3, 4 en 5 en van uitzendkrachten en flexmedewerkers. Daarnaast wordt in 2024-2025 gewerkt aan de vindbaarheid van werkinstructies en procedures.

Terugdringen valincidenten

In afstemming met de vakgroep fysio- en oefentherapie wordt onderzocht of en hoe we het multidisciplinaire valpreventiebeleid binnen PG aan kunnen scherpen. Dit op basis van de evidence based valpreventierichtlijn. Fysiotherapeuten en oefentherapeuten zijn meer proactief en prominent aanwezig op de werkvloer. Ook is er meer structurele aandacht voor bewoners vanaf de inhuizing, waarbij direct een valanalyse wordt uitgevoerd en eventuele benodigde hulpmiddelen worden geïnventariseerd.

In de benadering van hun taken pakken de paramedici een meer coachende rol, waarbij ze niet alleen zorgdragen voor bewoners, maar ook de andere zorgverleners, familie en mantelzorgers begeleiden. De behandelaars bieden alleen nog één-op-één behandelingen voor bewoners die specifieke oefen- of fysiotherapeutische ondersteuning vereisen, zoals bij revalidatie of verhoogd valgevaar. Daarnaast fungeren ze als experts op het gebied van transfers, steunkousen, rolstoelen, aangepaste schoenen en instrumentatie.

Brede implementatie binnen de PG-locaties van de poster "Handelen na valincident" die door De Antonius Hof is ontwikkeld en de training die hierbij wordt gegeven. Dit omdat valincidenten nooit helemaal te voorkomen zijn, ondanks preventieve maatregelen. De cliëntgebonden factoren en het belang van (bewegings)vrijheid zullen blijven leiden tot valincidenten. We proberen de gevolgen van valincidenten zoveel mogelijk te beperken, de poster kan daarbij als hulpmiddel worden gebruikt.

Terugdringen administratieve belasting medewerkers (in relatie tot het doel van het melden)

In het project 'nieuw ECD' wordt het melden van incidenten (MIC) meegenomen in relatie tot de administratieve belasting die het melden met zich mee brengt voor medewerkers.

Bijlage 3: jaarverslag Wet zorg en dwang/analyse onvrijwillige zorg

In 2020 en 2021 heeft Vivium Zorggroep de Wet zorg en dwang (Wzd) geïmplementeerd als opvolger van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). Daarbij is hard gewerkt aan onder andere een Beleid Wzd, handvatten en instructies, scholing van zorgprofessionals en de inrichting van het elektronisch cliëntdossier (ECD) ten behoeve van de registratie van onvrijwillige zorg. In de jaren 2022 en 2023 is de status van implementatie veranderd naar handhaving van de reeds gemaakte afspraken waarbij de veranderingen en aanpassingen in de WZD gevolgd worden door het Expertteam.

In het kader van wet- en regelgeving en het Vivium Beleid WZD wordt twee maal per jaar een data-uitdraai van de registraties gemaakt, ter verantwoording aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Daarnaast wordt éénmaal per jaar een kwalitatieve analyse gemaakt ter verantwoording en verdere beleidsontwikkeling. Deze analyse wordt opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag.

Deze bijlage bevat de analyse over onvrijwillige zorg over verslagjaar 2023. De analyse is gebaseerd op de registraties in het ECD en een enquête die is ingevuld door alle locaties die als WZD accommodatie geregistreerd staan in het accommodatieregister. Het Vivium-beleid omtrent het geven van onvrijwillige zorg in de ambulante setting is vooralsnog ongewijzigd: in de ambulante zorg wordt geen onvrijwillige zorg gegeven.

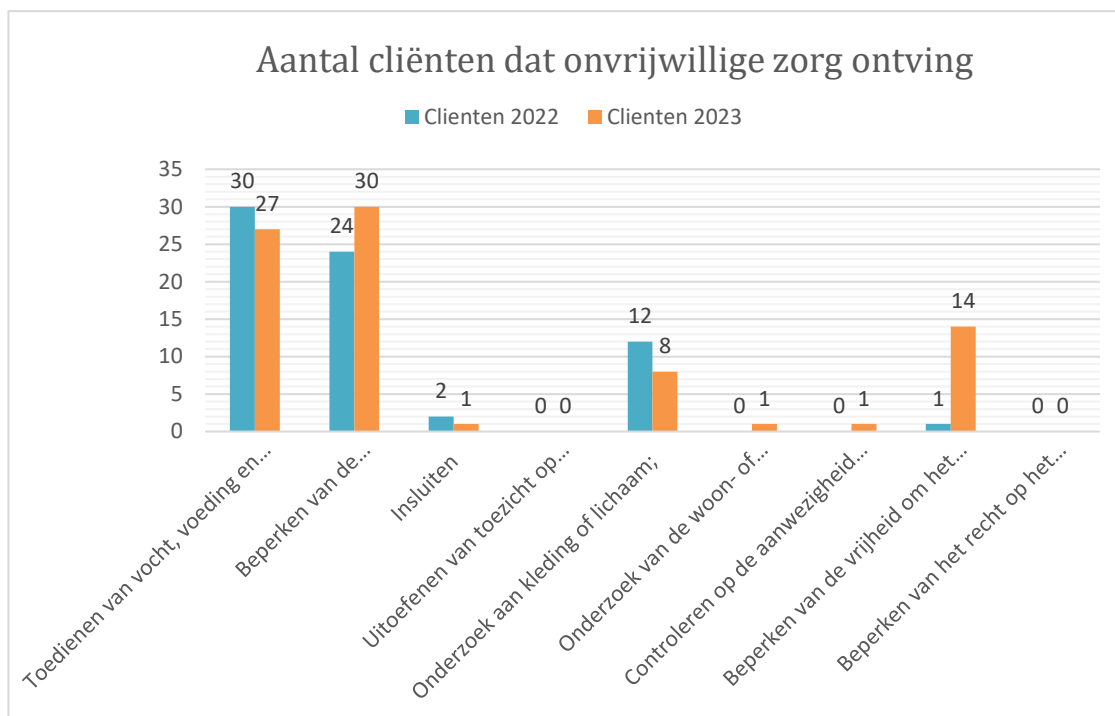
Uitkomsten en analyse onvrijwillige zorg 2023

In totaal zijn er in 2023 88 registraties van onvrijwillige zorg gemaakt. Dit betrof onvrijwillige zorg aan 66 cliënten op 7 van de 9 verschillende WZD-accommodaties van Vivium. Zie tabel 1 en grafiek 1 en tabel 2.

Tabel 1. Aantal registraties van onvrijwillige zorg in 2023 verdeeld naar zorgvorm

Vorm van onvrijwillige zorg	Aantal registraties 2023	Aantal registraties 2022	Aantal cliënten 2023	Aantal cliënten 2022
1: Toedienen van vocht, voeding en medicatie, medische handelingen en therapeutische maatregelen	27 (-28.9%)	38	27 (-10%)	30
2: Beperken van de bewegingsvrijheid	32 (+6.7%)	30	30 (+25%)	24
3: Insluiting	1 (-50%)	2	1 (-50%)	2
4: Uitoefenen van toezicht op betrokkene (incl. domotica)	0 (0%)	0	0 (0%)	0
5: Onderzoek aan kleding of lichaam	8 (-46.6 %)	15	8 (-33.3%)	12
6: Onderzoek woon-of verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen	1 (+1)	0	1 (+1)	0
7: Controle op aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen	1 (+1)	0	1 (+1)	0
8: Beperken van de vrijheid het eigen leven in te richten	18 (+1700%)	1	14 (+1300%)	1
9: Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0	0
Totaal	88	86	66	69

Grafiek 1. Aantal cliënten dat in een jaar onvrijwillige zorg ontving, ingedeeld naar zorgvorm



Ten opzichte van verslagjaar 2022 zien we vergelijkbare aantallen: 88 registraties in 2023 ten opzichte van 86 registraties in 2022 voor 66 unieke cliënten in 2023 t.o.v. 69 unieke cliënten in 2022. De verschillen zijn erg klein; zo ontvingen bij de eerste zorgvorm (toedienen van vocht, voeding en medicatie) drie cliënten minder onvrijwillige zorg. In het ECD wordt onderscheid gemaakt tussen medicatie en toedienen van psychofarmaca buiten de richtlijn. Bij cliënten die psychofarmaca krijgen zien we soms afbouwprognen die in eerste instantie lukken maar waarbij het later toch nodig is de medicatie weer opnieuw op te starten.

Ten opzichte van 2022 ontvingen zes meer cliënten onvrijwillige zorg die in de tweede zorgvorm valt. Het betreft het beperken van de bewegingsvrijheid anders dan fixatie. In de beschrijving valt daarbij op dat er in 16 van de 32 registraties geen sprake was van verzet omdat de client zich niet bewust is van de gesloten deur/ gesloten kastdeur of dat de client het prima vindt dat er een tafelblad op haar trippelstoel zit. Bij zorgvorm 5 (onderzoek aan kleding of lichaam) waren er 4 cliënten minder die deze onvrijwillige zorg ontvingen. Een significante toename van 1 naar 14 cliënten is er bij zorgvorm 8 (beperken van de vrijheid het eigen leven in te richten). Dit betreft het gedwongen ontvangen van hulp bij de zorg voor de persoonlijke hygiëne (wassen/ verschoneren).

Het verschil is te verklaren doordat het sinds maart 2023 in het ECD mogelijk is om dit hoofdtype en subtype van onvrijwillige zorg te registreren.

De registraties bij hoofdtype Onderzoek aan kleding of lichaam betreffen ook vaak verzet bij de persoonlijke verzorging en betroffen registraties die vóór maart 2023 gestart waren. Bij dat zorgtype zie je dan ook een afname in 2023.

In onderstaande tabel 2 is de verdeling van onvrijwillige zorg per locatie van Vivium zichtbaar.

locatie	Aantal registraties	Aantal unieke cliënten
De Antonius hof	8	5
De Bolder	12	10
De Ruyterstraat	5	4
De Stichtse hof	38	26
De Dennen	2	2
Torendael	12	10
Hogewey	11	9
totaal	88	66

Op de locaties Oversingel PG en de Zandzee waren in 2023 geen registraties van onvrijwillige zorg.

Middels de uitgezette enquête hebben meerdere locaties aangegeven dat de bewustwording onder medewerkers van onvrijwillige zorg en bijbehorende procedures is toegenomen, veelal door de (verplichte) Wzd-scholingen die zijn georganiseerd voor zorgteams en multidisciplinair behandelteam. Naast deze 'live' scholing wordt ook de e-learning (zie 'Beschikbare scholing voor medewerkers') regelmatig onder de aandacht gebracht.

Behalve tijdens scholingen is ook tijdens het dagelijks werk aandacht voor onvrijwillige zorg in de multidisciplinaire samenwerking tussen de zorgteams en disciplines uit het behandelteam (voornamelijk Sociaal Agogen, Psychologen, Fysio- en oefentherapeuten en Specialisten Ouderengeneeskunde). Bespreking van onvrijwillige zorg is veelal ingebed in reeds bestaande overleggen zoals cliëntgebonden MDO (2 keer per jaar), gedragsoverleg of gedragsvisite (gemiddeld zes-wekelijks). Op enkele locaties zijn daarnaast ook specifieke WZD-overleggen of WZD-werkgroepen ontstaan o.a. om van elkaar te kunnen leren.

Belangrijk om hierbij te benoemen is dat de medewerkers die regelmatig de onvrijwillige zorg registreren, er meer ervaring mee krijgen. Voorafgaand aan de registratie is er overleg met de vertegenwoordiger van de client, de client zelf en de andere disciplines.

De dagelijkse en veel voorkomende onderwerpen van de implementatie van de wzd gaan goed. Een veel gehoorde klacht is wel de administratieve last die het met zich meebrengt; met de invoering van het nieuwe ECD hoopt men sneller en adequater de onvrijwillige zorg te kunnen registreren.

Wat nog beter zou kunnen is de evaluatie, het doorlopen van het totale stappenplan en de kennis over de alternatievenbundel. Er is op [Viviumnet](#) wel veel informatie beschikbaar, maar medewerkers weten dat niet altijd goed te vinden. Dat is een aandachtspunt voor 2024.

Als er geen verzet is bij zorgvorm 4 t/m 9 uit tabel 1, dan is er geen sprake van onvrijwillige zorg, dit betrof in 2023 drie registraties.

De locaties geven aan dat zij de complexiteit van de problematiek van bewoners zien toenemen. Hierdoor wordt, ondanks het uitgangspunt "nee, tenzij" verwacht dat het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg krijgt, zal toenemen om ernstig nadeel voor de cliënt of diens omgeving te

voorkómen. We zien bijvoorbeeld al een toename aan weerstand tijdens ADL-zorg, vaak veroorzaakt door verlies van begrip.

Het beleid van Vivium is dat geen onvrijwillige zorg wordt ingezet in de ambulante setting. Halfjaarlijks wordt getoetst of inderdaad geen sprake is van inzet van onvrijwillige zorg. In 2024 zal een plan worden gemaakt voor implementatie van de mogelijke inzet van onvrijwillige zorg in de wijk.

Beschikbare scholing voor medewerkers

Momenteel worden binnen Vivium twee scholingen aangeboden via het Leerportaal. Eén betreft een 'free learning' (een initiatief van kennisinstituut Vilans en LOCOmotion) van 20 vragen waarbij uitleg wordt gegeven indien een vraag onjuist wordt beantwoord. Deze e-learning is geen verplichting voor nieuwe medewerkers. Daarnaast is er een e-learning van ZorgPad Professional van Noordhoff. Deze is wat uitgebreider en geldt wel als een verplichte leerroute en dient als basiskennis voor nieuwe medewerkers.

Op de meeste PG-locaties is er daarnaast voor gekozen om een 'live' en verplichte scholingsronde te organiseren zodat medewerkers ook van elkaar kunnen leren en direct het geleerde kunnen toepassen omdat hun eigen cliënten als voorbeelden in de scholing fungeerden.

In de enquêtes werd aangegeven dat er op enkele locaties behoefte is aan casuïstiek bespreking, deze zullen door de adviseur Kwaliteit en Beleid i.s.m. adviseur Leren en Ontwikkelen op de betreffende locatie worden opgepakt.

Vilans organiseert inspiratiedagen over de WZD. Data en invulling daarvan voor Vivium zijn nog niet bekend. Vilans heeft ook de campagne [Een deur kan op veel manieren open](#).

Onvrijwillige zorg registreren in het elektronisch cliëntdossier

Bijna zonder uitzondering geven de locaties in de enquête aan dat zij een beter ondersteunend ECD wensen, zowel voor het registreren van onvrijwillige zorg als andere functionaliteiten. De registratielast wordt momenteel als hoog ervaren en de functionaliteiten als onvoldoende intuïtief. Echter komt de grote registratielast ook grotendeels voort uit de geldende wet-en regelgeving.

In het selectieproces van een nieuw ECD voor Vivium is hierdoor ook specifiek aandacht voor het registreren van onvrijwillige zorg geweest.

Rechtspositie

Vivium heeft op alle locaties een clientvertrouwenspersoon van de stichting Zorgstem. In de informatiebrochures van de locatie wordt dit vermeld en het wordt ook mondeling toegelicht in het opnamegesprek. Deze vertrouwenspersoon heeft zich bovendien kenbaar gemaakt middels posters op centrale plekken in de locatie.

Ontwikkelingen in 2024

Op vrijdag 2 februari 2024 hebben 18 organisaties hun handtekening gezet onder de bestuurlijke afspraken over de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Onvrijwillige zorg is soms nodig om goede zorg te kunnen geven en de veiligheid van de cliënt te kunnen waarborgen. Maar onvrijwillige zorg beperkt de grondrechten van extra kwetsbare mensen en daar moeten we heel zorgvuldig mee omgaan. Dat is het belangrijkste doel van de Wet zorg en dwang. Tegelijkertijd weten we dat de wet zoals die nu is opgeschreven moeilijk uit te voeren is in de dagelijkse praktijk. Dat moeten we dus anders doen, maar dat kost veel tijd. Daarom zijn er afspraken gemaakt om de uitvoering van de wet nu al makkelijker te maken. (bron: www.dwangindezorg.nl)

De bestuurlijke afspraken maken het mogelijk om meer maatwerk toe te passen. Zo kunnen we, in overleg met de client of diens vertegenwoordiger, bepalen op welke termijn we de onvrijwillige zorg evalueren (maar deze termijn mag nooit langer zijn dan 6 maanden). Voorheen was deze termijn 3 maanden. Bovendien is er meer vrijheid om te bepalen welke deskundige we daarbij betrekken. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt die de rechtspositie van cliënten versterken, zoals het beter betrekken van cliënten of vertegenwoordigers bij de besluitvorming over onvrijwillige zorg. Cliënten dienen geïnformeerd te worden over de clientvertrouwenspersoon en de mogelijkheid om bij deze functionaris een second opinion aan te vragen.

Afgelopen jaar was vooral het openen van de deuren een belangrijk focuspunt van het expertteam. Er is een centrale beleidsnotitie geschreven voor Vivium. Daarnaast heeft elke locatie een eigen stappenplan geschreven dat als plan van aanpak dient om toe te werken naar de open deur. De ene locatie is daarin al wat verder dan de andere. Zo zijn in de meeste locaties de binnendeuren open. De Antoniushof heeft- na zorgvuldige afweging- ook de voordeur geopend voor de cliënten die daarvoor geschikt bleken. Er is geëxperimenteerd met gps systemen. Er is een vermissingsprotocol gemaakt.

Op twee locaties is een dementiepad (wandelpad) aangelegd, zodat cliënten zich in de directe omgeving van de locatie beter kunnen oriënteren. Het komend jaar willen we de kennis en ervaring van deze locaties gebruiken voor de andere locaties.

Expertteam Zorg voor vrijheid

Het expertteam Zorg voor vrijheid bestaat momenteel, april 2024, uit de volgende disciplines:

Specialist Ouderengeneeskunde (*voorzitter*)

Adviseur kwaliteit en beleid PG (*beleidssecretaris*)

Adviseur kwaliteit en beleid klantgroep Zorgeloos wonen/ zorg aan huis

Locatiemanager klantgroep Psychogeriatric

Sociaal Agoog

Praktijkverpleegkundige

Eerst Verantwoordelijk Verzorgende

Psycholoog

Er zijn 4 WZD functionarissen, die een eigen wzd overleg hebben met elkaar.

Het Expertteam vergadert 4 x per jaar. Een van de WZD functionarissen sluit aan bij het expertteamoverleg, zij zijn de linking pin tussen de WZD functionarissen en het Expertteam.

Vanuit zowel het expertteam als de WZD functionarissen wordt informatie gedeeld met de beleidsmakers en het locatiemanagement.

De WZD functionarissen hebben twee keer per jaar overleg met de medisch adviseur en de concernadviseur kwaliteit en beleid (gedelegeerd vanuit de raad van bestuur)

De informatie over de ontwikkelingen in de WZD vanuit Vilans en Actiz wordt gevolgd door het expertteam. De leden ontvangen nieuwsbrieven over dit onderwerp en volgen webinars.