

Jaarverslag  
&  
Kwaliteitsbeeld

2024



## Inhoud

<b>1. Vooraf</b>	<b>3</b>
<b>2. Visie</b>	<b>3</b>
<b>3. Wonen, welzijn en zorg</b>	<b>3</b>
<b>4. Organisatie</b>	<b>4</b>
4.1 Bestuur	
4.2 Personeel	
4.2.1 Samenstelling	
4.2.2 Aantal medewerkers en opleidingsniveau	
4.2.3 Aantal in- en uit dienst	
4.2.4 Verzuim	
4.3 Vrijwilligers	
<b>5. Leren en verbeteren</b>	<b>6</b>
5.1 Algemeen	
5.2 Deskundigheidbevordering	
5.2.1 Interne scholingen	
5.2.2 Opleidingen	
5.3 Overleg en communicatie	
5.4 Klachten	
5.5 Inspectie IGJ	
<b>6. Voorwaardenscheppende zaken</b>	<b>7</b>
6.1 Uitgangspunt	
6.2 Materiële voorwaarden	
6.3 Continuïteit	
6.4 Duurzaamheid	
6.5 Vrienden van Woonzorg Sanniek	
<b>7. Veiligheid</b>	<b>8</b>
7.1 Hygiëne en infectiepreventie	
7.2 BHV	
7.3 Mic en Mim	
7.4 RI&E en legionella	
7.5 Hulpoproepsysteem	
7.6 Privacy	
<b>8. Extern</b>	<b>10</b>
<b>9. Vooruit kijken</b>	<b>11</b>
9.1 Reable	
9.2 Begeleiding studenten	
9.3 Uitbreiding dagbesteding'	
9.4 Dementie	
9.5 De Krim	
9.6 Deskundigheid	
<b>10. Tenslotte</b>	<b>12</b>

## 1. Vooraf

Landelijk is een “Generiek Kompas” geformuleerd. Daarin worden elementen beschreven die van belang zijn voor de kwaliteit van het bestaan van mensen met een zorgvraag. De zorg moet zodanig vormgegeven worden, dat de kwaliteit van mensen met een zorgvraag zo optimaal mogelijk is. Per 2024 wordt van alle zorginstellingen verwacht een ‘kwaliteitsbeeld’ te publiceren waarin beschreven wordt hoe de instelling hier inhoud aan gegeven heeft. Dit jaarverslag wil inzage geven in het doen en laten van Woonzorg Sanniek. Alle onderdelen -bouwstenen- van het generiek kompas komen hierin aan de orde.

## 2. Visie

Woonzorg Sanniek wil ouderen met een zorgvraag een thuis bieden in een veilige en comfortabele omgeving. We vinden het belangrijk dat de bewoner zoveel mogelijk de eigen regie houdt en het verschil tussen zelfstandig wonen en wonen in een woonzorgvoorziening zo klein mogelijk is.

Om dit te realiseren hanteert Woonzorg Sanniek een aantal uitgangspunten:

- Prettig wonen, zowel fysiek als sociaal. De appartementen zijn van goede kwaliteit en bieden voldoende privacy, de gebouwen ogen aantrekkelijk en nodigen uit tot ontmoeten, er is voldoende te beleven.
- Hoge kwaliteit van zorg & veiligheid. Kleine teams van deskundig personeel wat 24 uur per dag de nodige zorg kan bieden.
- De organisatiestructuur is ‘plat’ met veel eigen verantwoordelijkheid voor bewoners en medewerkers, ruimte voor initiatieven en een open houding naar “buiten”.
- Het wonen en de zorg in Woonzorg Sanniek is voor iedereen betaalbaar: de huren blijven onder de huurtoeslaggrens, de zorgkosten zijn landelijk vastgesteld en de servicekosten zijn laag te noemen.

Ook in 2024 zijn deze doelstellingen behaald. Bewoners waardeerden in de externe tevredenheidmeting de zorg en het wonen bij Sanniek met een 9. Medewerkers waardeerden het werken bij Sanniek in de tevredenheidmeting via Actiz met een 8.2.

## 3. Wonen, welzijn en zorg

### 3.1 Wonen

Om je thuis te kunnen voelen is een prettige woonomgeving belangrijk. De locaties van Sanniek zijn kleinschalig en de gebouwen ogen verzorgd en aantrekkelijk. Bewoners huren een appartement. De appartementen zijn enigszins verschillend in grootte en ligging maar allemaal in uitstekende staat. De huur van alle appartementen blijft onder de huurtoeslaggrens zodat wonen bij Sanniek voor iedereen betaalbaar blijft. Ook de servicekosten (voor bv verwarming, gebruik van de algemene voorzieningen, TV/internet) zijn voor iedereen betaalbaar.

### 3.2 Welzijn

De mogelijkheid om contacten te hebben en actief te blijven is ook van belang. Er is aandacht voor de uitstraling van het gebouw en de tuin, in het gebouw is de sfeer huiselijk en er is een duidelijke focus op ontmoeting, contact en activiteiten zonder dat dit verplichtend is. Wie liever in het eigen appartement de encyclopedie nog eens rustig doorleest kan dat natuurlijk ook doen.

In elke locatie is in de gezamenlijke huiskamer in principe de hele dag (ook in de avonden en weekenden) een medewerker aanwezig. Dat leidt tot meer contact, activiteiten en gezelligheid. Dat is vooral positief ontwikkeling voor bewoners die zelf weinig initiatief-

mogelijkheden meer hebben.

Essentieel is dat de extra personele inzet in de huiskamers niet leidt tot meer verzorging, betutteling en passiviteit. Het vanuit goede bedoelingen bieden van teveel zorg en service is een risico waardoor de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van bewoners belemmerd wordt. De uitdaging is zorgzaam gedrag om te buigen naar activeren. Door elk team wordt daarom regelmatig gekeken naar de werkwijzen en gewoontes in dit opzicht. Vaak gaat het om kleine dingen. Het meedoen met gewone kleine dagelijkse handelingen als koffie inschenken, tafeldekken en afruimen, meedoen met klusjes in de tuin of koken wordt door bewoners positief gewaardeerd en draagt bij aan een prettige huiselijke sfeer.

In beide locaties is er veel aandacht voor 'buiten' en de natuur. Beide locaties hebben een uitnodigende tuin en huisdieren.

En zijn mogelijkheden voor zowel individuele- als gezamenlijke activiteiten. Wekelijks is er onder deskundige begeleiding gymnastiek voor wie dat wil en zijn er zijn er mogelijkheden om mee te wandelen of fietsen voor wie dat zelfstandig niet meer kan.

In de zomerperiode is dit jaar geen meerdaagse vakantie georganiseerd. In plaats daarvan vonden in beide locaties drie dagvakanties plaats. Dat werd positief gewaardeerd. Daarnaast staat op de camping 't Wildrijck in Diever een caravan met de nodige voorzieningen waar regelmatig bewoners gebruik van maakten.

Bewoners worden uitgenodigd mee te denken bij het bepalen van de activiteiten en uitstapjes. In elke locatie wordt dagelijks een warme maaltijd bereid. Dat maakt het beter mogelijk rekening te houden met de wensen van bewoners ten aanzien van het menu.

### **3.3 Zorg**

Om de kwaliteit van de praktische zorgverlening te kunnen waarborgen is in elke locatie een klein zelfstandig team werkzaam. Gedurende 24 uur per etmaal is er tenminste een verzorgende niveau 3 IG aanwezig. Daarbij is (eventueel specialistische) verpleegkundige zorg op afroep beschikbaar. Verpleegkundige zorg wordt geboden op basis van de Vilans protocollen. Vilans is een landelijke organisatie die dergelijke protocollen ontwikkelt en onderhoudt. Medewerkers zijn geschoold, worden regelmatig getoetst op hun bekwaamheid en kunnen in geval van twijfel deze protocollen eenvoudig inkijken.

Voor elke cliënt is er een individueel zorgplan dat tenminste twee maal per jaar met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger wordt besproken, waar nodig aangepast en vervolgens ondertekend wordt. Uiteraard kunnen in overleg ook tussentijds aanpassingen plaats vinden. Tijdens de periodieke bespreking is ook advance care planning een gespreksthema. Dat wil zeggen dat de wensen en verwachtingen van de bewoner ten aanzien van het levenseinde bespreekbaar(der) worden.

De zorgleefplannen (en de rapportage die daar onderdeel van uitmaakt) zijn voor contactpersonen vanuit huis digitaal toegankelijk wanneer de bewoner daar ook mee akkoord gaat.

## **4. Organisatie**

### **4.1 Bestuur**

Woonzorg Sanniek heeft een éénhoofdig bestuur en het management bestaat verder uit een beleidsmedewerker en voor elke locatie een parttime locatiehoofd.

Voor het bestuur is de zorgbrede governance code een uitgangspunt.

Openheid over allerlei ontwikkelingen is voor Woonzorg Sanniek belangrijk. Transparantie en de mogelijkheid mee te denken stimuleren betrokkenheid en het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Dat zijn belangrijke elementen voor woon- en werkplezier en dus voor succes.

Woonzorg Sanniek heeft een cliëntenraad die actief meedenkt en het bestuur gevraagd en ongevraagd kan adviseren. De cliëntenraad bestaat uit vijf leden en vergaderde in 2024 vijfmaal en deed na iedere vergadering verslag in het Krantje dat in iedere locatie verschijnt.

Ook heeft Woonzorg Sanniek een ondernemingsraad die regelmatig contact met de bestuurder heeft en kan meedenken en adviseren.

Daarnaast vindt enkele malen per jaar een verpleegkundigenoverleg plaats. Dit overleg kreeg meer diepgang. Vragen als 'hoe is de begeleiding van leerlingen te verbeteren' en 'hoe geven we elkaar beter feedback' leverden goede ideeën op.

Een Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur van de organisatie. Daarnaast kunnen ook de commissarissen meedenken en adviseren. De Raad bestaat uit drie leden en bij de samenstelling is uitdrukkelijk gelet op elkaar aanvullende deskundigheden. De Raad is lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ). In 2024 heeft de Raad viermaal vergaderd. Naast het volgen van de ontwikkelingen rond Woonzorg Sanniek is onder meer nagedacht over de strategie. De RvC had contact met medewerkers, de OR en de cliëntenraad en was aanwezig bij de vergaderingen van aandeelhouders. De leden van de Raad ontvangen een zeer beperkte onkostenvergoeding. Een apart verslag van de RvC wordt gepubliceerd en dus voor belangstellenden beschikbaar.

## 4.2 Personeel

### 4.2.1 Personeelssamenstelling

Medewerkers werken op basis van een arbeidsovereenkomst met Woonzorg Sanniek. Er wordt geen gebruik gemaakt van payroll constructies of van een uitzend/bemiddelingsbureau. In de facilitaire dienst werken twee medewerkers parttime als ZZP'er.

### 4.2.2 Aantal medewerkers en opleidingsniveau

	Totaal aantal medewerkers	Gediplomeerd verpleegkundigen	Gediplomeerd verzorgende IG	Gediplomeerd helpende (+)	BBL	Anders*
31 december 2023	52	7	26	7	9	3
31 december 2024	56	10	25	6	11	4

\*anders: huishouding.

Bovendien waren er op 31 december 15 medewerkers met een inval overeenkomst, (op 31 december 2023 waren dat er 21) waarvan 1 helpende plus, 1 verzorgende IG en 3 verpleegkundigen. Doorgaans gaat het om medewerkers die alleen incidenteel willen werken. De andere invallers volgen meestal een dagopleiding en zijn dus alleen inzetbaar buiten schooltijden.

### 4.2.3 In/uit dienst

In de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 gingen 5 vaste medewerkers, 0 BBL-ers en 12 inval medewerkers uit dienst en kwamen er 6 vaste medewerkers (waarvan 2 voorheen invallers waren), 3 BBL-ers en 6 invallers in dienst.

### 4.2.4 Verzuim

Het verzuimpercentage is over 2024 gedaald naar 4%. Dit is inclusief alle kort verzuim. Landelijk was het verzuimpercentage in de sector verpleging, verzorging en

thuiszorg (VVT) in 2024 dubbel zo hoog.  
Weinig verzuim geeft stabiliteit in de organisatie wat voor zowel de collega's als voor bewoners prettig is.

### **4.3 Vrijwilligers**

In beide locaties is een aantal vrijwilligers actief. Zij dragen vooral bij aan het welzijn van cliënten; bijvoorbeeld in het activiteiten aanbod en zij maken meer individuele aandacht mogelijk. Zeker ook bij de frequente uitstapjes zijn vrijwilligers essentieel. Indien gewenst kunnen vrijwilligers deelnemen aan sommige bestaande scholingsactiviteiten of kan specifiek voor hen iets georganiseerd worden.

## **5. Leren en verbeteren**

### **5.1 Algemeen**

De medewerkers van een locatie zijn samen verantwoordelijk voor de gang van zaken. Er is geen aparte facilitaire dienst. De dienstdoende medewerkers bieden zorg en verpleging, maar zetten ook koffie, bereiden de maaltijden, kunnen de bus besturen en moeten handelen als zich een onverwachte situatie voordoet. Dat is uitdagend, maar biedt ook variatie in het werk en eigen 'regelruimte' als professional. De organisatie moet ervoor zorgen dat medewerkers over de juiste deskundigheid en informatie beschikken. En dat zij terug kunnen vallen op hulp als dat nodig is. De bereidheid om te leren en verbeteren is daarom essentieel voor zowel de organisatie als voor de individuele medewerkers.

### **5.2 Deskundigheidbevordering**

#### **5.2.1 Interne scholingen**

Er is een uitgebreid en breed pakket aan korte digitale scholingen ("e-learning") beschikbaar. Daar kan iedere werknemer gebruik van maken. In de teams wordt bovendien regelmatig afgesproken welke e-learning elk teamlid zal maken zodat de ervaring gedeeld kan worden.

De teams van beide locaties hebben dit verslagjaar een cursus gevolgd om het functioneren van het team te versterken. Van elkaar kennen, beter communiceren en optimaal gebruik maken van elkaars specifieke kwaliteiten wordt iedereen beter. Deze cursus werd positief gewaardeerd.

In 2023 werd door de zorgteams een cursus gesprekvoering rond het levenseinde gevolgd. In de zorgleefplanbesprekingen komt ook dit onderwerp steeds aan de orde. De positieve resultaten zijn dit jaar zichtbaar: de gesprekken lopen soepeler en bewoners zijn duidelijker omdat het onderwerp minder een taboe is.

#### **5.2.2 Opleidingen**

Sanniek heeft een actief stagebeleid en werkt samen met verschillende scholen en opleidingen. Leerlingen van verschillende dagopleidingen lopen bij Sanniek stage en doorlopend wordt werknemers ruimte geboden om naast werken in de praktijk een parttime zorgopleiding te volgen. Alle verzorgende- en verpleegkundige medewerkers zijn ingeschreven bij het V&V register waarin ook de bijscholing wordt geregistreerd.

### **5.3 Overleg en communicatie**

Sanniek heeft een duidelijke overlegstructuur: team overleggen, managementteam, Raad van Commissarissen, cliëntenraad en ondernemingsraad overleggen met elk een vaste

frequentie. Verder vond enkele malen een overleg van verpleegkundigen plaats evenals een overleg van de BBL medewerkers.

Wat nodig en functioneel is wordt vastgelegd. Maar bij voorkeur beknopt en overzichtelijk. Om de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen goed vindbaar te houden zijn de gemaakte afspraken en vastgestelde procedures digitaal bij elkaar opgeslagen. Ook 'beleidsstukken' als scholingsplan, procedures, wachtlijstbeheer en jaarplan zijn hier voor alle medewerkers te vinden.

Iedere locatie geeft tweemaandelijks een krantje uit; een huisorgaan waarin verslagen en nieuwtjes worden geplaatst. Bewoners krijgen dit blad op papier. Familie en vrijwilligers kunnen dit gratis digitaal ontvangen. Daarnaast is het zorgleefplan en de rapportage voor contactpersonen vanuit huis digitaal in te zien wanneer de bewoner daarmee akkoord gaat.

#### **5.4 Klachten**

Uiteraard kent Sanniek een klachtenprocedure. Wanneer iemand niet tevreden is kan dit in de locatie bij de medewerker en/of coördinator aangegeven worden. Wanneer dat niet tot een bevredigend resultaat leidt kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de bestuurder. Er is een externe klachtenfunctionaris die de klager kan ondersteunen. Wanneer dit niet leidt tot een bevredigend resultaat kan de landelijke klachtencommissie worden ingeschakeld. In 2024 is er overigens geen klacht ingediend.

#### **5.5 Inspectie IGJ**

Eind 2024 heeft de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bij Woonzorg Sanniek onderzocht hoe omgegaan werd met gedwongen zorg. Soms is het nodig om zorg te bieden die een cliënt niet wenst. Woonzorg Sanniek biedt die zorg in principe niet. Maar het kan voorkomen dat toch zorg tegen de zin van een bewoner geboden moet worden. Bijvoorbeeld omdat de cliënt anders een gevaar voor zichzelf of voor anderen is. Daarom wil Sanniek die zorg tijdelijk kunnen bieden als dat echt nodig zou zijn. In de Wet Zorg en Dwang (Wzd) is geregeld hoe in dat geval gehandeld moet worden en wat daarvoor geregeld moet zijn. Het uiteindelijke rapport verschijnt pas in 2025 maar het was duidelijk dat Sanniek dit over het algemeen goed doet.

## **6. Voorwaardenscheppende zaken**

### **6.1 Uitgangspunt**

Woonzorg Sanniek wil graag de bureaucratiesering beperken en geen onnodige regels vastleggen. Maar in elke organisatie is het maken van afspraken nodig. Bestuur, beheer, management, administratie en dergelijke dienen ondersteunend aan het primair proces te zijn. De organisatie is op zichzelf zeer overzichtelijk. De interne informatievoorziening kan daarom ook overzichtelijk zijn. Ondersteunende taken moeten zo beperkt en efficiënt mogelijk zijn. Bij de inrichting van de organisatie en de overlegstructuur is dit het uitgangspunt.

Tegelijkertijd willen we zorg- en dienstverlening van hoge kwaliteit leveren. Daar passen hoge standaarden en bewezen hulpmiddelen bij. Gediplomeerde medewerkers, goede arbeidsvoorwaarden (zowel materieel als immaterieel), een bewezen zorgondersteuning (Nedap, Vilans, N-care), optimale facilitaire voorzieningen en een flexibele organisatie met korte beslislijnen. Resultaat is dat een groter deel van het zorgbudget aan de directe zorg besteed kan worden.

### **6.2 Materiële voorwaarden**

Goed materiaal is van groot belang voor de kwaliteit van het werk, voor de veiligheid van

bewoners en maakt het werk voor medewerkers prettiger. Dat geldt in de volle breedte. Investeren in zorghulpmiddelen als tilliften, raizers (waarmee een gevallen bewoner door één medewerker weer overeind geholpen kan worden) maar ook voor keukenapparatuur, meubilair of verbruiksmateriaal als zeep of beschermende kleding zijn daarom méér dan een kostenpost. Het is ook vaak een positieve bijdrage aan kwaliteit en woon- of werkplezier. Bij aanschaffingen wordt daarom niet alleen naar de kosten gekeken maar zeker ook naar voordelen als gebruiksgemak, veiligheid en eventueel energiegebruik.

In 2024 kwam in overleg met de medewerkers ook bedrijfskleding beschikbaar.

### **6.3 Continuïteit**

Continuïteit is voor een organisatie belangrijk. Dat geldt voor het beleid maar zeker voor het directe proces: de dienstverlening aan de cliënten.

Woonzorg Sanniek heeft twee maatregelen genomen die daar extra aan bijdragen.

Ten eerste hebben bijna alle medewerkers die geen directe zorgtaken verrichten een zorgachtergrond en worden zij ook op zorgtaken actueel bijgeschoold. Dit betekent dat medewerkers die met facilitaire taken, managementstaken of activiteitenbegeleiding bezig zijn incidenteel direct in de zorgverlening bij kunnen springen wanneer dat nodig is.

Daarnaast is de personeelsomvang op beide locaties structureel een formatieplaats groter dan op basis van de gezamenlijke indicaties van bewoners nodig is. Dat is een investering die veel blijkt op te leveren. Wanneer nu een medewerker onverwacht uitvalt kan het team de noodzakelijke taken toch goed uitvoeren. Dat geeft rust en scheelt veel stress en gedoe om vervanging te regelen. Op medewerkers die vrij zijn wordt daardoor veel minder vaak een beroep gedaan om bij te springen. De extra personeelskosten worden beperkt doordat ziektevervanging minder vaak nodig is. Wanneer er geen ziekte uitval is ontstaat meer ruimte om wat extra's te doen.

Dit heeft uiteraard invloed op de werkomstandigheden en woon- en werksfeer.

Medewerkers en bewoners merken het verschil en zijn daar positief over.

### **6.4 Duurzaamheid**

Als organisatie wil Sanniek zo duurzaam mogelijk zijn. Hier wordt al enkele jaren gericht aandacht aan besteed. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan zaken als ledverlichting, het aanbrengen van zonnepanelen en het aanbrengen van sensoren op (buiten) lampen zodat deze niet onnodig branden. Elektrische apparatuur, zoals koelkasten en ventilatoren, wordt beoordeeld op stroomgebruik en wanneer dat serieuze milieuwinst oplevert vervangen door energiezuiniger versies.

Er is voor beide locaties een meerjaren verduurzamingsplan gemaakt. Daarbij is gekeken naar wat in 2030 en in 2050 gerealiseerd moet zijn. De locatie Ansen voldoet nu al aan de normen voor 2030. De locatie Havelte ligt goed op schema maar enkele aanpassingen zijn extra ingewikkeld omdat dit pand gedeeltelijk een monumentale status heeft.

### **6.5 Vrienden van Woonzorg Sanniek**

Naast Woonzorg Sanniek bestaat er een Stichting Vrienden van Sanniek. Dit is een zelfstandige stichting met eigen bestuur en aparte verslaglegging. Deze stichting maakt het onder andere mogelijk dat op beide locaties permanent een personenbus beschikbaar is die ook geschikt is voor rolstoelgebruik. Daardoor is het maken van spontane uitstapjes zonder veel regelgedoe mogelijk. Ook voor individuele bewoners kan gebruik gemaakt worden van deze bussen.

## **7. Veiligheid**

### **7.1 Hygiëne en infectiepreventie**

In situaties waar veel kwetsbare mensen dicht bij elkaar verblijven is hygiëne extra belangrijk.

Dat geldt voor voedselveiligheid, voor de persoonlijke hygiëne van zowel medewerkers als



bewoners en voor het schoonhouden van ruimtes en apparatuur. Elke locatie beschikt over een speciaal afvalverwijderingssysteem. Persoonlijke afval (beschermingsmiddelen zoals plastic pakken, handschoenen, mondkapjes maar ook incontinentiemateriaal) wordt met speciale karretjes ingezameld. Daarop bevindt zich een grote afvalzak met een grote opening die steeds goed afsluit. Wanneer de zak vol is wordt deze vacuüm gezogen en kan hij eenvoudig in de restafval container gedaan worden. Dat is om twee redenen goed.

Volle vuilniszakken werden voorheen dichtgebonden of dichtgeknoopt. Daarbij drukt degene die de zak afsluit de lucht eruit. Dat 'wolkje' lucht wat vrijkomt kan geuren maar ook virussen bevatten. Dit systeem zuigt de zakken vacuüm en filtert de lucht, waardoor het hygiënischer is. Bovendien wordt het volume van het afval hierdoor minder groot. Aan de kar zit ook een pompje met handontsmettingsmiddel.

Kortom: hygiënischer, gebruiksvriendelijk voor medewerkers en minder afvalvolume.

Daarnaast wordt aan een regionaal infectiepreventie project deelgenomen. In dat kader wordt periodiek getoetst of de werkprocessen optimaal hygiënisch verlopen.

### 7.2 BedrijfsHulpVerlening (BHV)

Vanzelfsprekend is het van belang dat bij calamiteiten effectief wordt opgetreden. In elke locatie zijn alle medewerkers als BedrijfsHulpVerlener (BHVer) opgeleid. Daardoor kan bij brand of een andere bedreigende situatie verantwoord en doeltreffend opgetreden worden.

### 7.3 Melding Incident Cliënt (Mic) & Melding Incident Medewerker (Mim)

Incidenten in de zorgverlening aan cliënten worden gemeld, geregistreerd en maandelijks in de teams besproken zodat fouten en/of ongelukken zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden en dus om ervan te leren.

<b>Ansen 16 bewoners</b>	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Totaal 2024	Totaal 2023
Vallen	11	13	20	4	48	43
Medicatie	8	4	8	20	40	15
Agressie	1	3	0	3	7	15
seksueel/ intimiderend gedr.	0	0	0	3	3	0
Overig	0	2	0	2	4	2
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>102</b>	<b>75</b>

<b>Havelte 23 bewoners</b>	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Totaal 2024	Totaal 2023
Vallen	10	5	4	3	22	74
Medicatie	3	6	11	8	28	24
Agressie	2	0	2	0	4	3
seksueel/ intimiderend gedr.	0	0	0	0	0	2
Overig	0	0	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>54</b>	<b>104</b>

<b>Totaal 39 bewoners</b>	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Totaal 2024	Totaal 2023
Vallen	21	18	24	7	70	117
Medicatie	11	10	19	28	68	39
Agressie	3	3	2	3	11	18
seksueel/ intimiderend gedr.	0	0	0	3	3	2

Overig	0	2	0	2	4	3
Totaal	35	33	45	43	156	185

In dit verslagjaar is het totaal aantal gemelde incidenten vergeleken met vorig jaar afgenomen. Opvallend is dat het aantal incidenten m.b.t. de medicatie verstrekking in Havelte min of meer gelijk is gebleven en in Ansen is verdubbeld. Vooral in het laatste kwartaal is het aantal medicatie incidenten gestegen. De forse stijging in het vierde kwartaal zijn toe te kennen aan drie oorzaken: hoog ziekteverzuim, fouten in het N-care systeem en een bewoner in de palliatieve fase die de medicatie gedeeltelijk weigerde. Het N-care systeem blijft administratief een fout gevoelig systeem, wat veel oplettendheid van de medewerkers vereist. Hierin ligt met name een piek wanneer er een nieuwe bewoner komt, wisseling in het personeelsbestand van de apotheek, medicatie met een stopdatum en/of een afbouwschema.

Er zijn zowel bij de apotheek als bij Sanniek verschillende acties ondernomen die ertoe moeten leiden dat het aantal foutmeldingen weer zal afnemen.

Meldingen van Incidenten met medewerkers (Mim) worden ook gemeld waarna gekeken wordt welke gevolgen de melding moet hebben. Ook deze meldingen zijn bedoeld om meer incidenten te voorkomen en ervan te leren.

In 2024 was er één melding. Dat betrof agressief gedrag van een bewoner. Hierop is een handelingsplan gemaakt wat een positief resultaat had.

#### **7.4. RI & E en Legionella**

In iedere locatie vindt drie jaarlijks een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) plaats. Daarbij wordt met een extern bedrijf methodisch gekeken naar de arbeidsomstandigheden en de risico's. In 2024 heeft geen RI&E plaatsgevonden.

Daarnaast wordt jaarlijks alle elektrische apparatuur op veiligheid getest.

Legionella is een bacteriële vervuiling van het leidingwater. Dit ontstaat in waterleidingen die niet regelmatig doorspoelen. De apparatuur die dit risico beperkt is in alle locaties up-to-date en het doorspoelen van leidingen vindt systematisch plaats. Maandelijks wordt bovendien de temperatuur van het water gemeten. Daarnaast worden door een extern bureau twee maal per jaar watermonsters genomen. In 2024 deden zich op dit gebied geen problemen voor.

#### **7.5 hulpoproepsysteem**

Iedere bewoner kan beschikken over een draagbare alarmknop waarmee direct hulp kan worden ingeroepen als dat nodig is. De werking hiervan wordt regelmatig samen met de bewoner gecontroleerd.

#### **7.6 Privacy**

De privacy van cliënten/bewoners wordt gerespecteerd en goed beschermd. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, ook wel privacywet genoemd)) is daarvoor een uitgangspunt. De afspraken die daarover gemaakt zijn functioneren in de praktijk goed en de digitale zorg communicatie wordt volgens de strengere richtlijnen beschermd. Daarnaast worden de gegevens over bewoners/cliënten en van medewerkers in een 'externe omgeving' verwerkt. De aanbieders van deze software zijn gespecialiseerde organisaties die hoge eisen aan hun databeveiliging stellen.

Over het gebruik van beeldmateriaal zijn duidelijke afspraken gemaakt. Foto's en filmpjes worden alleen gemaakt bij uitstapjes en ontspanningsactiviteiten van bewoners/cliënten die daar geen bezwaar tegen hebben en deze foto's worden alleen intern gebruikt.

## **8.Extern**

Woonzorg Sanniek wil een transparante organisatie zijn die haar bewoners optimale wonen en zorg biedt. Omdat te bereiken wordt de blik ook nadrukkelijk 'naar buiten' gericht. In provinciale overleggen wordt geparticipeerd en aan projecten wordt actief meegedaan. Daar leren we van maar inmiddels hebben we ook goede ervaringen en kennis te bieden.

Ook werkt Sanniek graag samen in de dorpen waar zij gevestigd is, zowel met andere zorgverleners als met dorpsactiviteiten. Sommige delen van een dorpsfeest of activiteiten van een school kunnen ook voor de bewoners van Sanniek leuk zijn.

Uit deze contacten kwamen ook weer nieuwe initiatieven voort. Omdat daaraan behoefte lijkt te bestaan is bijvoorbeeld besloten dat Sanniek het aanbod aan dagbesteding voor ouderen zal uitbreiden.

## 9. Vooruit kijken

### 9.1 Reable

Reablement is een manier van werken waarmee hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden. Zoals ze dat zelf willen. Dit vraagt een andere houding van iedereen rondom de oudere. Het vraagt om heel goed te luisteren, waarbij je de vraag ziet door de ogen van de oudere. En dat je iemand 're-ablet': iemand helpt zijn eigen leven te leiden. Belangrijk is daarbij niet over te nemen wat mensen zelf kunnen, mensen te helpen te herwinnen wat ze niet meer kunnen en samen te zorgen voor een oplossing voor dat wat overblijft. Dus positief geformuleerd: anders denken en de zelfredzaamheid van bewoners nog meer bevorderen. Negatief: hoe is het mogelijk goed te leven met minder zorginzet. Het is goed daar nu ervaring mee op te doen omdat de ouderenzorg in de nabije toekomst zal moeten veranderen.

In 2025 zal daarom een aantal malen een klein team van mensen met een hele praktische insteek en mensen met een meer theoretische blik een hele dag 'meelopen'. Zij zullen kijken wat er precies gedaan wordt en hoe dat gedaan wordt. Met de teams zal dan besproken worden wat opgevallen is. Bijvoorbeeld: doen we dingen die een bewoner zelf ook wel kan en werken we efficiënt? Wanneer dat tot betere zorg en/of tot minder werkdruk leidt is dat voor iedereen goed.

### 9.2 Begeleiding studenten

Opleiden en goed begeleiden van zorgstudenten is van groot belang. Omdat we heel zuinig moeten zijn op (nieuwe) medewerkers in de zorg en ook omdat de Beroeps Begeleidende Leerweg steeds belangrijker wordt en er dus meer in de praktijk wordt. Sanniek zal in 2025 extra uren inzetten om de studenten beter te kunnen volgen in hun opleiding en meer met hen in gesprek te kunnen gaan.

### 9.3 Uitbreiden dagbesteding

In Ansen komt een extra vrijstaande fysieke ruimte beschikbaar. Hier zal vanaf januari 2025 dagbesteding voor zelfstandig wonende ouderen geboden worden. De capaciteit van Sanniek op dit gebied wordt daarmee uitgebreid en zal ook voor enkele bewoners het aanbod verbreed worden.

### 9.4 Dementie

Ouderen met dementie is een groeiende groep. Dementerenden die zich niet prettig voelen worden onrustig en hebben een negatieve invloed op de woonsfeer. Hier op een goede manier mee omgaan is voor medewerkers een uitdaging.

Voor medewerkers -maar ook voor geïnteresseerde bewoners en vrijwilligers- vonden in 2024 een aantal scholingen plaats over omgaan met dementie. Een degelijke cursus zal ook in 2025 plaats vinden. Ook omwonenden van de locatie Ansen zal de gelegenheid

geboden worden deel te nemen.

In 2025 zal aan medewerkers extra begeleiding op de werkvloer geboden worden. Er zal een ervaren extern deskundige mee kunnen lopen in de praktijk om praktische tips te geven. Verwacht wordt dat dit een praktische aanvulling op een cursus zal zijn.

### **9.5 Continuïteit**

Continuïteit en rust bij de dagelijkse gang van zaken is voor bewoners en voor medewerkers heel belangrijk. Bij 6.3 is beschreven dat dit een succesfactor van Sanniek is. Met ingang van 2025 krijgen twee 'invalmedewerkers' een arbeidsovereenkomst voor 24 uur per week. Als invallers hebben zij daardoor een inkomensgarantie waardoor zij zich meer met Sanniek verbonden kunnen voelen. Dit ontlast de teams en waarborgt de continuïteit van de zorg beter.

### **9.6 De Krim**

Al jaren geleden vroeg Plaatselijk Belang aan Sanniek om in De Krim een zorglocatie te ontwikkelen. Dat kostte veel tijd maar de vergunningen en financiering kwamen rond en de bouw is gestart. Verwacht wordt dat het complex eind 2026 in gebruik genomen kan worden. Begin 2025 zal door de Raad van Commissarissen formeel en definitief besloten worden of de exploitatie ook daadwerkelijk door Woonzorg Sanniek zal kunnen plaats vinden.

### **9.7 Deskundigheid**

Bij 5.1 is beschreven dat de functie van medewerkers breed -en daarmee complex is. In 2025 zal geëxperimenteerd worden met speelse- en aantrekkelijke werkvormen om de kennis en deskundigheid op uiteenlopende aandachtgebieden scherp te houden. Hierbij valt te denken aan thema's als Wzd, infectiepreventie en voeding en HACCP (voedselveiligheid systeem).

## **10. Tenslotte**

Voor Woonzorg Sanniek was 2024 een goed jaar met tevreden cliënten/bewoners en tevreden medewerkers. De organisatie is ook financieel gezond en er is voldoende aanleiding om er op te vertrouwen dat dit ook in 2025 het geval zal zijn.