



Een dorp ben je niet vanzelf. Hierin heb je de inzet en energie nodig van elkaar, wat ook niet vanzelf gaat. We ondersteunen, ontwikkelen, groeien en stellen beschikbaar.



Kwaliteitsjaarverslag 2019

Hervormde Stichting Bejaardenzorg Capelle aan den IJssel "De Vijverhof"

Reigerlaan 251

2903 LJ Capelle aan den IJssel

T. +31 (0)10 450 37 55

F. +31 (0)10 450 83 30

[E-mail info@hsbdeVijverhof.nl](mailto:info@hsbdeVijverhof.nl)

[Web www.hsbdeVijverhof.nl](http://www.hsbdeVijverhof.nl)

KVK 41125094

AGB 42420912

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag 2019 van De Vijverhof. Een jaar waarin veel gebeurd is binnen de organisatie. En tegelijkertijd ook veel is opgepakt en opgebouwd.

In dit verslagjaar heeft wederom een bestuurswisseling plaatsgevonden. Met ingang van 6 mei is ondergetekende gestart als Bestuurder ad interim en inmiddels per 1 januari 2020 in dienst getreden. Tegelijkertijd is ook een interim Manager Zorg aangetreden per 6 mei 2019. Deze personele wisselingen hadden een behoorlijke impact op de organisatie. Het is mooi om te zien dat de organisatie over een enorme veerkracht beschikt, waardoor we in 2019 wederom veel constructieve stappen hebben kunnen zetten.

Zo hebben we in 2019 een compleet nieuw Functiehuis ontwikkeld met focus op zinvolle dagbesteding en kwaliteit. Een nieuwe functie van Woonondersteuner is geïntroduceerd, zodat er van 's ochtends 07:30 uur tot 's avonds 20:30 uur altijd een medewerker in de huiskamers aanwezig is die aandacht heeft voor activiteiten en voeding van de bewoners. Ook heeft elke afdeling een medewerker Welzijn gekregen om de activiteiten voor de bewoners op een professionele manier aan te bieden en te begeleiden. Er zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangetrokken organisatie breed én voor elke bewoner is een vaste Eerst Verantwoordelijk Verzorgende/Verpleegkundige beschikbaar.

Sowieso stond 2019 in het teken van focus op Kwaliteit van zorg en welzijn. Ook de functie Behandeling is verder uitgebreid. Met name met betrekking tot psychologische ondersteuning van onze bewoners. Ook zijn we aan het onderzoeken of we bv. een Verpleegkundig Specialist aan ons kunnen verbinden zodat we op onze somatische afdelingen meer regie kunnen nemen als het gaat over de functie Behandeling van onze bewoners. En verder is inmiddels ook het behandeldossier gedigitaliseerd, zijn de zorgdossiers verbeterd met SOAP rapportages en hebben we profielen voor diverse aandachtsvelden en kennisteams ontwikkeld.

Het jaar 2019 stond ook in het teken van Opleiden en Ontwikkelen. We hebben een nieuw Leer Management Systeem aangeschaft (New Spring) en trekken hierbij samen op met De Zellingen. Het opleidingsplan is geactualiseerd en we zijn gestart met een zeer gevarieerd en ruim aanbod aan e-learnings en andere opleidingsmogelijkheden voor onze medewerkers. Het gaat hierbij zowel om verplichte scholingen als om vrijwillige scholingsmogelijkheden. De Vijverhof wil blijvend investeren in ontwikkeling van medewerkers.

Ook stond 2019 in het teken van het opnieuw behalen van het Gouden Keurmerk van Prezo. Hiertoe was in mei een initiële audit voor de gehele organisatie op basis van de nieuwe Prezo-VV&T 2017. Van de 11 prestaties die 80% of meer moeten scoren behaalden we er in eerste instantie 8. De andere drie zijn inmiddels ook behaald waarmee we opnieuw het Gouden Keurmerk hebben voor zowel de intramurale zorg als voor de thuiszorg.

Als laatste wil ik hier nog de verdere professionaliseringsslag vermelden, die De Vijverhof aan het maken is als organisatie en op het gebied van de ondersteuning, het leiderschap en de cultuur. Dit is een continu proces met vele verschillende onderdelen (zoals versterken van de HR-functie; intensieve samenwerking met De Zellingen op het gebied van Beleidsondersteuning; nieuwe verzuimaanpak op basis van het gedragsmodel; een leiderschapsprogramma). Transparante en open communicatie en dialoog zijn hierbij sleutelwoorden.

Marian van Roosmalen
Directeur-Bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Visie/Missie	4
KWALITEIT EN VEILIGHEID	6
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG	6
.2 WONEN EN WELZIJK	8
.3 VEILIGHEID	10
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	14
RANDVOORWAARDEN	16
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	16
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING	19
.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	23
.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE	26
.9 FINANCIËN	32
.10 BIJLAGEN	33
.10.1 Overzicht RvB met nevenfuncties	33
.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties	33
.10.3 Netwerken.....	33

Visie/Missie

Missie

De missie van De Vijverhof is de volgende:

De Vijverhof, een herkenbaar en respectvol thuis. Persoonlijk, betrokken en deskundig.

Visie

De Vijverhof biedt ouderenzorg in de breedste zin van het woord. Van complexe verpleeghuiszorg tot zorg thuis in de wijk. Ieder mens beschouwen we als uniek. We vinden dat het hebben van een persoonlijke relatie de basis vormt voor goede zorg. Die bouwen we op, waarbij wonen, zorg en welzijn aan elkaar verbonden zijn. We werken daarbij samen met zijn of haar netwerk. We willen bereiken dat onze inwoners in deze fase in hun leven waardigheid en levensgeluk ervaren. We hebben oog voor de vragen die bij deze levensfase horen.

Samen met iedereen, vitale en minder vitale mensen die bij De Vijverhof horen, vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme zetten we in. We doen dit met elkaar en brengen mensen bij elkaar. Familieleden, burens, medewerkers en vrijwilligers, allemaal zetten zij zich in voor de mensen die De Vijverhof nodig hebben. Iedereen kan zichzelf zijn, allen met hetzelfde doel.

Basiswaarden

Ontmoeting is voor De Vijverhof het vertrekpunt voor zorg en begeleiding. We beseffen dat goede zorg bereikt wordt als wij de dialoog en daarmee de relatie aan gaan met de inwoners en alle mensen die hier bij horen. Mensen ontmoeten elkaar in en buiten De Vijverhof, ieder met zijn of haar eigen achtergrond.

Samengevat vinden we het volgende belangrijk voor iedereen die bij De Vijverhof betrokken is:

- *Je hoort erbij*
- *Je draagt bij aan*
- *En dat ondersteunen wij*

Missie, visie en basiswaarden zijn verankerd in het protestants-christelijk geloof.

Visie op Welzijn

De Vijverhof is een woonzorgcentrum. In dit woord staan wonen en zorg centraal. Mensen wonen hier met een zorgindicatie en ook zonder. Wonen en zorg zijn of kunnen met elkaar worden gecombineerd. Eigenlijk zouden we De Vijverhof net zo goed een welzijnscentrum kunnen noemen. Hiermee bedoelen we de onlosmakelijke verbondenheid van welzijn met en wonen en zorg.

Welzijn is een containerbegrip. Welzijn is een verzamelnaam van tal van activiteiten die gericht zijn op het wel zijn van mensen.

Welzijn neemt in de visie van woonzorgcentrum De Vijverhof een meer dan bijzondere plaats in. Al ons handelen is gericht op het levensgeluk van mensen. Een mooie en schone woonomgeving, een vriendelijke bejegening, professionaliteit, deskundigheid en natuurlijk goede zorgverlening helpen daarbij. Toch zien we deze onderwerpen als randvoorwaarden.

Welzijn zien we als het hoogste doel. Hierin komen vriendschap, liefde, geluk bij elkaar. Hierin komen autonomie, eigen regie, keuzevrijheid bij elkaar. Hierin kunnen we waar maken waar mensen voor staan en wat zij willen. Doen wat je wilt, wat je leuk vindt, waar je van houdt, zijn hierbij de kernbegrippen.

De ontmoeting met de ander zien we hierin als bepalende factor. De Vijverhof organiseert deze ontmoeting en ziet dit als het hart van de welzijnsvisie. De familie behoudt hierin de eigen rol wat ook geldt voor vrienden. De activiteiten die worden georganiseerd staan in het teken van het aangaan van sociale contacten, vriendschap.

Welzijn is ontmoeten, zijn activiteiten, uitstapjes. Geen grote dingen maar dingen van alledag die waardevol zijn. Dit is voor iedereen anders. De eigen invulling staat voorop.

Welzijn doen we met elkaar. Met familie en vrienden, met mantelzorgers en burens. Met medewerkers en vrijwilligers. Met de mensen die bij de inwoners van De Vijverhof horen.

De Vijverhof ondersteunt en faciliteert dit voor de inwoners, burgers en burens. In De Vijverhof, de ontmoetingsruimten van de verschillende complexen staan hier ruimten voor beschikbaar. Ook is er een team van medewerkers die hierin dagelijks het verschil maken.

Samen met iedereen die bij De Vijverhof hoort vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme worden hiervoor aangeboord.

Kwaliteit en veiligheid

.1 Persoonsgerichte zorg

Alle medewerkers van De Vijverhof leveren in gezamenlijkheid hun bijdrage om de kwaliteit van leven van onze inwoners zo optimaal mogelijk te maken. Ondanks de belasting van het wonen in een woon-zorgcentrum wordt er alles aan gedaan om onze inwoners een gevoel van thuis, autonomie en uniciteit te laten ervaren. Onze inwoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Ons doel is alle inwoners relationele en liefdevolle zorg te bieden. Op de afdelingen werken zoveel als mogelijk dezelfde medewerkers zodat de inwoners nabijheid en vertrouwen ervaren. Al onze medewerkers zijn professionals die de inwoners persoonlijk kennen. Alle inwoners hebben een eigen contactverzorgende die zich inzet om de zorg- en dienstverlening optimaal te laten verlopen. We beschouwen alle inwoners als een uniek individu en bieden zo veel mogelijk zorg naar behoefte en wens, binnen de denkbare mogelijkheden.

Zorgdossier

Elke nieuwe inwoner heeft binnen 24 uur een concept zorgleefplan welke binnen 6 weken definitief wordt gemaakt. Minstens tweemaal per jaar wordt het zorgleefplan door het multidisciplinaire team samen met de inwoner en waar mogelijk betrokken mantelzorg geëvalueerd en bijgesteld. De opzet van het concept zorgleefplan, dat binnen 24 uur na opname gereed dient te zijn werd door zorgmedewerkers als te globaal en weinig informatief ervaren voor de eerste weken van de zorgverlening. Echter lag de prioriteit eerst bij andere aanpassingen in ONS zoals het herzien van het MIC formulier, implementeren van het digitale behandeldossier en aanpassen bevoegdheden medewerkers. Wel is gecommuniceerd met medewerkers wat er opgenomen dient te worden in het concept zorgleefplan. In 2020 zal de opzet, werkwijze en inhoud van het concept zorgleefplan geëvalueerd worden.

In 2019 is overleg geweest met de huisartsen over de ondersteuning van de kwaliteit van zorg voor inwoners die de huisarts (nog) als hoofdbehandelaar hebben. De samenwerking met huisartsen werd als wisselend ervaren. Het vraagt regelmatig veel tijd van de zorgmedewerkers om tot afspraken te komen of gemaakte afspraken door huisartsen met inwoners te achterhalen. In overleg met huisartsen is getracht te komen tot een plan van aanpak om een reductie van het aantal behandelend huisartsen actief in de organisatie te realiseren. Dit blijkt erg lastig door ervaringen in het verleden en de zwaarte van onze zorgvragers. Met de voorzitter van de huisartsen vereniging heeft een gesprek plaatsgevonden om hen te stimuleren te verwijzen voor extramurale behandeling voor cliënten met een VPT. Tevens om de huisartsen te informeren over onze plannen om extra in te zetten op behandeling op de achtergrond.

Er is in 2019 geïnvesteerd in het rapporteren volgens SOAP methodiek. Het eenduidig en op zorgdoelen rapporten is een belangrijk punt van aandacht. Alle medewerkers die in ONS kunnen werken hebben in 2019 een e-learning rapporteren gevolgd. Vervolgens is er middels casuïstiek bespreking in het teamoverleg aandacht besteed aan SOAP rapporteren. Teamleiders ondersteunen en coachen medewerkers om op de juiste wijze te rapporteren. Dit bevordert de kwaliteit van de rapportages, de overdracht en samenwerking, die de zorgverlening aan onze inwoners ten goede komt.

EVV-schap

Binnen De Vijverhof hebben tot op heden verzorgenden de rol van contactverzorgende op zich genomen. Een contactverzorgende is binnen De Vijverhof het eerste aanspreekpunt voor de inwoner en diens naasten met betrekking tot de zorgverlening en is verantwoordelijk voor de continuïteit van de zorgverlening. Na intern overleg en ook de uitdrukkelijke wens van de afdelingen is besloten om op dit vlak een professionaliseringslag te maken. In 2019 is het EVV-schap geïntroduceerd als onderdeel van de herinrichting van het functiehuis van de Vijverhof. Het profiel is opgesteld en medewerkers hebben op de betreffende functie gesolliciteerd of zijn benaderd door hun teamleider. Medewerkers die als

EVV-er aan de slag gaan binnen de Vijverhof zullen begin 2020 scholing ontvangen en ondersteund worden middels coaching. De kwaliteitsmiddelen zijn ingezet om deze ontwikkeling een impuls te geven.

Aandachtsvelders/kennisteam

Omdat niet alle medewerkers over alle benodigde en specifieke kennis kunnen beschikken door complexiteit en diversiteit aan aandachtsgebieden is er voor gekozen om te werken met kennisteams. Deze bestaan uit aandachtsvelders welke zich focussen op een specifiek aandachtsgebied. Een kennisteam heeft als doel expliciete kennis laagdrempelig beschikbaar te hebben binnen de afdelingsteams met betrekking tot een specifiek onderwerp. Zij dienen als vraagbaak voor de organisatie en zorgen voor het bijhouden van de laatste ontwikkelingen op het betreffende aandachtsgebied. Tevens faciliteren zij waar nodig instructie/scholing en informatieoverdracht. In 2019 zijn de opzet van de kennisteams en de bijbehorende profielen van aandachtsvelders herzien. Tevens is er gekeken of er nog nieuwe kennisteams nodig zijn afhankelijk van vraag en behoefte. De profielen zijn in 2019 vastgesteld voor medicatie, mondzorg, MIC/valpreventie, voeding, wond/decubitus, palliatieve zorg, incontinentie, WZD en dementie/onbegrepen gedrag. De kennisteams werken op basis van een eenvoudig jaarplan. Elk kennisteam heeft minstens elke drie maanden een overleg om de voortgang van de acties uit het jaarplan te bespreken. In 2020 zullen de kennisteams verder vorm krijgen en ingebed worden in de organisatie. De aandachtsvelders krijgen in 2020 de benodigde scholing (congressen, e-learning en klinische lessen) over het betreffende aandachtsgebied zodat zij beschikken over voldoende kennis en kunde om deze rol uit te voeren.

Thuiszorg

Het aantal cliënten met thuiszorg kent geen constante factor. Beëindiging en aanvang van de zorgmomenten variëren. Op 31-12-2019 zijn 83 cliënten in zorg voor regulier thuiszorg en 37 cliënten voor VPT.

De inzet van het aantal uren uitzendbureau in de thuiszorg is zoveel als mogelijk gereduceerd. Er is een nachtdienst ingezet per mei 2018 op geleide van het aantal cliënten met VPT. Ook verzorgt de nachtdienst van de thuiszorg de alarmering in de seniorenwoningen. De routes en de daarbij horende werkzaamheden zijn geëvalueerd en aangepast waar noodzakelijk. In 2019 zijn er 10 routes gerealiseerd. Waarbij de vraagstelling is om deze te verdelen in reguliere thuiszorg en VPT met de daarbij behorende teams. Deze zijn op basis van interesses van medewerkers verdeeld.

De thuiszorg heeft per augustus 2019 een nieuwe teamleider gekregen. Belangrijk aandachtspunt voor de teamleider in 2019 was het verzuim. De thuiszorg had te maken met een zeer hoog verzuim, in 2019 is hier actief op gestuurd.

Het financiële aspect van thuiszorg is nader bestudeerd en heeft geleid tot gewijzigde inzichten in kosten en opbrengsten op het gebied van Volledig Pakket Thuis. Voor de toekomst is het van belang de kosten goed te bewaken, met name de inzet van uitzendkrachten. De productiviteit is mede door de inzet van medewerkers gunstig beïnvloed en daardoor heeft de Thuiszorg nog steeds de A status (bekostiging n.a.v. productie). Het besluit dat is genomen het externe kantoor van de thuiszorg te sluiten en over te brengen naar de begane grond in de hoofdlocatie heeft tot positieve ervaringen geleid met name wat betreft verbinding en communicatie tussen medewerkers en met leidinggevend.

In 2019 is gestart met verdere digitalisering van de Thuiszorg. De uitrol van tablets, zodat er digitaal gewerkt kan worden op de routes met het planningsysteem en het cliëntdossier, is voorbereid en zal in 2020 geïmplementeerd gaan worden.

.2 Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze inwoners om zo ondersteuning te kunnen bieden waar dit ook daadwerkelijk nodig en gewenst is. Hierbij houden wij rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn. Elke inwoner is een individu die op eigen wijze vorm wil geven aan de begrippen wonen en welzijn. Voor alle inwoners wordt hier op een individuele manier invulling aan gegeven en worden de gemaakt afspraken en wensen vastgelegd in het zorgleefplan en de welzijnskaart.

Zingeving

De functie van geestelijk verzorger is van groot belang binnen onze organisatie. Doel van de functie is het verlenen, coördineren en structureren van geestelijke verzorging en pastorale zorg aan (relaties van) inwoners bij zingevingsvraagstukken rondom leven, ziekte en dood, tegen de achtergrond van de levensovertuiging van de inwoners. De geestelijk verzorger kon kwantitatief en kwalitatief onvoldoende invulling geven aan de vragen binnen de organisatie. De behoefte aan geestelijke verzorging van inwoners binnen de organisatie neemt toe waardoor uitbreiding gewenst is. In 2019 zijn de uren van de geestelijk verzorger van 24 uur uitgebreid naar 32 uur per week. De ophoging van deze uren is gerealiseerd vanuit de kwaliteitsmiddelen.

Ethiek Beraad

De Vijverhof beschikt sinds 2016 over een Ethiek Beraad. Het Ethiek Beraad heeft als doel morele bezinning binnen alle lagen van de organisatie te stimuleren en beslissingen binnen de organisatie te toetsen op hun ethische kwaliteit. Het Ethiek Beraad wordt geleid door de geestelijk verzorger. Verslagen worden gedeeld binnen alle lagen van de organisatie, ook met de Cliëntenraad en Raad van Toezicht (RvT). Tevens nemen een lid van de Cliëntenraad, een lid van het MT en een lid van de RvT deel aan het Ethiek Beraad. In 2019 zijn onder andere de volgende casussen en thema's besproken:

- Gebruik initialen m.b.t. medicijngebruik
- Communicatie rondom overledenen
- Hoe omgaan met familie die zelf behandelingen wil bepalen
- Niet kunnen betalen maaltijden
- Kleding-eisen

Zinvolle dagbesteding

Een belangrijk onderdeel van welzijn is zinvolle dagbesteding. Binnen De Vijverhof wordt er op verschillende manieren vormgegeven aan zinvolle dagbesteding. De activiteiten vinden op zowel individueel- als groepsniveau plaats. Naast dagelijkse ondersteuning op de afdelingen worden er diverse activiteiten in huis georganiseerd voor de inwoners, familieleden en mensen uit de wijk. Naast de invulling die zorgmedewerkers en huiskamermedewerkers op de afdelingen geven aan het onderdeel welzijn is er binnen de Vijverhof een centraal welzijnsteam.

In 2019 heeft De Vijverhof volop ingezet op een nieuwe inrichting van het Functiehuis Zorg. Op het gebied van welzijn hield dit onder meer in dat de functie van Woonondersteuner is geïntroduceerd en dat Welzijnsondersteuning op de afdelingen uitgebreid en geprofessionaliseerd is. Deze extra inzet vanuit de kwaliteitsmiddelen voor welzijn in 2019 zal gecontinueerd worden in 2020.

Medewerker Welzijn

In 2019 is gestart de formatie op de zorgafdelingen uit te breiden met op elke afdeling een Welzijnsmedewerker. Hun rol en taak is het welzijnsklimaat op de afdeling te verhogen en vanuit de specifieke kennis en expertise het welzijnsgevoel van de inwoners te vergroten. De medewerkers Welzijn gaan in gesprek met de inwoners en sluiten aan bij de zorgleefplan gesprekken om het onderdeel welzijn beter in kaart te brengen en aan te sluiten

op de wensen en behoeften van inwoners. Naast een directe rol in de uitvoering van activiteiten zorgt de medewerker er vooral voor dat er een passend aanbod, zinvolle dagbesteding en prettige sfeer is. In die zin is de functie voor een belangrijk deel voorwaarden-scheppend. De medewerker ondersteunt tevens een aantal aspecten van familieparticipatie. De medewerker Welzijn kent de cliëntsystemen en weet op een prettige manier mensen van betekenis te laten zijn in datgene waarin ze goed zijn en graag willen bijdragen. Tevens coachen en ondersteunen zij de medewerkers en vrijwilligers op de afdeling in het vormgeven aan de wensen en behoeften.

Woonondersteuner

Er was een diversiteit aan functies aanwezig met taken op gebied van voeding, welzijn en toezicht op de huiskamer. Allen met net een andere invulling en taakomschrijving. Het terugbrengen van de diversiteit aan functies en helder vormgeven en implementeren van deze functie is een kwaliteitsslag welke gewenst is. In 2019 is gestart met een traject om toe te groeien naar de functie Woonondersteuner, om tegemoet te komen aan voldoende toezicht op de huiskamers en waarbij een goed en zinvol verblijf in de huiskamers centraal staat. De taken op het gebied van eten en drinken, welzijn en toezicht vormen de kern van deze functie van Woonondersteuner.

Het goed neerzetten van deze woon- en welzijnssteuning is een majeur thema geweest in 2019. Een ieder- van helpende, verzorgende, verpleegkundige tot en met de teamleider- heeft een bijdrage geleverd in de implementatie van deze functie. Een voorwaarde voor succesvolle implementatie is het begrijpen van het concept en het committeren aan de nieuwe functie, taak en rolverdeling. De verleiding om vooral voort te borduren op of terug te vallen in oude werkwijzen blijft op de loer liggen. Om de introductie van het nieuwe functiegebouw, met de rol van de woonondersteuner en welzijnsmedewerker op de afdelingen goed vorm te geven en in te bedden zal hierop in 2020 ook nog volop de focus en aandacht zijn. Dit geven we onder andere vorm door coaches on the job te laten ondersteunen in de praktijk.

(GZ)psycholoog

De focus op kwaliteit betekent ook wijzigingen voor de behandelcomponent binnen De Vijverhof. In 2019 zijn het aantal uren (GZ)psycholoog uitgebreid met 12 uur per week. Ten behoeve van de inwoners voor wie de functie behandeling nog niet beschikbaar is wil De Vijverhof een verpleegkundig specialist aan de zorgverlening toevoegen, bij cognitieve problemen kan dat ook de GZ-psycholoog zijn. Op deze manier worden de zorgteams extra ondersteund in de complexe vraagstukken die zich voordoen. Vraagstukken waarin meer nodig is dan huisartsenzorg alleen.

Wens zoekt talent

Ondanks een breed palet aan welzijnsactiviteiten werd een deel van onze inwoners daar niet mee bereikt. Om ook voor deze inwoners iets te betekenen om hun "levensgeluk" te vergroten is Wens zoekt Talent in 2013 ontwikkeld. Het is een marktplaats waar vraag en aanbod samen komen. Door niet vanuit een aanbod te denken, maar vanuit het faciliteren van de eigen kracht in de samenleving komen er wensen en talenten bij elkaar en wordt er een veel grotere doelgroep bereikt. Er zijn ook in 2019 weer diverse wensen in vervulling gebracht en talenten bij elkaar gebracht. Zo is een wens vanuit inwoners om te kunnen dansen uitgegroeid tot een wekelijkse dansclub onder leiding van één van onze medewerkers met een dansachtergrond.

Familieparticipatie / mantelzorg

In de visie van De Vijverhof staat de relatie met de ander voorop. Wij werken samen met de inwoner, familie, mantelzorger, vrijwilliger, medewerker, buurman/-vrouw en spreken af wat we samen kunnen doen om het levensgeluk van de inwoner te vergroten. Tijdens de zorgleefplangesprekken is specifiek aandacht voor de rol van de mantelzorgers en eventuele overbelasting van mantelzorgers. Er wordt besproken welke rol de mantelzorg kan hebben in de zorg- en ondersteuning.

Ook voor mantelzorgers van thuiszorg en WMO cliënten en mantelzorgers uit de wijk is in 2019 een bijeenkomst georganiseerd. Dit bleek te voorzien in een behoefte gezien de aanzienlijke opkomst van circa 25 mantelzorgers. In groepjes zijn de vragen van mantelzorgers uitgewisseld, is men in gesprek gegaan en zijn ervaringen uitgewisseld. In 2020 wordt hier zeker vervolg aan gegeven.

Ontmoetingscentrum

Begin 2019 is na intensieve voorbereiding het ontmoetingscentrum "De Brug" geopend gedurende drie dagen per week. Het ontmoetingscentrum biedt geïntegreerde ondersteuning voor mantelzorgers en hun dementerende/somatische partner/familielid. Met de opening van de Brug is er naast de grootschaliger dagactiviteiten in de Plaza en de Merel nu de mogelijkheid voor kleinschalige ontmoeting. Op vrijdag is de Burg specifiek open voor mensen met een Indische achtergrond. Dit is een groot succes. Daarnaast vinden er ook steeds meer cultuur specifieke activiteiten plaats zoals een Indische maaltijd en Pasar Malam. Deze activiteiten worden druk bezocht.

Vrijwilligers

De Vijverhof kan putten uit een grote groep "vaste" vrijwilligers (gemiddeld 240). Deze vrijwilligers worden ingezet voor ondersteunende activiteiten bij de zorg- en dienstverlening. De vrijwilligers vinden het vooral belangrijk dat men voor de inwoners van betekenis kan zijn. Er is een planning voor diverse activiteiten, de teamleider welzijn coördineert deze werkzaamheden samen met haar welzijnsteam. Vrijwilligers hebben ook in 2019 weer de mogelijkheid gehad om deel te nemen aan diverse scholingen en workshops georganiseerd door Welzijn Capelle.

Naast onze grote groep vrijwilligers vinden wij het ook van groot belang de talenten van onze huurders, familieleden en mantelzorgers in te zetten voor onze inwoners. Het is een levendige community waarin veel onverwachte initiatieven plaats vinden. Als een kartrekker van een initiatief stopt met de werkzaamheden, dan staat er wel iemand anders op. En zo niet dan ontstaan er vanzelf weer andere initiatieven.

Wooncomfort

Het gebouw van De Vijverhof dateert uit 2013 en is voorzien van alle gemakken en voldoet aan de actuele bouweisen. De huidige functionaliteit van De Vijverhof voldoet aan de huidige eisen voor het leveren van zowel psychogeriatrische- als somatische zorg. Op zowel de eerste als de twee etage bevinden zich de kamers voor psychogeriatric inwoners. Tevens zijn deze etages voorzien van huiskamers waar iedereen de gehele dag terecht kan. Hier vinden o.a. tal van activiteiten plaats en worden gezamenlijk maaltijden gebruikt. Op de derde en vierde etage wonen onze somatische inwoners.

Tijdens een bezoek aan een andere zorgorganisatie zagen wij dat kleine innovatieve wijzigingen in de leefomgeving veel effect kunnen hebben op sfeer, gevoel en beleving. Na een verdiepend onderzoek blijkt dat dit, zeker voor mensen met dementie, het welzijnsgevoel kan verbeteren. In 2019 hebben wij door middel van bestickering van een groot aantal deuren en ramen de PG afdelingen een nieuwe uitstraling geven. Middels een projectgroep, bestaande uit leden van de cliëntenraad, medewerkers en teamleiders en een extern adviseur is gekomen tot de meest optimale bestickering voor de psychogeriatric afdelingen. Inwoners en hun familie ervaren dat de afdelingen er huiselijker uitzien en het comfort wordt vergroot.

.3 Veiligheid

Veiligheid en preventie zijn van groot belang zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Dit staat echter soms in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze inwoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met inwoner en vertegenwoordigers hier goede afwegingen in te maken. Niet alle risico's kunnen worden uitgesloten.

Medicatieveiligheid

De Vijverhof streeft naar een zorgvuldig en bekwaam handelen bij het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicatie. Alle afspraken en procedures omtrent medicatie zijn opgenomen in de geneesmiddelen distributieprotocollen. Intramuraal wordt er sinds 2018 gebruik gemaakt van het elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) Medimo. Het systeem heeft een grote kwaliteitsslag rondom medicatieveiligheid gebracht. Alles rondom medicatie gebeurt digitaal onder andere het voorschrijven, aftekenen en ook bestellen.

Het evalueren van het medicijngebruik is onderdeel van de zorgleefplanbespreking en wordt afgestemd met de behandelend arts. Indien gewenst worden de medicijnen aangepast. Voor alle inwoners welke onder behandeling zijn van de specialist ouderengeneeskunde is er elk half jaar een medicatiereview met de apotheker en een medewerker van de afdeling. Bijzonderheden worden besproken en zo nodig gewijzigd. De overige inwoners vallen onder behandeling van de eigen huisarts. Wanneer er bijzonderheden worden gesignaleerd omtrent medicatie wordt dit besproken/doorgegeven met/aan de huisarts van de desbetreffende inwoner.

In mei 2019 is De Vijverhof onverwacht door de inspectie bezocht voor een overkoepelende audit waarbij extra aandacht was voor de medicatieveiligheid. De medicatie veiligheid voldeed waarbij er een aantal suggesties zijn gegeven om de medicatie zorg nog verder te optimaliseren, zoals de communicatie door huisartsen aan zorgverleners over medicatiewijzigingen en een aantal aanscherpingen van het medicatiebeleid.

In 2019 is er intensief geschoold op het thema medicatieveiligheid. Bevoegde medewerkers hebben een medicatie e-learning gevolgd en daarnaast klassikale scholing die is afgerond met een eindtoets. Een breed pakket van onderwerpen, van het deelproces, BEM, polyfarmacie tot inhoudelijke werking van medicatie kwam aan bod waarbij de veilige principes in de medicatieketen het uitgangspunt vormden.

Decubituspreventie

Decubituspreventie is binnen De Vijverhof een integraal onderdeel van de dagelijkse zorgverlening. Minimaal tweemaal per jaar en wanneer de cliëntsituatie verandert, wordt de risicosignalering ingevuld. De resultaten uit de signalering worden multidisciplinair besproken en wanneer de noodzaak er is worden acties ondernomen en vastgelegd. De afgelopen jaren zijn er positieve resultaten gerealiseerd qua voorkomen en op tijd signaleren van decubitus. Decubitus is niet altijd te voorkomen en kan onderdeel zijn van de laatste levensfase in het verpleeghuis. In 2018 is een verpleegkundige gestart met de opleiding wondverpleegkundige aan het Erasmus. Met als doel de expertise op het gebied van wonden en wondzorg binnen de organisatie te vergroten. In 2019 is zij afgestudeerd als Wondverpleegkundige en is zij in samenwerking met de Specialist Oudergeneeskunde actief op het gebied van preventie en adequate behandeling. Zij wordt ingeschakeld bij het (mogelijk) ontstaan van wonden en zorgt samen met de SOG voor een zo optimaal mogelijk wondbeleid.

Binnen De Vijverhof wordt gebruik gemaakt van wondkaarten waarop aangegeven wordt wat voor soort wond het betreft. In 2019 zijn er 87 gevallen van decubitus wonden geregistreerd middels de wondkaarten. Onderstaande verdeling qua graad decubitus:

Graad 1:	3 cliënten
Graad 2:	28 cliënten
Graad 3:	46 cliënten
Graad 4:	5 cliënten
Onbekend:	5 cliënten

Van BOPZ naar WZD

De Vijverhof streeft er naar vrijheid beperkende maatregelen alleen toe te passen onder strikte afspraken. Bij signalering van een onveilige situatie wordt er in het multidisciplinaire team (zo mogelijk samen met inwoner) met de vertegenwoordiger overlegd wat de situatie is en welke opties er zijn om hiermee om te gaan. Eerst wordt altijd geopteerd voor minder intensieve alternatieven voordat er overgegaan wordt op een vrijheid beperkende maatregel (vbm). Mocht het toch niet afdoende zijn, wordt er wederom in multidisciplinair overleg met de vertegenwoordiger besloten welke vbm ingezet wordt. Naast opname in het zorgleefplan wordt er ook een apart vbm formulier ingevuld welke gebruikt wordt voor de evaluaties. Vrijheid beperkende maatregelen worden volgens de richtlijn geëvalueerd. Daarnaast vindt er per kwartaal een evaluatie plaats van alle actieve vbm's door een multidisciplinair team van onder andere de SOG, teamleider, teamlid en overige betrokken disciplines. Tevens wordt het vbm elk half jaar tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd.

Onder leiding van de BOPZ arts, zowel werkzaam voor de Vijverhof als de Zellingen, heeft de Vijverhof zich in prettige en intensieve samenwerking met De Zellingen voorbereid op de Wet Zorg en dwang. Er is gestart met het formuleren van een visie op onvrijwillige zorg en de wet Zorg en dwang. De implementatie van de wet wordt benaderd vanuit zorg ethisch én juridisch perspectief: Vanuit de zorgethiek gaat het niet alleen om het juist toepassen van de regels in de wet, maar om het 'goed te doen voor de inwoner'. Het uitgangspunt van zorgethiek is de gedachte dat er in iedere vorm van zorg iets zit wat 'goed' is.

De voorbereidingen op de wet op grond van deze visie heeft geleid tot een beleidsdocument, werkafspraken, een aangepast ECD, een communicatieplan, een scholingsplan en de toewijzing van nieuwe verantwoordelijkheden zoals de Wzd-commissie, Wzd-functionaris en zorgverantwoordelijken. Onderdeel van het scholingsplan is een e-learningmodule welke is aangekocht in samenwerking met de collega-zorgaanbieders van het regionaal Platform Capelle/Krimpen middels het regionaal budget. Naast de interne voorbereidingen is gewerkt aan regionale afspraken rondom de crisisbeoordelingen- en opnamen en de inzet van de WZD-functionarissen als externe deskundige. In 2020, wat geldt als overgangsjaar, wordt de implementatie van de wet nadrukkelijk gemonitord evenals de landelijke ontwikkelingen rondom de wet.

Onderstaand een overzicht van de vrijheid beperkende maatregelen van de laatste twee maanden. Tevens is hierin de multisensor opgenomen

Soort vbm	1 ^e etage Nov	1 ^e etage Dec	2 ^e etage Nov	2 ^e etage Dec
Medicatie	1	1	2	2
Fixatieriem in stoel				
Verpleegdeken/ trippelhoes				
Tentbed				
Tafelblad				
Kantelstoel				
Zitbroek	1	1		
Hansop				
Ballendeken				
Bedhekken	1	1	2	2
Belmat				
Dwaaldetectie	2	1	1	1
Diversen	2 kast op slot	2 kast op slot	1 handschoenen	1 handschoenen
Totaal				
Multisensor	18	16	17	18

Infectiepreventie

De Vijverhof heeft een Infectiepreventiecommissie bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de zorg, facilitair en SOG. De infectiepreventiecommissie was begin 2019 zoekende naar haar rol, taken en doelstelling. In de zomer van 2019 heeft het MT de verwachtingen en de opdracht aan de infectiepreventiecommissie geconcretiseerd. Tweede helft 2019 is de commissie hiermee aan de slag gegaan. Ter ondersteuning van de commissie en vanwege het inbrengen van specifieke expertise is de heer Mari van der Most, microbioloog en deskundige infectiepreventie toegevoegd aan de commissie.

Onder regie van deze externe deskundige is in augustus een audit uitgevoerd op de stand van zaken met betrekking tot infectiepreventie binnen de Vijverhof. De uitkomsten zijn besproken in de commissie en het MT en hebben geleid tot een verbeterplan.

In het algemeen bleek De Vijverhof redelijk op orde op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. Handhygiëne is het belangrijkste aandachtspunt. Een aantal zaken zijn direct opgepakt, zoals instructie handhygiëne bij de wastafels, bewustwording en actief sturen op hygiëne door teamleiders, schoonmaakkasten op orde en afgesloten, beschikbaarheid van de juiste en voldoende voorraad mondneusmaskers en halterschorten, beheer van verpleegkundige materialen. Een goede training en een campagne op het gebied van handhygiëne is voor de infectiepreventiecommissie prioriteit voor 2020.

Voorbehouden en Risicovolle Handelingen (VRH en BIG)

Om het beleid en de uitvoering van voorbehouden- en risicovolle handelingen op een kwalitatief goed niveau te brengen en houden zijn op alle afdelingen medewerkers VIG en VP geworven. Zeven medewerkers hebben zich aangemeld om mee te werken aan het actualiseren van het beleid. Gestart is met het interviewen van collega's op alle afdelingen over de voorkomende VRH. Deze inventarisatie heeft geleid tot een lijst van 22 voorbehouden- en risicovolle handelingen waarvoor elke VIG en VP bekwaam en bevoegd dient te zijn, zodat medewerkers breed inzetbaar zijn op alle afdeling en we de kwaliteit van zorg aan onze cliënten kunnen borgen.

Vervolgens is beleid VRH voorgelegd en door het MT vastgesteld. Uitgangspunt in dit beleid is dat elke medewerker verantwoordelijk is voor de eigen bekwaam- en bevoegdheid. Voor elke VRH geldt dat er een online theorietoets behaald moet worden, waarna aftoetsing in de praktijk of in het skillslab plaatsvindt door een interne toetsers. Eind 2019 is op alle afdelingen geworven voor toetsers en er hebben zich 10 collega's aangemeld die zijn aangesteld als interne toetsers die door middel van een training begin 2020 opgeleid en gecertificeerd worden.

MIC

Een protocol voor het melden van incidenten is in De Vijverhof beschikbaar in het Handboek kwaliteitszorg en op SharePoint. MIC meldingen worden digitaal gemeld en geregistreerd in ONS. Vervolgens komt de melding ter beoordeling en behandeling bij de teamleider zodat er zo nodig snel op incidenten geacteerd kan worden. De Meldingscommissie incidenten Cliëntenzorg (MIC) bespreekt en beantwoordt de meldingen in het teamleidersoverleg. Dit bevordert de snelheid van handelen en het bijsturen van beleid naar aanleiding van meldingen. De MIC rapportage en bijbehorende verbetermaatregelen worden door de teamleiders teruggekoppeld in het teamoverleg op de afdelingen.

Het ingezette beleid om preventieve maatregelen te nemen ten aanzien van valincidenten en het voorkomen van medicatie incidenten heeft ook in 2019 weer veel aandacht gekregen. Mede naar aanleiding van de Prezo-audit en het bezoek van de IGJ zijn verbeterpunten gerealiseerd. Het verdiepen van de analyses en reflectie op de toegepaste verbeteracties ter ondersteuning van het lerend effect kon beter. Door bij de analyse de verdieping te zoeken kunnen er belangrijke inzichten ontstaan die er voor zorgen dat de

juiste verbeteracties worden ingezet. In de MIC commissie vergaderingen in 2019 is meer en bewuster bij de achterliggende oorzaken stil gestaan. Daarnaast is tevens het MIC-formulier herzien. Er zijn verplichte vragen aan toegevoegd en er is ruimte gemaakt voor communicatie tussen de MIC-melder en de teamleider. De gehele afhandeling van de melding kan nu in het systeem verwerkt worden.

MIC cijfers 2019

	1 ^e etage	2 ^e etage	3 ^e etage	4 ^e etage	Thuiszorg	n.t.h.	Totaal
Totaal	50	54	19	19	149	206	497
Vallen	42	47	16	13	108	188	414
Medicatie	3	6	3	6	39	16	73
Overig	5	1	0	0	2	2	10

nth: Niet te herleiden naar een van de intramurale afdelingen (1^e helft 2019)

Opvallend is het lage aantal medicatie-incidenten. De commissie beoordeelt dit als onwaarschijnlijk laag en trekt de conclusie dat de meldingsbereid/trouwheid op dit punt te laag is. Kennelijk is het wel goed geborgd dat bij een val een MIC-melding gedaan wordt, maar wordt een "vergeten medicijn" niet gemeld. Ook het aantal gerapporteerde "overige meldingen" is naar het oordeel van de commissie erg laag.

Resumerend kan gezegd worden dat de MIC-systematiek in de tweede helft van 2019 veel aandacht heeft gekregen; van een MIC moet je willen leren. Met betrekking tot de breedte van de MIC-waardige incidenten zal vooral in de eerste helft van 2020 tot een reële interpretatie en meldingsbereidheid gekomen moeten worden.

MIM

In het jaar 2019 zijn er 15 Meldingen incidenten medewerkers ingevuld. Het betrof vijf meldingen op de 1^e etage en 10 op de 2^e etage. Bij 2 incidenten was een familie betrokken. Alle meldingen zijn in behandeling genomen door de betreffende teamleider en waar nodig is er een actie uitgezet. De betrokken medewerkers hebben de ondersteuning ontvangen waar behoefte aan was.

We zien een stijging in het aantal meldingen, maar wij realiseren ons dat het aantal MIM-meldingen nog geen realistische weergave van de praktijk is. In de praktijk zijn medewerkers zich niet altijd bewust wanneer zij een MIM in dienen te vullen. Belangrijk aandachtspunt blijft daarom het overbrengen en attenderen op het belang van registratie van incidenten.

BHV/RIE en Calamiteitenplan

De risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) is verplicht voor alle werkgevers. Binnen De Vijverhof valt actualisatie en evaluatie van de RI&E onder de functionele verantwoordelijkheid van de manager zorg en manager facilitair. In 2020 verschuift deze verantwoordelijkheid naar de manager HR. Echter voor de uitvoering heeft iedereen binnen de organisatie de verantwoordelijkheid. Eind 2018 is de RI&E opnieuw geactualiseerd. Belangrijkste verbeterpunt was de informatievoorziening naar medewerkers. Verbeteracties zoals structureel werkoverleggen, Sharepoint optimaal benutten en intensief inzetten als communicatiemiddel zijn in 2019 opgepakt. Ook beschikken alle medewerkers inmiddels over een eigen mailadres. Daarnaast is bereikbaarheid van MT-leden en Bestuurder bij calamiteiten onder de loop genomen en opnieuw vastgesteld.

.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van De Vijverhof is opgebouwd aan de hand van de prestaties van PREZO en het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. PREZO is een manier van denken en

werken dat kwaliteit tastbaar en concreet maakt. PREZO focust niet op protocollen, systemen of richtlijnen. PREZO kijkt in de éérste plaats naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening aan onze inwoners. Om te bepalen of we in aanmerking komen voor (verlenging van) het PREZO keurmerk, hebben we een audit aangevraagd bij Perspekt. Het PREZO auditteam is zomer 2019 langs geweest op onze locatie en beoordeelt of onze cliënten tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen; of wij verantwoorde zorg en ondersteuning verlenen; of wij verantwoord ondernemen. Samen met Perspekt hebben we een auditprogramma samengesteld. De focus van PREZO en dus ook die van de audit ligt sterk op de praktijk. De auditoren observeren, voeren gesprekken (bijvoorbeeld met cliënten, naasten, medewerkers, vrijwilligers) en bekijken registraties en instrumenten. Het auditteam gaat op zoek naar aantoonbare feiten – observaties, registraties, notulen, beleidsstukken enzovoort – die inzicht geven in de kwaliteit van onze organisatie. De audit is meer dan een momentopname. Het auditteam beoordeelt of het vertrouwen er is dat wat vandaag goed gaat, vorige week óók goed ging en volgende maand óók goed gaat. Uit deze audit zijn een aantal verbeterpunten gekomen die we in 2019 hebben opgepakt, zoals op het gebied van aandacht voor zinvolle dag en voeding en vastleggen van de gemaakte afspraken met de cliënt, veilig gebruik van hulpmiddelen, digitale beschikbaarheid van hulpmiddelen en vastleggen van uitkomsten risicosignalering.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Jaarlijks stelt De Vijverhof een kwaliteitsplan op met hierin de plannen en ambities voor het komende jaar. Het plan wordt afgestemd met medewerkers, leidinggevenden, OR, CR en Raad van Toezicht. Het kwaliteitsplan wordt ook besproken in het lerend netwerk om uit te wisselen en van elkaar te leren. Aan het einde van het jaar worden de resultaten en doelstellingen beschreven en geëvalueerd in het kwaliteitsverslag. Speciale aandacht wordt hierbij besteed aan de doelstellingen die geformuleerd zijn in de verbeterparagraaf. Aan het kwaliteitsverslag wordt ook de jaarrekening toegevoegd. Het kwaliteitsverslag maakt hier integraal onderdeel van uit, inclusief verantwoording Governance.

Continu werken aan verbeteren

De Vijverhof streeft naar een open klimaat waarin dialoog, transparantie, feedback en continue reflectie behoren tot de dagelijkse gang van zaken. Dit gaat van het bespreken van de dagelijkse werkzaamheden onderling met je collega tot een werkoverleg waarin afdelingszaken worden besproken en geëvalueerd. Door middel van reflectie en feedback kan de zorgverlening aan onze inwoners geoptimaliseerd worden. Om onze medewerkers hierin te ondersteunen en meer kennis en kunde te bieden op het gebied van gespreksvoering krijgen

Regionaal Ontwikkelbudget

De Vijverhof doet het niet alleen en is ervan overtuigd dat deel uitmaken van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om op de juiste manier te kunnen acteren. De Vijverhof maakt al deel uit van een groot aantal netwerken zoals beschreven in de bijlagen. In lijn met het kwaliteitskader is er dit jaar naast het lerend netwerk nog een netwerk gevormd middels de beschikbare sectormiddelen. Het betreft een platform voor de zorgaanbieders van Capelle en Krimpen. Om de juiste kwaliteit van verpleeghuiszorg nu en in de toekomst te kunnen blijven bieden én om de zorg te laten voldoen aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, is een gemeenschappelijke aanpak in de regio Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel nodig. Hiervoor zijn de transitiegelden vanuit Zorgkantoor Zilveren Kruis benut. Vanuit deze gelden zijn vier ontwikkelingen ingezet:

1. Ontwikkelen bestuurlijk platform. Het bestuurlijk platform fungeert als lerend netwerk om te anticiperen op ontwikkelingen in de nabije toekomst en als stuurgroep voor specifieke deelprojecten
2. Ontwikkelen van een regionale visie vanuit de VVT-organisaties. Om te komen tot een regionale visie heeft in 2018 met diverse regionale aanbieders vanuit de eerste lijn, ziekenhuis, gemeenten, welzijnsorganisaties, woningcorporaties, zorgkantoor en onderwijs een bijeenkomst plaatsgevonden om de input op te halen.

De regionale visie zal begin 2020 worden gepresenteerd. De visie vormt een belangrijke stap bij het komen tot een strategische personeelsplanning voor onze (sub)regio.

3. Het stimuleren van de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.
4. Samen leren & ontwikkelen. Door de uitwisseling van kennis en het vormen van een netwerk van opleidingscoördinatoren.

De samenwerking wordt door de deelnemende organisaties als positief ervaren en leidt tot concrete acties. De keuze voor 2020 is om het platform in haar huidige vorm te continueren. Dit houdt onder andere in dat ervaringen en best-practices actiever worden gedeeld. Daarnaast is een plan van aanpak voor 2020 opgesteld.

Inmiddels is duidelijk dat zorgtechnologie een bijdrage levert aan de toegenomen zelfredzaamheid en het voorkomen van opnames. We hebben daarom de ambitie om actiever met innovaties en in het bijzonder zorgtechnologie te werken. We sluiten vanaf eind 2019 aan bij het Innovatielab van Conforte; een platform van Rotterdamse zorgorganisaties met de focus op innovatie en zorgtechnologie.

Lerend netwerk

De ouderenzorgorganisaties Lelie Zorggroep, De Zellingen, Sonneburgh en De Vijverhof vormen een lerend netwerk om zo gezamenlijk vorm te kunnen geven aan diverse doelstellingen binnen het kwaliteitskader V&V. Het doelbewust kennis en ervaringen delen is van groot belang om zo onze inwoners de beste zorg mogelijk te kunnen bieden. Gezamenlijk willen wij komen tot nieuwe werkwijzen, inzichten en oplossingen voor problemen die zich voordoen binnen de ouderenzorg. Belangrijk is dat er afspraken vastgelegd worden om de basis te leggen voor deze samenwerking.

Jaarlijks komen de afgevaardigden op het gebied van kwaliteit zo'n 4 tot 6 maal bij elkaar. Afhankelijk van het onderwerp kan ook een introducee aansluiten. Centraal bij elk overleg staan de activiteiten opgenomen in het kwaliteitsplan waarbij vooral voor een pragmatische insteek wordt gekozen. Het delen van kennis en kunde is hierin van groot belang. In 2019 heeft het lerend netwerk kennis gedeeld op het gebied van: Toepassing Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag), de Wet Zorg en Dwang, interne auditsystematiek, externe keurmerken, bedrijfscontinuïteitsplan, welzijn, zorgtechnologie en het ECD. Daarnaast vormen de Bestuurders van deze vier organisaties ook samen een Lerend Netwerk en komen 3 a 4 keer per jaar bij elkaar rondom bestuurlijke thema's in de zorg.

Randvoorwaarden

.5 Leiderschap, governance en management

Leiderschap

De bestuurder heeft dit jaar zoals gewoonlijk wederom meegewerkt op zowel de intramurale afdelingen als met de thuiszorgteams. Naast binding en vertrouwen richting medewerkers en inwoners biedt het ook nieuwe inzichten. Elke jaar blijkt weer dat dit tot mooie dialogen leidt, waar mooie initiatieven uit voort komen.

De teamleiders Zorg binnen De Vijverhof maken deel uit van de teams waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Ze zijn nauw betrokken bij de uitvoering van de zorg. Zij sturen en coördineren, coachen en sturen processen op de afdeling welke direct te maken hebben met de basiszorg voor inwoners. De groei in productie en toename van de zorgzwaarte en complexiteit binnen De Vijverhof maakt dat er behoefte is aan uitbreiding binnen deze functie. De uitbreiding van deze functie is in 2019 gerealiseerd middels de kwaliteitsmiddelen. De inhoudelijk kennis en expertise welke binnen deze functie wordt gevraagd geeft een kwalitatieve impuls aan onze zorgverlening. Deze uitbreiding levert ook een positieve bijdrage aan de aandacht voor en ontwikkeling van onze medewerkers.

Management assistent

De Vijverhof heeft een kleine overhead waardoor het overgrote deel van de inkomsten direct ingezet kunnen worden voor het primaire proces voor onze inwoners. Echter blijkt de afgelopen jaren dat de belasting voor de overhead steeds groter wordt en de druk te hoog komt te liggen waardoor borging van de continuïteit in de knel komt. Middels de inzet van de kwaliteitsmiddelen is er eind 2018 een management assistente aangenomen om de druk te verlichten. De management assistent biedt voornamelijk administratieve ondersteuning op het gebied van notuleren, coördineren en heeft een grote rol in de interne communicatie. Daarnaast biedt de inzet van deze functie direct een professionaliseringslag op het gebied van vastleggen van gespreksvoering en afspraken binnen de organisatie.

Extern toezicht

In mei 2019 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een aangekondigd bezoek aan de Vijverhof. De Vijverhof is zeer trots op het resultaat van dit bezoek. De IGZ constateerde dat de Vijverhof op alle getoetste normen op het gebied van persoonsgerichte zorg en (medicatie)veiligheid voldoet. Uit gesprekken, observaties en dossierinzage concludeert de IGJ dat medewerkers de zorgbehoeften, voorkeuren en wensen van inwoners goed kennen. De inspectie ziet voorbeelden van eigen regie bij inwoners. Bijvoorbeeld tijdens de maaltijd ziet en vertellen inwoners dat zij zelf kunnen bepalen wat ze wel en niet eten en hoe lang ze in de huiskamer blijven. Ook ziet de inspectie dat er diverse activiteiten zijn waar inwoners zelf kunnen kiezen om aan deel te nemen. Op alle normen concludeert de Inspectie dat de medicatieveiligheid op orde is.

Governance

Zowel het Bestuur als de Raad van Toezicht werken volgens de Zorgbrede Governance Code 2017. De reglementen en profielen zijn in 2019 aangepast, waarin aandacht is voor de wijze waarop toezicht plaatsvindt. De Raad van Toezicht wil dicht bij de organisatie staan, een klankbord zijn voor bestuur en management en heeft als prioriteit kwaliteit van zorg en continuïteit van de organisatie. Voor de Raad van Toezicht zijn hierin verbinden en vertrouwen de sleutelwoorden.

De gehele Raad van Toezicht kwam in het jaar 2019 in totaal 6 maal bijeen, naast de bijeenkomsten van de commissie Kwaliteit en Veiligheid, de commissie Vastgoed en de commissie Financiën. Tal van onderwerpen passeerden de revue waar bedrijfsvoering, kwaliteit en veiligheid een belangrijk onderdeel van uit maakte. Bijna alle leden van de Raad van Toezicht waren op de kerstviering met medewerkers en vrijwilligers aanwezig.

In 2019 maakten de volgende leden deel uit van de Raad van Toezicht: de heer P. v.d. Hoek, de heer C. de Jongh, mevrouw T. Keuzenkamp, de heer J. Klaasse (voorzitter), mevrouw A. Kranendonk, de heer J. Plomp, de heer T. Rook en de heer J. Zandijk.

Leden van de commissie Kwaliteit en Veiligheid: Mevrouw A. Kranendonk, de heer J. Zandijk, de heer A. Rijkeboer (Manager Zorg, tot mei 2019), mevrouw S. Bertram (Beleidsmedewerker tot 1 mei 2019; daarna Trainee Manager Zorg), de heer B. van Lienen (interim Manager Zorg; vanaf mei 2019) en mevrouw M. van Roosmalen (interim Bestuurder; vanaf mei 2019).

Leden van de commissie Financiën: De heer J. Klaasse, de heer J. Plomp, de heer J. Houtman (controller) en mevrouw. M. van Roosmalen (Interim Bestuurder vanaf mei 2019).

Leden van de commissie vastgoed: De heer P. v.d. Hoek, de heer C. de Jongh, de heer T. Rook, de heer S. Immerzeel (Manager Vastgoed & Facilitair), de heer J. Houtman (controller) en mevrouw. M. van Roosmalen (interim Bestuurder vanaf mei 2019).

Vanaf mei 2019 is mevrouw M. van Roosmalen benoemd als (toen nog interim) Directeur/Bestuurder. Vanaf dat moment heeft zij ook deel uitgemaakt van de commissie Financiën, commissie Kwaliteit en Veiligheid en de commissie Vastgoed.

Één lid van de RvT maakt deel uit van het Ethiek Beraad.

Één lid van de RvT heeft in 2019 éénmaal met de Ondernemingsraad gesproken.

In het najaar van 2019 heeft er een zelfevaluatie door de Raad van Toezicht plaats gevonden over het jaar 2019 onder begeleiding van een extern begeleider vanuit de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn NVTZ. Uit deze sessie zijn gespreks- en aandachtspunten naar voren gekomen waar in het jaar 2020 aan gewerkt zal worden. Deze zijn vermeld op de NVTZ website.

In 2019 heeft de RvT de procedure voor interim Bestuurder (voorjaar) en voor vaste Bestuurder (najaar) - beiden onder leiding van het bureau Klaus Schmitt - doorlopen. Ook zijn er in verband met het vertrek van de vorige Bestuurder een aantal bijeenkomsten geweest waar een deel van de RvT bij aanwezig was.

Medezeggenschap

De medezeggenschap binnen De Vijverhof voor inwoners en medewerkers wordt gewaarborgd middels de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Bestuur en management zijn open en transparant. Middels een jaarlijkse cyclus en kwartaalrapportages worden diverse interne stakeholders, waaronder de OR en CR op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Strategische zaken maar ook operationele zaken van alledag. Deze werkwijze wordt in 2020 gecontinueerd. De ondernemingsraad en cliëntenraad hebben ook onderling jaarlijks contact, 2 leden van de cliëntenraad hebben over diverse actuele onderwerpen gesproken met de ondernemingsraad.

Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft in 2019 veel geïnvesteerd zich te ontwikkelen. In 2019 is het lidmaatschap van het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) gestart. Twee leden van de cliëntenraad hebben enkele cursussen gevolgd. In 2019 is de nieuwe Wet voor cliëntenraden in de Zorg goedgekeurd. De wet zal halverwege 2020 in werking treden. Hierdoor is het nodig de afspraken in de overeenkomst tussen de raad en de bestuurder aan te passen en opnieuw vast te leggen.

Het afgelopen jaar is de cliëntenraad op diverse punten om advies gevraagd: het kwaliteitsjaarplan, het functiehuis zorg (waarbij is aangedrongen op het dragen van badges door medewerkers om onderscheid in functies te kunnen maken).

De bereikbaarheid van de cliëntenraad is verbeterd door het instellen van een eigen email-adres en betere zichtbaarheid van de postbus.

Helaas hebben we van enkele leden van de raad afscheid moeten nemen. De bestuurder heeft toegezegd behulpzaam te zijn bij het zoeken naar nieuwe raadsleden.

Risicomanagement

Door bestuurlijke wisselingen zijn de risico's niet 4 keer per jaar besproken in het MT. Wél zijn ze voor het vaststellen van de Kaderbrief 2020 besproken en bijgesteld. Maatregelen ter voorkoming van deze risico's zijn opgenomen in de Kaderbrief 2020. Naar aanleiding van deze bespreking zijn ook de genoemde risico's in het Kwaliteitsplan aangepast. Bestuur en management benoemen de volgende risico's voor de komende jaren.

In willekeurige volgorde:

1. Risico op de continuïteit van de kernprocessen. Het voldoende afhechten van besluitvorming heeft continue aandacht nodig. Stapeling van doelstellingen en prioritering. Het kwaliteitskader is hierin een belangrijk hulpmiddel.
2. Risico van de continuïteit van de exploitatie/geldstromen. Hoe bewegen markt en zorgverzekeraar? Welke invloed heeft de zorginkoop? Hoe kunnen we blijven voldoen aan de vraag en wat betekent het wanneer wij, gezien de overvolle wachtlijsten, vaak mensen teleurstellen? Wat doet het imago van de sector voor De Vijverhof?
3. Risico van de continuïteit van de kwaliteit c.q. kwetsbaarheid van een kleinere organisatie. Zijn wij voldoende geëquipeerd, kunnen wij de dingen goed blijven doen.

4. Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan De Vijverhof deze blijven aantrekken en boeien?

Productieafspraken

De afgelopen jaren hadden we te maken met een lange wachtlijst voor zowel de zorgafdelingen als voor de huurwoningen. Vooral de vraag voor een woning op de psychogeriatric afdelingen was hoog. Vaak moesten mensen teleurgesteld worden en elders worden gehuisvest. Vanaf 2018 is de rem losgelaten en heeft de Vijverhof toestemming gekregen te groeien. In 2018 is er dan ook een afspraak gemaakt met het zorgkantoor om uitbreiding van behandelplekken te realiseren. Het deel van de 2^e etage waar nog somatische zorg werd geleverd is omgebouwd naar een pg-afdeling. Alle huidige inwoners konden intern verhuisd worden en deze transitie is rustig verlopen.

Qua behandelplekken is De Vijverhof met 18 plekken gegroeid naar in totaal 90 verpleeghuisbedden. Om dit te kunnen realiseren is de VPT zorg in de huurwoningen gegroeid van 5 plaatsen naar gemiddeld 27 plaatsen. In het komende jaar zal deze groei doorgezet worden echter in een rustiger tempo. Belangrijkste aanleiding voor toename in capaciteit is de groeiende wachtlijst en toename in vraag naar behandeling van verzorgingshuis inwoners. Daarnaast biedt VPT de mogelijkheid langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR)

De Vijverhof had in 2018 het voornemen om een Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR) op te richten. Na heroverweging is er besloten dit met nog 2 jaar uit te stellen. In 2019 is er eerst aandacht gegeven aan de herinrichting van het Functiehuis. Belangrijke doelstelling is de verantwoordelijkheden leggen op plekken binnen de organisatie waar ze horen en het beste tot hun recht komen.

.6 Personeelssamenstelling

Functiehuis Zorg

De zorgzwaarte binnen de ouderenzorg neemt toe en de inwoners welke momenteel komen wonen binnen De Vijverhof vragen meer kennis en kunde van onze medewerkers. Om aan deze wijzigende zorgvraag te kunnen blijven voldoen is een integrale aanpak noodzakelijk. De grote diversiteit aan ondersteunende functies en diversiteit in uitvoering hiervan heeft een belemmerend effect op de kwaliteit van de zorgverlening. In 2019 heeft De Vijverhof dan ook volop ingezet op een nieuwe inrichting van het functiehuis zorg. Dit houdt onder meer in dat de functie van Woonondersteuner is ingezet, de functie van Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) zijn intrede heeft gedaan, de organisatie van flexkrachten is aangepast, welzijnsondersteuning op de afdelingen is uitgebreid en geprofessionaliseerd en een formatieplaatsenplan per afdeling gemaakt is, dat gerelateerd is aan de ZZP-mix en de begroting. Bij de implementatie is de verantwoordelijkheid voor welzijn op de zorgafdelingen, de coördinatie van de flexkrachten en de zorgbemiddeling/cliëntadministratie ondergebracht bij de Manager Zorg, zodat de integrale verantwoordelijkheid goed geborgd is. De nieuwe inrichting van het functiehuis heeft als consequentie dat functie van afdelingsassistent wijzigt. Taken worden herverdeeld met de functie woonondersteuner en de functies afdelingshulp en medewerkers huiskamer niveau 1 t/m 4 vervallen. Dit vergt een zorgvuldig traject. Veel medewerkers in de oude functies hadden een tijdelijk contract. In die zin was de impact klein, anderzijds hoopt een groot deel van hen aan het werk te blijven binnen De Vijverhof. Er is getracht een ieder toe te leiden naar een passende functie met waar mogelijk een vast contract met een reëel aantal uren.

De visie en plan ontwikkeling van het functiehuis zorg is een intensief traject geweest waarbij ook de OR en CR nauw zijn betrokken. Het plan dat ten grondslag ligt aan de implementatie van het nieuwe functiehuis zal een doorloop hebben tot half 2020 om alle processen binnen de organisatie goed te borgen. De implementatie betreft een pallet aan

activiteiten, ondersteund door een extern bureau bestaande uit onder andere kick-off bijeenkomsten, scholing, een implementatie programma op maat per team en coaching on the job. In 2020 zullen de functies van kwaliteitsverpleegkundige en de rol van gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie uitgewerkt worden.

Ontwikkeltraject Leiderschap

Voor het thema Leiderschapsontwikkeling is in 2019 een eerste bijeenkomst geweest met alle leidinggevendenden van De Vijverhof. De visie op leiderschap is vastgesteld. Afspraken zijn gemaakt met Bureau W.A.T. om het management team en de teamleiders als "leidende coalitie" te trainen en verder te ontwikkelen in hun leiderschapsrol passend bij de gedeelde visie op leiderschap en de vastgestelde gewenste cultuur voor De Vijverhof. In 2020 wordt de invulling van het traject verder inhoudelijk vormgegeven.

Inzet medewerkers

Voldoende en gekwalificeerde medewerkers vormen de basis van kwalitatief verantwoorde zorgverlening. De inzet van personeel wordt afgestemd op de doelgroepen en behoeften van onze inwoners. Deze zijn niet statisch dus een constante evaluatie en aanpassing is van belang. Signalen vanuit de teams en teamleiders zijn hierin leidend aangezien zij de meeste kennis hebben over dat wat nodig is voor onze inwoners. Door middel van een landelijk bekende tool van Ben van Hilst wordt het aantal uren berekend aan de hand van de toegekende ZZP's door het CIZ. De Vijverhof vindt de inzet van personeel, die uit de tool komt aan de lage kant. Daarom mogen alle afdelingen extra uren inzetten per dag. In samenspraak met de medewerkers van de afdeling wordt bepaald hoe deze uren ingezet moeten worden voor de desbetreffende doelgroep. Ook geeft de tool aan wat de minimale gewenste expertise is die ingezet dient te worden. Hier wordt op aangevuld indien nodig voor de ziektebeelden en mogelijke gedragsproblemen van onze doelgroepen. Zo zijn er op de psychogeriatricische afdelingen meerdere GVP verzorgenden opgeleid.

Binnen De Vijverhof waren op 1 oktober 2019 179,8 fte werkzaam. Deze fte zijn ingevuld door 282 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid. Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat; RVT, directie, administratieve en facilitaire dienst. Daarnaast wordt expertise op het gebied van payrollservices en ICT-beheer ingehuurd.

Onderstaand een tabel met de diverse functies en niveaus.

Functie	Aantal
Verpleegkundige HBO	2
Verpleegkundige MBO	11
Verzorgende	74
Helpende	31
Niveau 1	41
Welzijn	11
Facilitair	55
Administratief	7
Raad van Toezicht	5
Bestuur	1
Management team	4
Teamleiders	8
Ondersteunend	6
Leerlingen	18
Stagiaires	6
Geestelijk verzorger	1
Medisch en paramedisch	Vaste inhuur via partner organisatie De Zellingen

Ondanks de arbeidsmarktkrapte hebben we in 2019 door actief HR beleid de kwaliteit en professionaliteit van het personeel binnen de organisatie kunnen behouden en verder

kunnen uitbouwen middels het aanbieden van opleidingen, baangarantie, uitdagingen en arbeidsvoorwaarden. Wij hebben in 2019 t/m oktober afscheid genomen van 40 medewerkers. Waarvan 13 tijdelijke flex-contracten. Daarnaast hebben we 66 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. Een deel van de extra medewerkers is ingezet voor de gerealiseerde groei van capaciteit in 2019. Een deel van deze medewerkers is aangenomen op de kwaliteitsmiddelen. Zoals bekend laat de huidige arbeidsmarkt zien dat er meer vacatures open staan dan dat er medewerkers beschikbaar zijn. Binnen De Vijverhof betreft dit vooral vacatures op het gebied van Verzorgde IG en Verpleegkundigen. Zowel voor de maatschappij als voor De Vijverhof ligt hier een grote opdracht. In onze regio zijn diverse initiatieven waar wij zoveel en goed als mogelijk bij aansluiten. Toch is en blijft het behouden van hoog opgeleid personeel binnen onze setting een uitdaging. Daarnaast blijft het op de juiste manier beleggen van taken om zo het werk uitdagender te maken een belangrijke doelstelling voor 2019. In 2019 zijn wij wederom niet ontkomen aan de inzet van uitzendkrachten. Wel is er een verschuiving geweest naar inzet van meer vaste uitzendkrachten middels inzet van zelfstandigen zonder personeel (zzp). Het op formatie houden van de teams om te kunnen voldoen aan de zorgvragen is dan ook van groot belang.

Versterken HR

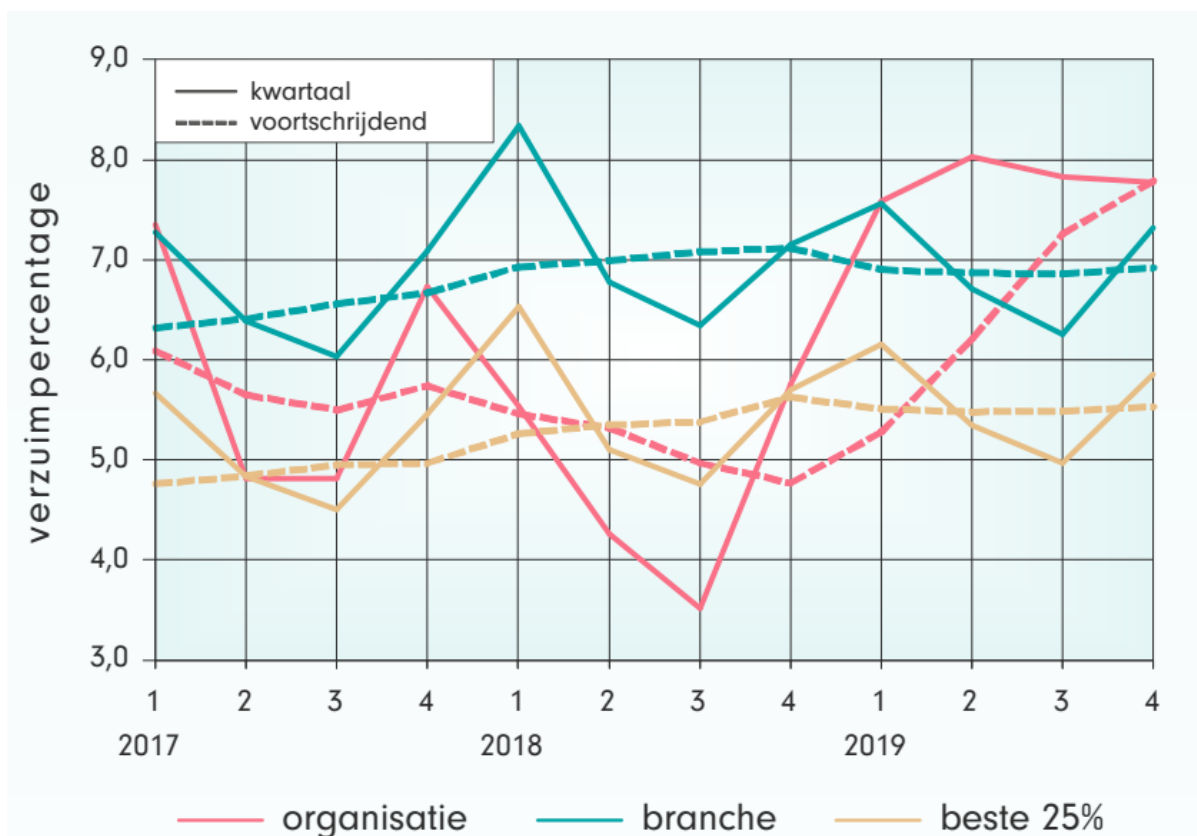
Tot in 2019 waren diverse HR-thema's belegd bij verschillende mt-leden. De personeels- en salarisadministratie wordt uitgevoerd door een personeelsfunctionaris. Om HR binnen De Vijverhof te versterken is eind 2019 een HR manager aangetrokken die in januari 2020 gaat starten. In 2019 een aantal nieuwe beleidsstukken en regelingen opgesteld en in overleg met de Ondernemingsraad vastgesteld, zoals bijvoorbeeld: een fietsenplan dat medewerkers de gelegenheid geeft om tegen fiscaal aantrekkelijke voorwaarden een nieuwe fiets aan te schaffen; een attentieregeling en een nieuw formulier voor het voeren van functioneringsgesprekken.

Verzuim

Het verzuim is in 2019 gestegen ten opzichte van 2018. Met 7,79% is het verzuim binnen de Vijverhof in 2019 hoger dan dat van de branche. Het verzuim in de branche over het jaar 2019 is 6,92%. Het verzuim in het 4^e kwartaal 2019 is 7,78%. In kwartaal 4 van 2018 was dit 5,76%. Verzuim is een onderwerp dat constante aandacht behoeft waarbij gezamenlijke verantwoordelijkheid een vereiste is. Het MT van de Vijverhof analyseert maandelijks de verzuimcijfers en ziet een zorgelijke stijging van het verzuim. We willen een "gezonde" organisatie zijn daarom gaan we in 2020 met elkaar aan de slag met een intensieve verzuim aanpak die zich met name zal richten op preventie en vitaliteit.

In dat kader is in 2019 begonnen met het vaststellen van nieuw verzuimbeleid met het eigen regiemodel als uitgangspunt. Voor de intensivering van de aanpak van het ziekteverzuim is de samenwerking gezocht met bureau Falke & Verbaan. Met hen delen wij de gedachte dat verzuim kan worden gezien als een uitkomst van keuzes die door de werkgever en medewerker kunnen worden gemaakt; verzuim als gedrag. En gedrag is beïnvloedbaar. Met Falke & Verbaan is afgesproken dat zij ons gaan ondersteunen bij het komen tot een eigen regiemodel in het omgaan met verzuim binnen De Vijverhof. Dit alles vanuit de gedragsmatige visie op verzuim.

Gestart wordt met een document- en cijferanalyse. In kaart wordt gebracht waar sterke en minder sterke kanten van de huidige aanpak zitten. Met deze analyse als uitgangspunt vindt een visievormende bijeenkomst plaats met het management team, een afgevaardigde vanuit de Ondernemingsraad en de bedrijfsarts. Afspraken worden gemaakt over de rol en verantwoordelijkheden van een ieder in het proces rondom verzuim. Vervolgens trainen we teamleiders in het invulling geven aan het eigen regiemodel. Tenslotte organiseren we bijeenkomsten voor medewerkers om hen te informeren en ook samen met hen hun eigen verantwoordelijkheden te bespreken. De uitvoering van bovengenoemde gemaakte afspraken vindt plaats in 2020.



Opleidingen

Jaarlijks wordt in samenwerking met alle teamleiders een scholingsplan voor het komende jaar opgezet. Hierin is belangrijk dat alle wensen en behoeften van de medewerkers, maar ook de gevraagde competenties die nodig zijn om onze inwoners te verzorgen, zijn opgenomen. Het plan wordt jaarlijks afgestemd met de OR en de Commissie Kwaliteit & Veiligheid.

Naast de leerlingen ontvangen wij het gehele jaar door stagiaires op diverse gebieden. Hierbij staat altijd centraal dat er goede begeleiding aanwezig is. In 2019 hebben we wederom 20 BBL intern opleidingsplekken gerealiseerd verdeeld over de verschillende opleidingen.

Naast de opleidingen zijn er diverse cursussen en scholingen geweest gedurende het jaar voor diverse groepen medewerkers. Een aantal voorbeelden hiervoor zijn:

- BHV
- Rapporteren
- Medicatie
- Klinische lessen
- WZD

Het stimuleren van kennis en kunde is van groot belang binnen de ouderenzorg. Een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen voldoen aan de diverse en vaak complexe zorgvragen. Daarnaast is het opleiden en scholen van zorgprofessionals van belang gezien de beschikbare zorgverleners binnen de sector om aan de huidige zorgvraag te kunnen voldoen én omdat het medewerkers bindt aan de organisatie als ze voldoende ontwikkelen en doorstroommogelijkheden krijgen. In 2018 is onze opleidingscoördinator uitgevallen wat ondanks inzet van collega's invloed heeft gehad op het leerklimaat binnen de organisatie. In 2019 is er een herstart gemaakt op het gebied van Opleiden binnen De Vijverhof. Een nieuwe opleidingscoördinator is gestart en er is geïnvesteerd in de aanschaf van een Leermanagementsysteem (LMS) en de opzet van een nieuw beleid voor voorbehouden en risicovolle handelingen (VRH). Het komend jaar zullen deze nog verder uitgerold worden.

Tevens wordt contact gemaakt met collega organisaties om te komen tot vruchtbare samenwerkingen op onder andere het gebied van opleidingen middels het delen van kennis en kunde.

E-learning

Een deel van de kwaliteitsmiddelen is in 2019 ingezet om voor onze zorgmedewerkers e-learningmodules van Noordhoff Health aan te schaffen en het van Leermanagementsysteem A-new Spring. E-learning biedt onze medewerkers de mogelijkheid om flexibel zowel op locatie als thuis in eigen tempo kennis te versterken en vergroten. Naast praktijk scholing en klinische lessen draagt het toevoegen van deze vorm van scholing bij aan het op peil houden van kennis en kunde van onze medewerker. Voor VIG en VP zijn in 2019 e-learning bestaande uit leerpaden voor voorbehouden- en risicovolle handelingen maar ook voor ziektebeelden, hygiëne en brancheoverstijgende zorgthema's als NORO beschikbaar gekomen. Met het behalen van een theoretietoets behalen medewerkers ook geaccrediteerde punten voor het V&VN register.

LeerManagementSysteem

Om het online leren vorm en inhoud te geven is middels inzet van de kwaliteitsmiddelen een leermanagementsysteem (LMS) aangeschaft. Samen met medewerkers, die hun behoeften en wensen als input hebben geleverd, is een programma van eisen opgesteld waarop drie aanbieders zijn uitgenodigd, een presentatie hebben gegeven en een offerte hebben uitgebracht. Gekozen is voor het portaal van A New Spring. In dit portaal kunnen aangeschafte e-learning modules gezet worden, tevens kan het portaal gebruikt worden om zelf klinische lessen in te maken, webinars te organiseren, eigen leerpaden te maken. Daarnaast biedt het portaal de mogelijkheid om digitaal een actueel overzicht bij te houden van de verplichte en gevolgde leerpaden, waaronder de voorbehouden- en risicovolle handelingen. Het portaal is eind 2019 ingericht voor gebruik. Als eerste zullen vanaf eind 2019 de VIG en VP opgeleide medewerkers gebruik gaan maken van het LMS. Een van onze medewerkers is opgeleid als helpdesk en beheerder van het LMS.

Vertrouwenspersoon

2019 was voor de Vijverhof een enerverend jaar en dat was merkbaar in de situaties van verschillende meldingen bij de vertrouwenspersoon. In totaal heeft de vertrouwenspersoon 4 medewerkers gesproken, soms eenmalig, veelal meerdere gesprekken. Het is opvallend dat medewerkers de vertrouwenspersoon vaker rechtstreeks benaderen. De 'vindbaarheid' van de vertrouwenspersoon is toegenomen. De rol van de vertrouwenspersoon is om aan te sluiten bij dat wat de melder nodig heeft en in voorkomende gevallen uitleg te geven overeen mogelijk te volgen traject. Bijna alle gesprekken met medewerkers hebben buiten de Vijverhof plaatsgevonden.

In 2019 is de rol van de vertrouwenspersoon ook onder de aandacht van medewerkers gebracht. Er zijn opnieuw diverse gesprekken geweest met de interim bestuurder, alle (interim) managers en teamleiders. Deze gesprekken stonden in het teken van hernieuwde kennismaking, advisering en signalering. Op de (zorg)afdelingen (Welzijn en de 2^e etage) zijn bijeenkomsten georganiseerd met medewerkers om na te denken over (on)gewenst gedrag op de werkvloer. Hierbij werd gebruik gemaakt van twee spelvormen: het dilemmaspel, -Ethiek & Integriteit op de werkvloer- en het spel Kleur bekennen, -Wat vind jij gewenst en ongewenst gedrag op de werkvloer? Beide werkvormen geven wederzijds de gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en meer inzicht te krijgen over de positie en het werkgebied van de Vertrouwenspersoon (extern). In 2020 zullen deze werkvormen ook ingezet worden voor de teams extramurale zorg en facilitair.

.7 Gebruik van hulpbronnen

Technologische, materiële en facilitaire hulpbronnen zijn dienend en ondersteunend aan het primaire proces.

ICT

Binnen de Vijverhof is een aantal zaken uitbesteed. Zo is de ICT uitbesteed aan Handson. Op elk moment van de dag kan de helpdesk van Handson ondersteuning bieden bij knelpunten op ICT gebied. De voorbereiding voor de ICT transitie is eind 2019 afgerond. In 2020 wordt een Plan van aanpak opgesteld dat naar verwachting eerste helft 2020 wordt geïmplementeerd.

Voor het jaarlijks onderhoud van hulpmiddelen is een overeenkomst met United Care zodat wij te allen tijde de noodzakelijke hulpmiddelen tot onze beschikking hebben om de gevraagde zorg te kunnen verlenen.

Er wordt sinds 2017 gewerkt met de multisensor (vorm van domotica). Deze wordt ingezet als communicatiemiddel om de juiste zorg te leveren op het moment dat er daadwerkelijk een zorgvraag is.

Op de afdelingen zijn meerdere apparaten aanwezig welke welzijn verhogend zijn voor onze inwoners. Zo beschikt De Vijverhof over een tovertafel en een snoezelruimte met sanitaire voorzieningen.

Binnen de Vijverhof wordt gewerkt met een kwetsbaar sleutelsysteem. Het in omloop zijn van een veelheid van fysieke sleutels brengt veiligheidsrisico's met zich mee. In 2019 is een onderzoek gestart naar de automatisering van de toegang tot woningen, algemene ruimtes en kantoren. Naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek is eind 2019 een offertetraject gestart.

ONS

In 2019 is gekeken naar de inzet en mogelijkheden van ons digitale zorgdossier ONS. In 2013 is ervoor gekozen met dit systeem te werken echter gaan de ontwikkelingen snel en is het belangrijk vernieuwing en verbetering te blijven volgen en zo mogelijk door te voeren. In 2019 is een belangrijke stap gezet door de digitalisering van het behandeldossier. Ook de behandeldoelen en rapportages van disciplines zijn nu inzichtelijk in het zorgleefplan, waardoor voor het hele multidisciplinaire team alle afspraken omtrent de zorg en behandeling van een inwoner inzichtelijk zijn. Dit komt de afstemming, communicatie, efficiëntie en kwaliteit ten goede. De toevoeging van de behandeldoelen in het zorgleefplan betekent dat er opnieuw gekeken dient te worden naar de opzet en bruikbaarheid van het huidige (concept) zorgleefplan. Dit wordt in 2020 opgepakt.

Roosterpakket

In 2018 is er gekozen voor een ander roosterpakket, Aysist, voor De Vijverhof dat in 2019 is geïmplementeerd. De Vijverhof vindt het van groot belang dat de medewerkers een gezond en goed rooster hebben waar zij optimale eigen zeggenschap over hebben. Natuurlijk in relatie tot de vragen die inwoner en organisatie stellen. Het systeem is begin 2019 zo ingericht dat het aangeeft wat de kaders zijn qua bezetting. Er wordt geroosterd vanuit een basisrooster welke gezamenlijk is opgesteld door de medewerkers in samenspraak met de teamleider. Het geeft daardoor de medewerkers een grote mate van invloed en sturing op het eigen rooster. Het is een digitaal systeem welke toegankelijk is middels een app. De implementatie loopt door in 2020 en dient nog geëvalueerd te worden.

Duurzaamheid

Met duurzame ontwikkelingen willen we aansluiten op de ontwikkelingsbehoeften van het heden zonder het vermogen van de toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen. In najaar 2019 is een Energiescan uitgevoerd door een extern bureau zowel voor de Vijverhof als de omliggende complexen. Doel van dit onderzoek is te laten beoordelen op welke punten De Vijverhof nog verbeteringen en/of besparingen kan doorvoeren als het gaat om energieverbruik en duurzaamheid. De conclusie was, dat De Vijverhof het eigenlijk al best goed doet in het kader van duurzaamheid. Er zijn uiteraard ook verbetermogelijkheden die onderverdeeld zijn in korte, middellange en lange termijn. De werkzaamheden hiervoor zullen de komende jaren planmatig uitgevoerd gaan worden. In 2020, zullen een aantal van de korte termijn

maatregelen worden doorvoeren, zoals het toepassen van warmte terugwinning en het vervangen van TI-buizen in verschillende liften door Ledverlichting.

Facilitaire zaken

Binnen De Vijverhof zijn er diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, de kapsalon, de brasserie, een vitaal studio en een Trefpunt. Al deze faciliteiten bieden een extra service aan de inwoners van de Vijverhof. In de keuken worden dagelijks 450 verse maaltijden bereid voor onze inwoners en mensen uit de omgeving. Doordat het onze eigen keuken is kunnen we rekening houden met de wensen van onze inwoners en wordt de maaltijd na bereiding gelijk warm geserveerd.

De brasserie wordt dagelijks bezocht door inwoners en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een van de medewerkers van Pameijer.

Het Facilitair bedrijf binnen de Vijverhof maakt gebruik van het systeem Ultimo.

Financiën en administratieve organisatie

Binnen de organisatie is een afdeling welke zich dagelijks bezig houdt met zowel de financiële als cliënten administratie. Binnen de Vijverhof wordt continue gestreefd naar een optimale bedrijfsvoering. Voorafgaand aan het jaar wordt er gezamenlijk (MT, leidinggevende, OR, CR en RVT) een begroting opgesteld met daarin alle opgestelde doelen voor het komende jaar. Hiertoe is het van belang om te beschikken over actuele en onderling goed op elkaar afgestemde werkapplicaties. De Financiële Administratie werkt met Exact Online en met Informant. De Cliëntenadministratie beschikt evenals de zorg gerelateerde afdelingen over het bronsysteem Nedap / ONS.

De taken van de zorgbemiddeling zijn van belang voor zowel de inwoners als de organisatie. Zij hebben de eerste contacten met mogelijk geïnteresseerden en zijn daardoor een boegbeeld van de organisatie. Alle aanmeldingen en contacten met externen verlopen in eerste instantie via zorgbemiddeling. Hebben zorgvragers interesse, komen ze eerst in contact met zorgbemiddeling welke de essentiële afstemming op zich neemt. Inventariseren van de zorgbehoefte, is dat mogelijk binnen de organisatie, informatievoorziening etc. Gezien de productiegroei van het afgelopen jaar was het gewenst de formatie zorgbemiddeling in 2019 uit te breiden. Een deel van de kwaliteitsmiddelen is hiervoor ingezet.

Samenwerkingsvormen

De Vijverhof kent tal van samenwerkingsvormen die vastgelegd zijn in overeenkomsten. Hieronder de belangrijkste (in willekeurige volgorde en niet uitputtend):

- Pameijer: Samenwerkingsovereenkomst voor de inzet van mensen met een beperking. Tal van werkzaamheden worden door hen opgepakt en een prachtige werkvoorziening is hier ontstaan.
- Comeniuscollege: Samenwerkingsovereenkomst met dit vakcollege voor de inzet en opleiding van jonge mensen op het gebied zorg en welzijn.
- IJssellandziekenhuis: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van medicatie.
- De Zellingen: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van de behandelfunctie in het verpleeghuis en in de eerste lijn.
- Tandarts: Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van mondzorg
- Pedicure: Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van voetzorg
- Gemeente Capelle aan den IJssel: Samenwerkingsovereenkomsten op het gebied van huishoudelijke zorg, welzijn en ontmoeting voor mensen met en zonder indicatie. Ook in het leveren van maaltijden werken wij nauw samen.
- Klachtencommissie Rijnmond: Samenwerkingsovereenkomst met aanbieders om mensen de gelegenheid te geven een onafhankelijke klacht in te dienen.

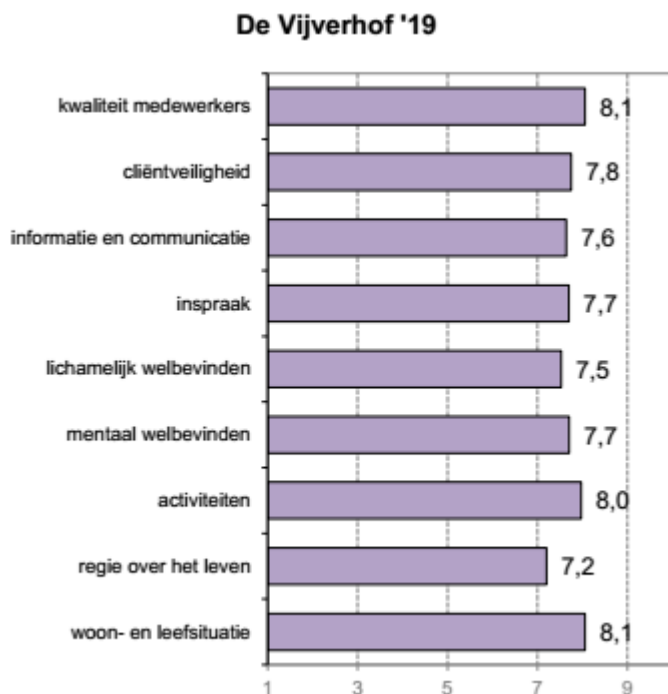
De Vijverhof heeft een kring van bedrijven ingehuurd die ons helpen de maatschappelijke functies waar te maken.

.8 Gebruik van informatie

Informatie en waarderingen vanuit onze inwoners en zorgvragers is voor De Vijverhof van groot belang. Ons doel is goede zorg leveren welke aansluit bij de wensen en behoeften van onze zorgvragers en wie kan dat beter beoordelen dan zichzelf.

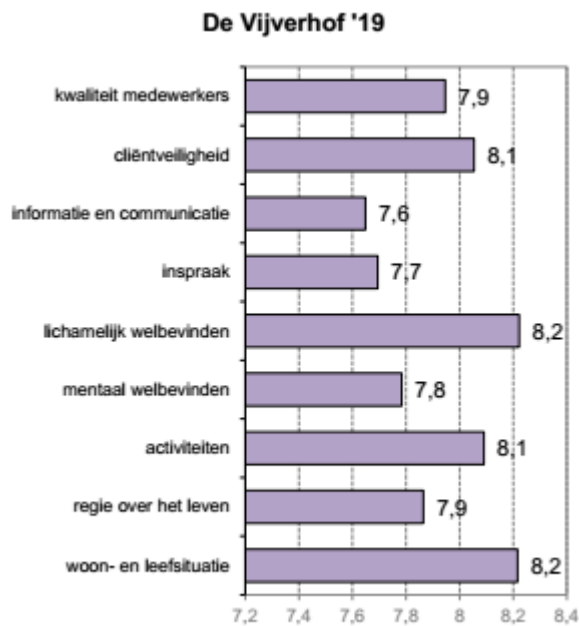
Cliënttevredenheidsonderzoek en NPS PG

Facit heeft voor De Vijverhof in de maanden juni en juli 2019 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met de PREZO-vragenlijst onder vertegenwoordigers van onze PG inwoners. Vertegenwoordigers van 86 PG inwoners ontvingen een schriftelijke vragenlijst. 36 vertegenwoordigers van inwoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons onder vertegenwoordigers komt hiermee op 42%. De Vijverhof is zeer trots op een NPS van 80. Hieronder een beknopte weergave van de gemiddelde score per thema.



Cliënttevredenheidsonderzoek en NPS Somatiek

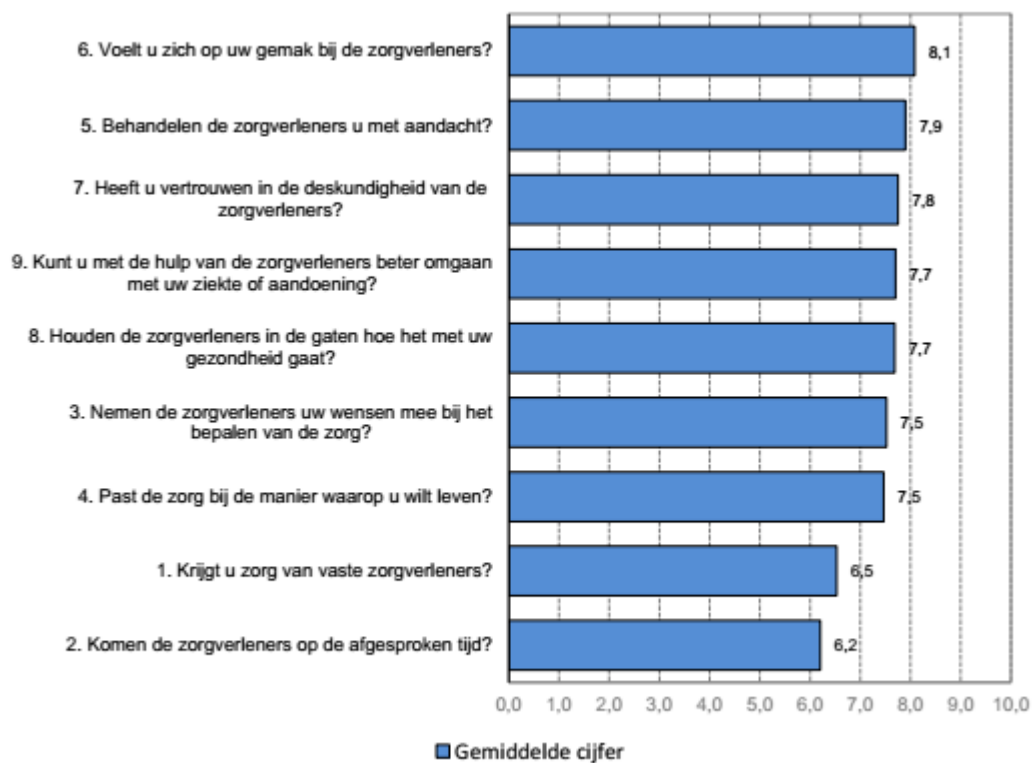
Voor het cliënttevredenheidsonderzoek onder somatische inwoners van de Vijverhof zijn 50 inwoners van De Vijverhof benaderd voor een interview. Met 37 bewoners kon een interview worden gehouden. De respons komt hiermee op 74,0%. Met een NPS van 75 zijn we zeer tevreden. Hieronder een beknopte weergave van de gemiddelde score per thema.



Cliënttevredenheidsonderzoek en NPS Thuiszorg

Voor de thuiszorg is in 2019 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door bureau Facit. De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 3.0, 2019). De PREM Wijkverpleging is een verplichte meting voor alle zorgorganisaties die wijkverpleging uitvoeren. Voor dit cliënttevredenheidsonderzoek is aan alle 99 thuiszorg cliënten de vragenlijst verstuurd. Zij konden vrijwillig en anoniem hun ervaringen delen. 51 thuiszorg cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 51,5 %. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek kwam een NPS-score van 56. In 2018 was de NPS 57. In de thuiszorg worden onze medewerkers met een 8,1 beoordeeld voor de zorg. Cliënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave

hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.

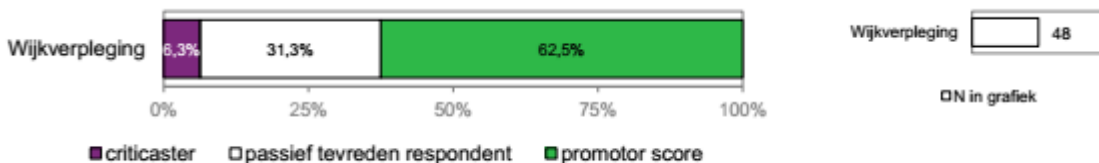


Op de vraag "Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?" kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

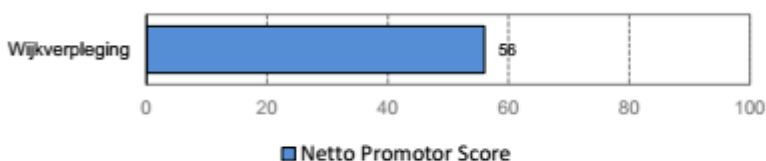
	aantal	%
0 zeer waarschijnlijk niet	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	1	2%
5	1	2%
6	4	8%
7	11	23%
8	19	40%
9	6	13%
10 zeer waarschijnlijk wel	5	10%
Promotors (8, 9 en 10 bij elkaar)	30	63%
niet ingevuld	3	
N in grafiek	48	100%

NPS

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor':



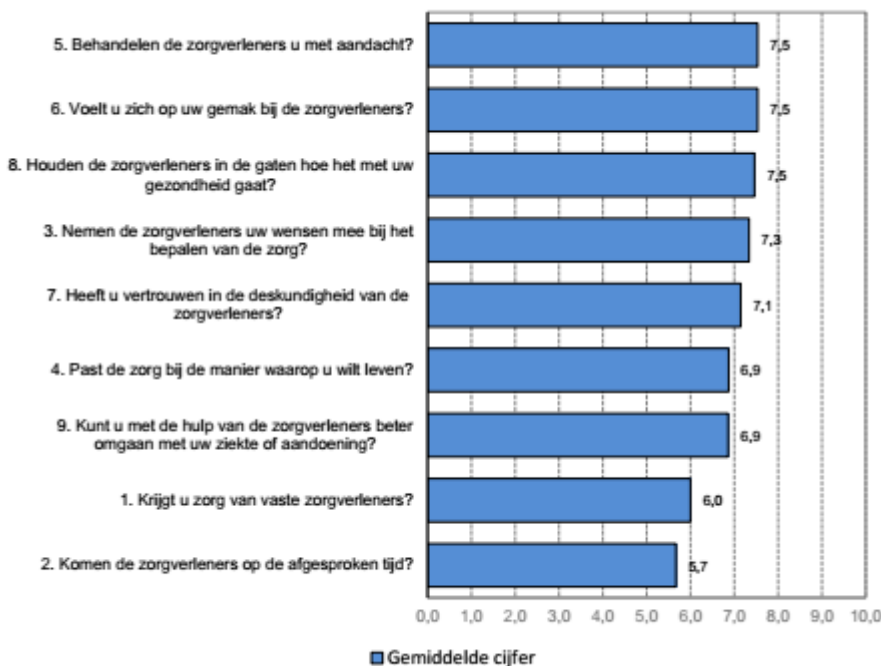
Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel NPS = % promotoren – % criticasters):



Clïenttevredenheidsonderzoek en NPS VPT

Ook is in 2019 onder onze VPT cliënten een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door bureau Facit. Ook deze cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 3.0, 2019). Voor deze cliëntenraadpleging zijn 41 vragenlijsten verstuurd. 16 VPT cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 39%. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek kwam een NPS-score van 21. Verbeterpunten zijn geformuleerd op gebied van overdracht en inwerken nieuwe collega's en bereikbaarheid

Clïënten konden de vragen beantwoorden middels een cijfer tussen 1 en 10. In de weergave hieronder zijn de vragen gerangschikt op het gemiddeld cijfer.

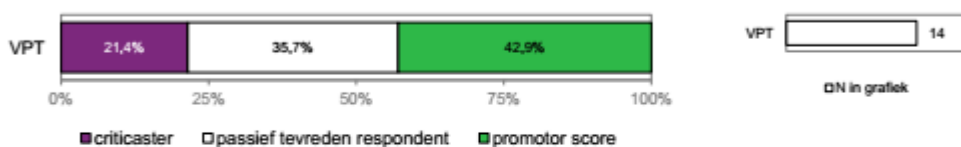


Op de vraag "Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?" kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn hierop gegeven:

	aantal	%
0 zeer waarschijnlijk niet	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	7%
4	0	0%
5	2	14%
6	3	21%
7	2	14%
8	3	21%
9	2	14%
10 zeer waarschijnlijk wel	1	7%
Promotors (8, 9 en 10 bij elkaar)	6	43%
niet ingevuld	2	0
N in grafiek	14	100%

NPS score

Bij een score van 0 tot en met 5 is de respondent een 'criticaster', bij een 6 of 7 een 'passief tevreden respondent' en bij een 8, 9 of 10 een 'promotor'.



Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$):



Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)

Een belangrijke bron van informatie voor organisaties is de mening van de eigen medewerkers. Om het jaar voert De Vijverhof een medewerkerstevredenheid onderzoek uit. Natuurlijk wordt er tussentijds op meerdere manieren informatie verzameld en verbeteringen aangebracht waar nodig. In mei-juli 2019 heeft De Vijverhof een medewerkers tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door bureau Facit. In het onderzoek naar de ervaringen van de medewerkers is gebruik gemaakt van de vragenlijst METER MTO. Deze vragenlijst bestaat uit 67 vragen en is ontwikkeld door de onderzoeksafdeling van Facit. Alle medewerkers van de Vijverhof hebben via mail een uitnodiging ontvangen om aan het online onderzoek deel te nemen. In totaal hebben 157 van de 267 medewerkers de vragenlijst ingevuld. De (netto) respons voor De Vijverhof bedraagt daarmee 59%. Van de ondervraagden gaat 84% elke dag met plezier naar het werk. En voor 75% geeft het werk voldoening. De meeste medewerkers geven een rapportcijfer 8 voor de totale werksituatie. Het gemiddelde cijfer komt neer op een 7,3. Dit is een lichte daling ten opzichte van het medewerkers tevredenheid onderzoek in 2017, toen was het gemiddelde een 7,5. Overall zijn we nog steeds erg tevreden over het resultaat van het medewerkers tevredenheid onderzoek. In vergelijking met de raadpleging van 2017 zijn er deze keer meer positieve antwoorden gegeven op de vragen over mentale werkbelasting en veiligheid op het werk. De vragen over leiderschap, voldoening in het

werk en ontwikkelingsmogelijkheden scoren juist met minder positieve antwoorden dan in de vorige raadpleging. Geen van deze verschillen zijn statistisch significant. De verbeterpunten en het opgestelde verbeterplan richt zich dan ook op de thema's leiderschap, voldoening in het werk en ontwikkelmogelijkheden.

Sharepoint

In 2018 is Sharepoint geheel opnieuw ingericht. De zoekfunctie voor medewerkers is verbeterd en de actualisatie is beter geborgd in proces. Medewerkers hebben bij de introductie uitleg gekregen van de ICT-specialist Handson. In 2019 zijn we Sharepoint gaan gebruiken als intern communicatiemiddel en promoten we het gebruik.

Transparante communicatie

In 2019 is de Vijverhof gaan werken met iBabs, een digitaal vergadersysteem. Via iBabs is het mogelijk overleggen te plannen, bijbehorende documenten te beheren en raadplegen en agenda's in te zien. Dit draagt bij aan een efficiënte planning van overleggen en overzicht en inzage bij deelnemers. Daarnaast is in 2019 Sharepoint geïntroduceerd. Alle interne communicatie (nieuws, actuele onderwerpen en tips) verloopt via SharePoint. Via SharePoint informeren we elkaar en wordt kennis gedeeld. Na elk MT staat er een update vanuit het MT op Sharepoint met alle besluiten en belangrijkste gespreksonderwerpen, maar ook berichten over nieuw beleid, nieuwe faciliteiten, jubilea en nieuwe collega's staan op Sharepoint.

Klachten

In het afgelopen jaar zijn er geen officiële klachten binnen gekomen bij de Regionale Klachtencommissie Rijnmond.

In 2019 is de klachtenfunctionaris 6 keer benaderd door cliënten en/of familie voor klachtenbemiddeling. Het betrof klachten over de hygiëne en de verzorging. De klachten zijn besproken met betrokkenen en waar nodig zijn afspraken gemaakt of verbeteracties opgepakt.

Er zijn in 2019 ook laagdrempelig klachten opgepakt door afdelingen en teamleiders. 19 keer is ongenoegen geuit door cliënten en/of familie, waarvan 5 vanuit thuiszorg en 14 intramuraal. Alle uitingen van ongenoegen zijn besproken met cliënt en contactpersoon. Een aantal klachten betrof ongenoegen over de bejegening, deze uitingen zijn ook met betreffende medewerkers besproken.

Meldingen Inspectie

In 2019 zijn geen meldingen bij de inspectie ingediend van mogelijke calamiteiten.

Kwaliteitsjaarverslag

Het kwaliteitsjaarverslag wordt zoveel als mogelijk in gezamenlijkheid geschreven en gedeeld en besproken met alle betrokken partijen, zoals de cliëntenraad, ondernemingsraad, commissie Kwaliteit & Veiligheid en de Raad van Toezicht. Naast aanlevering bij DigiMV wordt het verslag gepubliceerd op de website van De Vijverhof en gedeeld met stakeholders, waaronder het zorgkantoor.

.9 Financiën

In het kwaliteitsverslag van 2019 zijn geen cijfers opgenomen met betrekking tot de opbrengsten en kosten. Voor deze cijfers verwijzen wij naar de jaarrekening 2019 onder andere gepubliceerd op de website van De Vijverhof.

.10 Bijlagen

.10.1 Overzicht RvB met nevenfuncties

Naam	Functie	Met ingang van	Tot en met	(Neven)functies
Mw. M. van Roosmalen	Interim Directeur-Bestuurder	01-05-2019	31-12-2019 (Hierna vaste aanstelling als Directeur-Bestuurder)	

.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties

Naam	Functie	Met ingang van	Tot en met (uiterste aftreeddatum)	(Neven)functies
Dhr. J. Klaasse	Voorzitter / Lid Financiële Commissie	21-05-2013	21-05-2020	- Partner Van der Leeden & Partners BV Accountants en Belastingadviseurs
Dhr. J.J. Plomp	Lid / Voorzitter Financiële Commissie	01-03-2012	01-03-2020	- Chief Financial Officer RH Marine Group
Mevr. T. Keuzenkamp-Van Emmerik	Lid (Per 01-01-2020 Voorzitter/Lid commissie Kwaliteit&Veiligheid)	01-05-2015	01-05-2023	-Programmamanager Waterstof Goeree-Overflakkee
Dhr. J. Zandijk	Lid / Voorzitter Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01-05-2015	01-01-2020	-Voorzitter bestuur Ypsilon - Voorzitter Raad van Commissarissen van Buurtzorg
Mevr. A. Kranendonk	Lid / Lid Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01-09-2018	01-09-2026	- Manager verantwoordelijk voor Intensive Care, Hartcentrum, SEH en Dialyse Centrum bij het Maasstad Ziekenhuis
Dhr. P. v.d. Hoek	Lid/Voorzitter Commissie Vastgoed	21-05-2012	21-05-2020	-ZZP'er in makelaardij/vastgoed -voorzitter exploitatie stichting Bethelkerk Rotterdam Charlois -bestuurslid stichting steun Thuis in West
Dhr. T. Rook	Lid/Lid Commissie Vastgoed	01-05-2015	01-05-2023	
Dhr. C. de Jongh	Lid/Lid Commissie Vastgoed	01-07-2016	01-07-2024	- DGA Riab BV (functie)

				<ul style="list-style-type: none"> - Lid RvT VCOPS (nevenfunctie) - Bestuursvoorzitter SPCOHS (nevenfunctie)
--	--	--	--	--

.10.3 Netwerken

Capels WMO platform	Zorg en welzijnsaanbieders vanuit Capelle aan den IJssel delen ervaringen en trekken samen op om binnen de WMO-initiatieven te ontwikkelen voor burgers in Capelle. Voorbeelden zijn: regeling logeerbedden, de mantelzorgpas, de WMO huishoudelijke zorg, welzijnsbeleid.
Keten dementie Capelle/Krimpen	De Vijverhof is lid van de stuurgroep keten dementie en maakt onderdeel uit van het bestuur van deze keten waarin tal van zorg en welzijnsaanbieders actief zijn. Ook de beide gemeenten, huisartsen, ziekenhuizen en de Alzheimervereniging Nederland maken hier onderdeel vanuit. Deskundigheidsbevordering en samenwerking tussen de partijen, ten gunste van de burger met Alzheimer en zijn mantelzorger, zijn hierin speerpunten.
Palliatieve zorg Capelle aan den IJssel	In samenwerking met tal van zorgpartijen nemen wij actief deel aan de keten palliatieve zorg waarin naast zorgaanbieders ook de ziekenhuizen en huisartsen een belangrijke inbreng hebben. In 2017 is ook het Hospice Capelle gehuisvest in appartementen van De Vijverhof, wat onderdeel uitmaakt van het Hospice IJssel Thuis uit Nieuwerkerk aan den IJssel. Naast huisvesting betekent dit ook inhoudelijke samenwerking en het aanbieden van diverse diensten.
Zorgpension	In 2017 heeft Fundis in de Vijverhof een zorgpension opgericht. Naast het aanbieden van tal van diensten werken we ook hierin samen op het gebied van deskundigheidsbevordering. Fundis heeft de Vijverhof laten weten per 1-1-2020 het Zorgpension te sluiten.
De Zellingen	Met zorgaanbieder de Zellingen heeft de Vijverhof een meerjarige samenwerkingsovereenkomst voor het leveren van tal van behandel-diensten. Dit komt de verpleeghuisinwoner ten goede maar ook de overige inwoners van de Vijverhof. Ook hierin is een lerend netwerk zichtbaar. Deze samenwerking is in 2019 uitgebreid

	op het gebied van beleidsondersteuning en scholing.
Vitadent	Met Vitadent bestaat een nauwe samenwerking voor het leveren en ondersteunen van mondzorg aan onze inwoners.
Actiz	De Vijverhof is lid van ActiZ, de brancheorganisatie voor zorgaanbieders in de VVT-sector. Waar nodig wordt input geleverd en wordt er bijgedragen aan alles wat te maken heeft met diverse ontwikkelingen op inhoudelijke onderwerpen maar ook bedrijfsmatige thema's.
IJssellandziekenhuis	Met het IJssellandziekenhuis bestaat onder andere een nauwe samenwerking op het gebied van de apotheekvoorziening een mooi voorbeeld van is. Ook het melden van incidenten in de sfeer van onderlinge communicatie waar de overdracht van inwoners een voorbeeld van is maakt hier onderdeel van uit. Hier is ook het initiatief ontstaan om met de aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond samen te kijken hoe om te gaan met crisisinterventie.
Relief	Eind 2018 is De Vijverhof lid geworden van vereniging Reliëf – vereniging van christelijke zorgaanbieders
Regionaal Platform Capelle/Krimpen	Regionaal samenwerkingsverband met VVT aanbieders in de regio Capelle en Krimpen aan den IJssel
Genero	De Vijverhof is lid van het Geriatisch Netwerk Rotterdam en omstreken.
LOC	De Vijverhof is in 2019 lid geworden van het LOC ter ondersteuning voor de cliëntenraad .