



Kwaliteitsjaarverslag 2020

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

Web www.hsbdeVijverhof.nl

KVK 41125094

AGB 42420912

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2020 van De Vijverhof. Een zeer bewogen jaar waarin niet alleen heel veel gebeurd is binnen de organisatie, maar in onze hele maatschappij. Corona deed zijn intrede. Wat een impact op het leven van ons allen en zeer in het bijzonder ook op het leven van onze cliënten!

Op het moment van schrijven van dit Voorwoord zijn we in de fase van vaccineren aanbeland en het voorzichtig aan weer nadenken over verdergaande versoepeling van maatregelen. Na inmiddels meer dan een jaar in verschillende stadia van een 'lock down' te hebben geleefd, is iedereen daar ontzettend aan toe.

In dit Kwaliteitsjaarverslag leest u naast de ingrijpende en zeer trieste gevolgen van deze pandemie ook wat deze ons heeft opgeleverd en wat we ervan geleerd hebben. Daarnaast heeft De Vijverhof vanaf het begin van de pandemie geprobeerd om ook de 'normale' zaken doorgang te laten vinden en ons ook bezig te blijven houden met ontwikkelingen en middellange en lange termijn doelen.

Terugblikkend kan ik constateren, dat dit ons wonderwel gelukt is.

Zo hebben we in 2020 het nieuwe Functiehuis Zorg geïmplementeerd, met daarin de focus op zinvolle dagbesteding en kwaliteit. Nieuwe functies zijn hierbij geïntroduceerd. Bv. de nieuwe functie van Woonondersteuner, 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. Op elke afdeling een medewerker Welzijn om de activiteiten voor de bewoners op een professionele manier aan te bieden en te begeleiden. Er zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangetrokken organisatie breed. Elke bewoner heeft een vaste Eerst Verantwoordelijk Verzorgende/ Verpleegkundige gekregen. Er is een Verpleegkundig Specialist aangetrokken zodat we op onze somatische afdelingen meer regie kunnen nemen als het gaat over de functie Behandeling van onze bewoners. CarenZorgt is geactiveerd, zodat bewoners en/of 1^e contactpersonen digitaal toegang krijgen tot hun dossier, rapportages en zorgplan kunnen lezen en de agenda kunnen inzien en zelf afspraken kunnen toevoegen.

Corona had uiteraard ook veel gevolgen voor allerlei faciliteiten en activiteiten, die normaal gesproken zo karakteristiek zijn voor De Vijverhof. Toch zijn wij er in geslaagd om met ongelooflijk veel creativiteit zoveel mogelijk alternatieven aan te bieden. Dit varieerde van 'raamgesprekken' tot extra huisbezoekjes tot digitale weeksluitingen en nog veel meer. Ook daarvan wordt verslag gedaan in dit Kwaliteitsjaarverslag.

Naast focus op Kwaliteit van Zorg en Persoonsgerichte Zorg ligt de focus van De Vijverhof ook op een verdere professionaliseringsslag van de organisatie. En ook hier hebben we in 2020 behoorlijk wat stappen gezet. Deze professionalisering richt zich onder andere op Governance, leiderschap en cultuur, medezeggenschap en versterking van de ondersteunende functies. Daarnaast blijft transparante, open communicatie en dialoog met ál onze stakeholders een van de sleutel issues om aan te werken.

Op het gebied van Innovatie is De Vijverhof actief bezig met onderwerpen als duurzaamheid en voorkomen van verspillingen tot het aanschaffen van CRDL's en Silverfits tot het nieuw vormgeven van processen.

Als laatste wil ik hier nog de Regionale samenwerking benoemen, als een van de drie pijlers waar De Vijverhof zich op richt. Samen met de andere ouderenzorgaanbieders in de regio Capelle en Krimpen aan den IJssel is een regiovisie ontwikkeld, waarbij we actief in gesprek gaan met de toekomstige ouderenzorg vrager.

In de bredere regio Rotterdam Rijnmond en Capelle/Krimpen is zeker rondom de Corona pandemie een nog intensievere samenwerking tot stand gekomen. De Vijverhof heeft zich inmiddels bij dit verband (ConForte) aangesloten.

Ook met de gemeente en andere stakeholders is een intensieve samenwerking ontstaan.

Soms is deze rondom een thema georganiseerd (bv. Dementiezorg), soms ook breder bv. rondom welzijn en zorg. Tegelijkertijd zijn we aan het onderzoeken of er wat meer structuur aangebracht kan worden in al deze verschillende samenwerkingsverbanden, zodat de efficiency en effectiviteit vergroot kan worden.

Rest mij nog iedereen die het afgelopen jaar een bijdrage heeft geleverd om deze mooie organisatie nóg een stukje mooier te maken, heel hartelijk te bedanken. Samen hebben we er, ondanks de Corona pandemie, een goed jaar van gemaakt en mogen we trots zijn op wat we hebben bereikt.

Marian van Roosmalen,
Directeur-Bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Visie/Missie.....	5
KWALITEIT EN VEILIGHEID.....	7
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG	7
.2 WONEN EN WELZIJN.....	11
.3 VEILIGHEID	15
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	19
RANDVOORWAARDEN.....	21
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	21
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING	23
.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	28
.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE.....	32
.9 FINANCIËN.....	38
.10 BIJLAGEN.....	39
.10.1 Overzicht RvB met nevenfuncties	39
.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties.....	39
.10.3 Netwerken.....	40

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 is uniek. De basis voor goede zorg en welzijn ligt in de persoonlijke relatie. Die relatie bouwen we op, waarbij wonen, zorg en welzijn aan elkaar verbonden zijn. We werken daarbij nauw samen met het netwerk van de bewoner. Ons doel is dat onze bewoners en cliënten in deze fase in hun leven waardigheid en levensgeluk ervaren. We hebben oog voor de vragen die bij deze levensfase horen.

Samen met alle vitale en minder vitale mensen die bij De Vijverhof horen, vormen we een dorp in een stad. Vol energie en enthousiasme zetten we tal van talenten in. Dit doen we samen; we brengen mensen bij elkaar. Familieleden, burens, medewerkers, huurders en vrijwilligers: iedereen zet zich in voor de mensen die De Vijverhof nodig hebben.

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 bewoners en cliënten en alle mensen die hierbij 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 waarmaken 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, huurders en vrijwilligers. Met de mensen die bij De Vijverhof horen.

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

Corona

De Coronapandemie heeft grote impact gehad op onze zorgverlening en werksituatie. Het MT heeft in sommige periodes soms dagelijks contact en overleg gehad over alle Corona gerelateerde vraagstukken. Continu is en wordt er via alle beschikbare kanalen gecommuniceerd met bewoners en cliënten, familie, vrijwilligers, uiteraard onze medewerkers en andere bezoekers. Ook met stakeholders als cliëntenraad, ondernemingsraad, GGD en gemeente is er veelvuldig contact en overleg. Tijdens de eerste Coronagolf is er op bestuurlijk niveau intensief samengewerkt met andere VVT-organisaties en is de Vijverhof ook aangesloten bij het ConForte overleg over de Corona pandemie. Dit gezamenlijk optrekken in de regio is tijdens de crisis zeer waardevol gebleken. Zo hebben regelmatige overleggen bijgedragen aan het leren van elkaar en zijn er regionale standpunten ingenomen over onder andere bezoeksrichtlijnen en het werken met persoonlijke beschermingsmiddelen.

Landelijke besluiten om thuis te werken en het bezoekverbod op onze locaties deden een groot beroep op onze flexibiliteit en creativiteit. Er zijn mooie initiatieven ontstaan om onze bewoners en cliënten op een creatieve manier toch contactmomenten en enige vorm van welzijn aan te bieden, zoals beeldbellen, raambezoek en hoogwerker bezoek.

In juli is in een brede groep vertegenwoordigers uit alle geledingen van de organisatie en met vertegenwoordiging van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad de 1e Corona golf geëvalueerd. Het leren van de opgedane ervaringen van de afgelopen maanden stond daarbij centraal. Dit heeft geresulteerd in een aantal inzichten, verbeterpunten, en aanbevelingen.

Ten eerste heeft de pandemie ook zaken in stroomversnelling gebracht of positief voortgebracht die we graag vast willen houden:

- **Bekendheid Cliëntenraad:** Er is een mail vanuit de cliëntenraad gegaan naar alle 1e contactpersonen. Er is veel respons op gekomen wat de rol van de CR heeft versterkt en hun bereikbaarheid heeft vergroot.
- **Samenwerking/Sterke verbinding tussen functionarissen:** De verbinding met elkaar, ook tussen afdelingen, in het oppakken van de werkzaamheden is positief ervaren. Doel is deze samenwerking te behouden.
- **Verminderen prikkels:** Met name de pg-bewoners waren gebaat bij de rust die er ontstond toen er geen bezoek mogelijk was. Uiteraard waren er ook bewoners waar het gemis negatieve effecten had op het welzijn. De uitdaging is hierin balans te vinden en zoveel mogelijk aan te sluiten bij de individuele behoeften.
- **Online-communicatie:** Het overleggen via teams was een goed alternatief wat deels behouden kan blijven. Ook het beeldbellen tussen familie en bewoner was een

groot succes. Voor familieleden die ver weg wonen kan dit een uitkomst zijn voor besprekingen.

- Bewustzijn en naleving hygiëne: Corona heeft het bewustzijn van het naleven van de hygiëneregels bevorderd.

Ook heeft de evaluatie leerpunten opgeleverd die zijn opgenomen in het verbeterplan van het MT:

- Communicatie EVV en familie: 1x per week het bel/mail moment naar de familie leden was intensief. Toegang voor familie tot het zorgdossier en de rapportages kan hierbij helpen (inmiddels gerealiseerd).
- Meer gebruik maken van de TV op de gangen/etages voor extra informatie en alertheid van de bewoners, cliënten en familieleden.
- Medewerkers betrekken bij beleidsvorming in het Corona overleg. O.a. centraal mailadres om vragen en suggesties in te brengen (gerealiseerd; dit levert echter weinig tot geen respons op).
- Eenduidig PBM-beleid, met name voor thuiszorg. Gebruik van beschermende middelen in de thuiszorg was verwarrend door veel verschillende meningen hierover vanuit intern en huisarts.
- Voldoende aandacht voor welzijnsactiviteiten voor de somatische bewoners op de 3e en 4e etage. Doordat medewerkers welzijn de taak kregen de raambezoeken te organiseren, was er beperkter tijd voor activiteiten op de etage zelf.
- Tijdige en heldere communicatie bij verdenkingen. Met name via mail en Sharepoint.
- Stappenplan maken voor een eventuele uitbraak (inmiddels gerealiseerd).
- Blijven benutten regionale samenwerking (inmiddels definitief aangesloten bij Con-ForTe).

Zorgdossier

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe bewoner over een voorlopig concept zorgleefplan n.a.v. de eerste intake. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken vastgesteld. Deze tussenliggende periode wordt gebruikt om de bewoners te leren kennen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen. Minstens halfjaarlijks wordt het zorgleefplan multidisciplinair met de bewoner en zijn/haar EVV-er geëvalueerd en bijgesteld. De nieuwe functie EVV geeft een impuls aan de kwaliteit van de zorgleefplannen en de multidisciplinaire totstandkoming en evaluatie van het plan.

Er is 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. Structureel is er middels casuïstiek bespreking in het teamoverleg aandacht voor SOAP rapporteren. Teamleiders en kwaliteitsverpleegkundigen 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 cliënten ten goede komt.

Er worden periodieke dossiersteekproeven en interne audits op methodisch werken en dossiervoering door kwaliteitsverpleegkundigen uitgevoerd waarna verbetermaatregelen door de teamleiders met de teams worden opgepakt.

CarenZorgt

Bij De Vijverhof staan de eigen regie van de bewoners en cliënten en samenwerken met familieleden/naasten voorop. Dat maakt dat het wenselijk is dat bewoners en cliënten toegang hebben tot hun eigen zorgdossier. Ook hebben bewoners en cliënten met ingang van 1 juli 2020 wettelijk recht op inzage in (een afschrift van) hun elektronisch dossier. Het dossier kon al worden ingezien op de afdeling van de bewoner of in de woning van de cliënt. Het is wenselijk en van deze tijd dat het dossier ook op afstand, online kan worden ingezien.

Per 30-11-2020 kunnen de bewoners en cliënten van zowel intra- als extramuraal gebruik maken van CarenZorgt. CarenZorgt is een online platform waarop somatiek en pg-bewoners, thuiszorgcliënten en eventueel hun mantelzorgers digitaal toegang krijgen tot hun dossier. Dit online platform is onderdeel van ons bestaande Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) ONS. CarenZorgt biedt diverse mogelijkheden. Zo kunnen bewoners en cliënten de geschreven rapportages en het eigen zorgplan inzien. Men kan berichten uitwisselen met mantelzorgers en zorgverleners, de agenda inzien en zelf afspraken toevoegen. CarenZorgt stelt de bewoner en de cliënt nog meer in staat om de regie over zijn/haar zorg te nemen. CarenZorgt is veilig en voldoet aan de wet- en regelgeving op gebied van privacy en beschermingspersoonsgegevens, zoals de AVG.

EVV-schap

Nadat eind 2019 het profiel voor EVV-er is opgesteld en medewerkers op de betreffende functie hebben gesolliciteerd of zijn benaderd door hun teamleider, is in 2020 het EVV-schap geïntroduceerd binnen De Vijverhof. De eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV) heeft rondom de toegewezen bewoners een coördinerende rol, zoals het zijn van contactpersoon van de bewoner en de familie en het bijhouden en beheren van het individuele zorgleefplan. De EVV-er coördineert de multidisciplinaire zorg en draagt zorg voor de continuïteit van de zorg in samenspraak met de bewoner. De EVV-er ondersteunt de bewoner bij het realiseren van de kwaliteit van leven. Gepland stond om in 2020 de medewerkers in drie groepen te scholen. Hiervoor zijn kwaliteitsmiddelen ingezet. De eerste twee groepen zijn begin 2020 gestart. De scholingen zijn tussentijds tijdelijk gestopt vanwege Corona. Begin 2021 heeft de eerste groep EVV-er met succes de opleiding afgerond. De derde groep gaat in 2021 van start.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Tijdens het herzien van het functiehuis en het beschrijven van de rollen binnen De Vijverhof is de wens ontstaan om in te zetten op een ondersteunende/coachende rol van twee HBO-V verpleegkundigen voor de afdelingen: kwaliteitsverpleegkundigen. De gedachte achter deze rol is het op de werkvloer ondersteunen en coachen van de medewerkers in de uitvoerende rollen als het gaat om kwaliteit van zorg. In 2020 zijn twee kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld middels de inzet van de kwaliteitsmiddelen. In 2020 hebben zij een belangrijke rol gehad in de aanpak van de Coronacrisis. Naast het testen hebben zij de afdelingen actief gecoacht bij verdenkingen en uitbraken. Zolang de pandemie voortduurt zullen zij deze rol op zich nemen. De kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen de EVV-ers in de uitoefening van hun EVV-functie en zijn in 2020 gestart met het uitvoeren van periodieke audits op het methodisch proces. Daarnaast gaan de kwaliteitsverpleegkundigen het kwaliteitssysteem met beleidsdocumenten up to date houden, nemen zij deel aan de kennisteams, verzorgen klinische lessen en coachen de teams in persoonsgerichte zorg. In 2021 zal het uitbouwen, benutten en de inbedding van deze functie centraal staan.

Aandachtsvelders/kennisteam

Omdat niet alle medewerkers over alle benodigde en specifieke kennis kunnen beschikken door complexiteit en diversiteit aan aandachtsgebieden is ervoor 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 aandachtgebied. Tevens faciliteren zij waar nodig instructie/scholing en informatieoverdracht. De concept profielen zijn eind 2019 opgesteld voor aandachtsvelders medicatie, mondzorg, MIC/valpreventie, voeding, wond/decubitus, palliatieve zorg, incontinentie, WZD en dementie/onbegrepen gedrag. Elk kennisteam heeft minstens elke drie maanden een overleg om de voortgang van de acties uit het plan van aanpak te bespreken. In 2020 hebben de kennisteams plannen van aanpak opgesteld. Corona heeft het opstarten van de kennisteams bemoeilijkt. Door de maatregelen was het niet mogelijk om met kennisteams bij elkaar te komen. Najaar van 2020 zijn een aantal kennisteams gestart en zijn plannen van aanpak voor 2021 opgesteld.

Een aantal kennisteams heeft concrete stappen kunnen zetten in het vormen van een visie, het maken van werkafspraken of het opstellen van beleidskaders. De aandachtsvelders krijgen in 2021 de benodigde scholing (congressen, e-learning en klinische lessen) over het betreffende aandachtgebied zodat zij beschikken over voldoende kennis en kunde om deze rol goed uit te kunnen voeren.

Verpleegkundig specialist

De afspraken met het zorgkantoor bieden onvoldoende ruimte om voor alle bewoners toegang tot een indicatie met behandeling te vervullen. De steeds complexer wordende zorg voor bewoners met een indicatie zonder behandeling vraagt echter wel de nodige inzet en expertise van onze medewerkers. De zorg voor deze bewoners vergt een multidisciplinaire aanpak, waarbij de verschillende disciplines op elkaar afgestemd worden en behandelaren de zorg ondersteunen bij de ook voor deze groep bewoners steeds complexer wordende zorg.

Ten behoeve van de bewoners voor wie de functie behandeling nog niet beschikbaar is, heeft De Vijverhof een verpleegkundig specialist aan de zorgverlening toegevoegd. De Verpleegkundig Specialist is een nieuwe functie binnen de Vijverhof. Zij is in 2020 gestart en zal doorlopend in 2021 samen met en onder supervisie van de specialist ouderengeneeskunde en in overleg met de huisartsen gaan bekijken of we concrete afspraken kunnen maken over de verpleegkundige en medische zorg voor onze bewoners zonder behandeling. Daarnaast is de verpleegkundig specialist laagdrempelig aanspreekpunt voor medewerkers op de zorgafdelingen en de thuiszorg medewerkers. De verpleegkundig specialist fungeert als vraagbaak op verpleegkundig vlak. Zij stimuleert door in het primair proces aanwezig te zijn, te coachen en ondersteunen en waar nodig te instrueren/scholen ter bevordering van de kwaliteit van zorg en de deskundigheid van medewerkers.

Thuiszorg

De thuiszorg heeft helaas diverse wisselingen in teamleider gehad het afgelopen jaar. Momenteel is er een vacature.

Ondanks deze wisselingen zijn er behoorlijk wat stappen gezet in 2020. Zo zijn er blokken gemaakt in de routes waardoor deze efficiënter zijn ingedeeld en medewerkers optimaler en productiever ingezet kunnen worden. Daarop zijn de teams ook anders ingedeeld zodat er kleinere teams ontstaan die intensiever samen kunnen werken en de zorg persoonsgericht kunnen leveren aan onze cliënten.

De inzet van het aantal uren uitzendbureau in de thuiszorg en het verzuim blijven punten van aandacht. Corona heeft daarop ook invloed gehad. Het beperken van de inzet van uitzendkrachten en het verlagen van het verzuim in de thuiszorg zijn speerpunten voor de nieuw aan te stellen teamleider.

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 in 2020 geïmplementeerd.

Individuele begeleiding (WMO)

In 2020 is de Vijverhof gestart met begeleiding individueel. Deze begeleiding richt zich met name op ondersteuning bij de algemeen dagelijkse levensverrichtingen die nauw samenhangt met de ondersteuning die gericht is op compensatie, behoud of verbetering van zelfredzaamheid. De individuele begeleiding richt zich op door de gemeente geformuleerde doelen die in de beschikking vermeldt staan. De medewerkers Welzijn leveren de individuele begeleiding aan onze cliënten. Zij stellen daarbij met de cliënt een persoonlijk begeleidingsplan op.

Dagbesteding

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 Open Inloop in de Plaza en de Merel nu de mogelijkheid voor kleinschalige ontmoeting. Door Corona heeft de Brug noodgedwongen een aantal weken de deuren moeten sluiten. Tijdens deze eerste Lock down is er veel ingezet op telefonisch contact met cliënten en mantelzorgers en waar de nood erg hoog was zijn huisbezoeken gebracht. Dagbesteding is na de eerste Lock down niet meer gesloten geweest en met inachtneming van de Corona maatregelen voortgezet.

In het najaar 2019 heeft De Vijverhof een audit gehad voor de Dagbesteding. De Vijverhof doet het op de meeste onderdelen erg goed. In het evaluatierapport zijn uiteraard ook aandachts-/verbeterpunten genoemd, onder andere over rapporteren op de gestelde doelen, aanwezigheid van een begeleidingsovereenkomst en een VOG voor de bij de dagbesteding ingezette vrijwilligers. Deze aandachts-/verbeterpunten zijn inmiddels opgepakt en in 2020 uitgevoerd.

Open inloop

Capellenaren die geen indicatie hebben, maar wel op zoek zijn naar ontmoeting met stadsgenoten of willen deelnemen aan laagdrempelige activiteiten, kunnen terecht in de Plaza en de Merel voor de 'open inloop'. In de Vijverhof beiden we een veilige omgeving om met andere mensen in contact te komen. De Capellenaren kunnen hiervoor van maandag t/m vrijdag tussen 10.00 en 17.00 uur binnenlopen. De Capellenaren kunnen hier rustig praten met leeftijdgenoten, maar ook meedoen met activiteiten die binnen de Vijverhof worden georganiseerd. Ze kunnen ook gezellig samen met anderen lunchen of de avondmaaltijd gebruiken. Hebben ze een behoefte aan een activiteit die wij niet aanbieden. Dan zoeken we uit of we dit kunnen regelen, of brengen wij hen in contact met een andere organisatie waar ze wel terecht kunnen. Zo zorgen wij voor dienstverlening op maat. Door Corona is de Open inloop in maart 2020 noodgedwongen geheel gesloten, om de bewegingen in de Vijverhof zoveel mogelijk te beperken. Er is na de eerste Lock down besloten om de Open Inloop op kleine schaal in de middag op te starten in de recreatieruimte van de Merel. Mensen dienen zich van tevoren aan te melden. Er is bijna dagelijks contact geweest met de gemeente over de gang van zaken rondom de ontmoeting met en zonder indicatie ten tijde van Corona.

.2 Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze bewoner 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 cliënt is een individu die op eigen wijze vorm wil geven aan de begrippen wonen en welzijn. Voor alle bewoners wordt hier op een individuele manier invulling aan gegeven en worden de gemaakte 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) bewoners bij zingevingsvraagstukken rondom leven, ziekte en dood, tegen de achtergrond van de levensovertuiging van de bewoners. De behoefte aan geestelijke verzorging van bewoners binnen de organisatie is groot, waardoor wij in 2019 urenuitbreiding van de geestelijk verzorger hebben gerealiseerd, van 24 uur naar 32 uur per week. De ophoging van deze uren is gerealiseerd vanuit de kwaliteitsmiddelen. De geestelijk verzorger heeft in 2020 mooie stappen gemaakt. De geestelijk verzorger heeft zich ingeschreven bij de beroepsvereniging VGVZ, heeft het

vereiste kwaliteitscertificaat behaald vanuit de RING-GV en heeft zich daardoor kunnen inschrijven bij het kwaliteitsregister (SKGV).

Ondanks Corona en het daardoor genoodzaakt stoppen van activiteiten als gespreksgroepen en bijbelgesprekskring heeft de geestelijk verzorger op diverse creatieve manieren de geestelijke zorg aan de bewoners juist in deze zorgwekkende tijd voort kunnen zetten. Door middel van briefuitwisseling, mails, kaartjes, telefoontjes en één op één bezoeken zijn de contacten met de bewoners onderhouden. In samenwerking met medewerkers van de afdeling Welzijn is het maandelijks 'Praatje met Peter' opgestart in de serre op de 3^e en 4^e etage voor onze somatische bewoners. Rond de zomer zijn er in samenwerking met de afdeling Welzijn diverse digitale muziekopnames gemaakt voor de 'Vijverhof Muzikale Fruitmand' en 'U vraagt, wij draaien'.

De Weeksluitingen vinden door samenwerking met de Technische Dienst, de Teamleider Non-food en voorgangers sinds april 2020 digitaal plaats; intern uitgezonden op kanaal 991 van de Vijverhof. Ook wordt de Youtube-link gemaaild, zodat bewoners de weeksluiting thuis op een eigen moment kunnen meevieren (wekelijks gemiddeld 47 views).

Rond Kerst is met behulp van de technische mogelijkheden een digitaal Kersprogramma aan onze bewoners en andere belangstellenden aangeboden: een kerst-muziek-uurtje door drie vrijwilligers (82 views), het 'Levend Kerstverhaal' opgenomen met inzet van ca. 20 medewerkers en vrijwilligers (606 views), samen met de Ouderenpastor van de Dorpskerk en enkele leden van het Christelijk gemengd Ouderenkoor Capelle een gezamenlijke digitale Kerstviering tijdens de Kerstdagen uitgezonden (117 views).

Ondanks de omstandigheden konden de Herdenkingsbijeenkomsten doorgaan. In maart nog 'gewoon'. In oktober in 'Coronastijl' tijdens 2 avonden, waarbij een beperkt aantal nabestaanden aanwezig kon zijn.

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. Tevens nemen een lid van de Cliëntenraad, een lid van het MT en een lid van de RvT deel aan het Ethiek Beraad.

Het Ethiek Beraad heeft in 2020 geen fysiek samenzijn gehad. Wel was er in juni een digitaal Ethiek Beraad. Centraal stond hetgeen speelde en leefde bij de digitaal aanwezigen met betrekking tot het Corona virus. Het was vooral een uitwisseling van ervaringen en gedachten zonder concrete casus en er is derhalve ook geen verslag van gemaakt.

Eind 2020 is er een overleg geweest met de Manager Zorg en de Teamleiders om te praten over het Ethiek Beraad binnen de Vijverhof. Het Ethiek Beraad lijkt wat uit beeld te raken in de organisatie en het is lastig om concrete casussen aangereikt te krijgen. Besproken is hoe we het Ethiek Beraad meer 'vraaggericht' invulling zouden kunnen geven. Tevens is besproken dat medewerkers van de zorg-afdelingen in het huidige Ethiek Beraad zeer matig vertegenwoordigd zijn en lastig bereid te vinden zijn om hieraan deel te nemen, terwijl de ondersteunende afdelingen wel nadrukkelijk aanwezig zijn. Er is voor maart 2021 een pilot gepland om een concrete casus in 2 groepssessies met medewerkers van de betreffende etage te bespreken onder leiding van de ethicus die ons gewoonlijk begeleidt tijdens het Ethiek Beraad. Met elkaar zullen we deze werkwijze evalueren en het vervolg bepalen.

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 door het centraal welzijnsteam diverse activiteiten in huis georganiseerd voor de bewoners, cliënten, familieleden en mensen uit de wijk.

Medewerker Welzijn

In 2020 heeft De Vijverhof volop ingezet op de implementatie van het Functiehuis Zorg (zie paragraaf personeelssamenstelling). Op het gebied van welzijn houdt dit onder meer in dat dat welzijnsondersteuning op de afdelingen uitgebreid en geprofessionaliseerd is en de functie van Woonondersteuner is geïntroduceerd. De kwaliteitsmiddelen worden hiervoor ingezet.

De medewerker welzijn draagt bij aan een passend woon- en leefklimaat op de afdeling en in de huiskamers en de serres met een speciale focus op zinvolle tijdbesteding en sfeer. Hun rol en taak is het welzijnsklimaat op de afdeling te verhogen en vanuit de specifieke kennis en expertise het welzijnsgevoel van de bewoners te vergroten. De medewerkers Welzijn gaan in gesprek met de bewoners en sluiten aan bij de zorgleefplan gesprekken om het onderdeel welzijn beter in kaart te brengen. In 2020 is de welzijnskaart geïntroduceerd. De medewerker Welzijn vult deze kaart samen met de cliënt (en familie) in. Zo krijgt het multidisciplinaire team een completer beeld van de cliënt en kan beter ingespeeld worden op de wensen en behoefte. Middels de welzijnskaart zijn wensen en behoeften voor iedereen die betrokken is bij de zorg, medewerkers, mantelzorg en vrijwilligers, inzichtelijk. Tevens coachen en ondersteunen de medewerkers Welzijn de medewerkers en vrijwilligers op de afdeling in het vormgeven aan de wensen en behoeften. Corona heeft ook op het takenpakket van de medewerkers Welzijn invloed gehad. Door de Corona zijn op alle etages zoveel mogelijk welzijn/activiteiten aangeboden in de serres, huiskamers en appartementen van de bewoners zelf. Ook speelden de medewerkers Welzijn een belangrijke rol in het organiseren van het beeldbellen met de familie en het coördineren van alle raambezoeken en bezoek middels de hoogwerker. Ook zijn medewerkers welzijn intensief bezig geweest met de bezoeksregeling, om een en ander zo goed mogelijk logistiek te laten verlopen.

Woonondersteuner

Met het introduceren van de functie woonondersteuner is een kwaliteitsslag gemaakt op het gebied van toezicht op de huiskamers en eten en drinken. De woonondersteuner wordt ingezet om het toezicht in de huiskamers PG te optimaliseren/borgen. Het is echter meer dan toezicht alleen. De woonondersteuner is, mede ondersteund door de medewerker welzijn, vooral ook de gastheer/-vrouw die bijdraagt aan een waardevolle dag voor onze bewoners. Ook ondersteuning bij eten en drinken maakt deel uit van deze functie.

Het goed neerzetten van de woon- en welzijnsondersteuning is een majeur thema geweest in 2020. Om de introductie van de rol van de woonondersteuner en medewerker welzijn op de afdelingen goed vorm te geven en in te bedden ligt de focus op de volgende onderdelen:

- Focus op welzijnsgebieden o.a.: zinvolle tijdbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken en toezicht.
- Coaching op de afdelingen voor de implementatie en borging van het nieuwe functiegebouw.
- Training aan de woonondersteuners om op de juiste manier de nieuwe functie in te vullen op de afdelingen. De in 2020 geplande scholingen zijn helaas deels opgeschort, omdat deze ten tijde van de Coronacrisis simpelweg niet mogelijk waren. Deze zijn in het najaar 2020 alsnog opgestart en lopen door in 2021.

Voor 2021 zal de implementatie en inbedding van de woonondersteuners en medewerkers welzijn dan ook nog een belangrijk onderwerp zijn.

Familieparticipatie/mantelzorg

In de visie van De Vijverhof staat de relatie met de ander voorop. Wij werken samen met de bewoners, cliënten, familie, mantelzorger, vrijwilliger, medewerker, buurman/-vrouw en spreken af wat we samen kunnen doen om het levensgeluk van de bewoners en cliënten te vergroten. Tijdens de zorgleefplan gesprekken 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.

De mantelzorgbijeenkomsten, die altijd van waarde zijn en input en aanknopingspunten opleveren voor verbeteringen, hebben geen doorgang gehad i.v.m. Corona. Er is in 2020 een start gemaakt het mantelzorgerbeleid van De Vijverhof met alle teamleiders te evalueren. Er is met elkaar van gedachte gewisseld over de visie op mantelzorg, toekomstige ontwikkelingen op het gebied van mantelzorg en met name ook de rol van mantelzorgers in de persoonsgerichte zorg en welzijn van onze bewoners en cliënten en de samenwerking met multidisciplinaire teams. In 2021 zal het beleid worden vastgesteld door het MT en planmatig geïmplementeerd worden op de etages.

Vrijwilligers

De Vijverhof kan putten uit een grote groep 'vaste' vrijwilligers (gemiddeld 230). Deze vrijwilligers worden ingezet voor ondersteunende activiteiten bij de zorg- en dienstverlening. De vrijwilligers vinden het vooral belangrijk dat men voor de bewoners van betekenis kan zijn. Er is een planning voor diverse activiteiten, de teamleider welzijn coördineert deze werkzaamheden samen met haar welzijnsteam. Vrijwilligers krijgen de mogelijkheid om deel te nemen aan diverse scholingen en workshops (onder andere georganiseerd door Welzijn Capelle).

Tot de lockdown van 16 maart 2020 waren vrijwilligers overal ondersteunend aanwezig in De Vijverhof; daarna hebben zij helaas hun ondersteunende werkzaamheden stop moeten zetten. De maaltijdrijders hebben hun werkzaamheden wel voort kunnen zetten. Er is bij elke brief/mailing vanuit het Mt een informatiebrief naar de vrijwilligers gestuurd om ook hen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Er zijn ongeveer 20 vrijwilligers die ingezet worden voor individuele/groep begeleiding waar het mogelijk is met in acht neming van de geldende Corona maatregelen. Medewerkers welzijn op alle etages doen gerichte intakes naar de behoefte van de bewoner voor individuele ondersteuning door een vrijwilliger. Deze gerichte vragen worden ook geplaatst op de website waarop zowel vrijwilligers als huurders of mantelzorgers en andere betrokkenen bij De Vijverhof kunnen reageren.

Het vrijwilligersbeleid is in 2020 aangepast. Belangrijke wijziging is de verplichting van de VOG voor alle vrijwilligers. Er is een plan opgesteld en acties uitgezet om in 2021 voor alle vrijwilligers aantoonbaar een VOG te hebben. In het derde kwartaal stond de jaarlijkse vergadering gepland, ook deze is afgelast i.v.m Corona. De tevredenheidsenquête die elke twee jaar onder vrijwilligers wordt gehouden, is in 2020 niet doorgegaan en verschoven naar april 2021.

Naast deze grote groep vrijwilligers vinden wij het ook van groot belang de talenten van onze huurders, familieleden en mantelzorgers in te zetten voor onze bewoners. 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. Ook hierop heeft Corona uiteraard invloed gehad. De maatregelen hebben onze vrijwilligers, huurders, familieleden en mantelzorgers beperkt in het contact en activiteiten.

Wooncomfort

Het gebouw van De Vijverhof dateert uit 2013, 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. In totaal zijn er vier etages voor deze zorgverlening. Op zowel de eerste als de twee etage bevinden zich de kamers voor psychogeriatric bewoners. 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. Naast de huiskamers is er op ieder verdieping van De Vijverhof een serre waar bewoners en hun familie van harte welkom zijn. In 2020 zijn we meer gebruik gaan maken van deze serres, door in de serres de gezamenlijke maaltijden te serveren en activiteiten te organiseren waarbij de rol van de woonondersteuner en de welzijnsmedewerker optimaal tot hun recht komen. Uiteraard naar behoefte en wens van de bewoners.

.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 bewoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met bewoner 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 bewoners die 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 bewoners 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 bewoner.

De MIC-commissie heeft zich in 2020 onder andere verdiept in het beleid rondom het weigeren van medicatie en het melden of vastleggen daarvan. Daarnaast zijn er diverse acties ondernomen rond het delen van medicatie op afwijkende tijdstippen.

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.

Binnen De Vijverhof wordt gebruik gemaakt van wondkaarten waarop aangegeven wordt wat voor soort wond het betreft.

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. De verpleegkundig specialist voert decubitus rondes uit en ondersteunt en coacht de medewerkers en aandachtsvelders in de wondverzorging. De verpleegkundig specialist zorgt samen met de SOG voor een zo optimaal mogelijk wondbeleid in samenspraak met het kennisteam Wondzorg.

Wet Zorg en Dwang

Het centrale uitgangspunt is dat binnen De Vijverhof vrijwillige zorg een vanzelfsprekendheid is. Onvrijwillige zorg is alleen passend binnen de visie van De Vijverhof mits dit de juiste zorg voor de cliënt is en zorgvuldig overwogen en toegepast wordt.

Situaties van (dreigend) risico op ernstig nadeel zijn in het geval van kwetsbare ouderen veelal het gevolg van onbegrepen gedrag. Veel onbegrepen gedrag is afhankelijk van de situatie, de persoonlijkheidskenmerken van de cliënt zelf en de omgeving van de cliënt. Deze onderdelen brengen we bij onze cliënten in kaart. Bij het omgaan met of voorkomen van onbegrepen gedrag vindt De Vijverhof creativiteit belangrijk. Binnen De Vijverhof wordt op verschillende manieren het gebruik van alternatieven gestimuleerd en gefaciliteerd. Reguliere MDO's en gedragsvisites bieden gelegenheid om in een vroeg stadium een dreigend risico te signaleren en actie te ondernemen.

Per 1 januari 2020 is de wet Zorg en Dwang (Wzd) in werking getreden. Aangezien het ingaan van de wet grote veranderingen met zich meebrengt, heeft De Vijverhof in samenwerking met De Zellingen in 2019 zich hier zo goed als mogelijk op voorbereid. Het nog niet concreet zijn van alle aspecten rondom de wet heeft dit bemoeilijkt. In 2020 hebben alle zorgmedewerkers een e-learning gevolgd en heeft conform de vastgestelde planning de implementatie van het Wzd-beleid vorm gekregen. Diverse instrumenten en handvatten, filmpjes, stappenplan, posters, kaarten zijn aan medewerkers aangereikt en in de teams besproken. Verdere implementatie en training/scholing zal in 2021 voortgezet worden om de nieuwe werkwijzen eigen te maken, te evalueren en te borgen.

Infectiepreventie

De Vijverhof heeft een Infectiepreventiecommissie bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de zorg, facilitair en SOG. Ter ondersteuning van de commissie en vanwege het inbrengen van specifieke expertise is de heer Mari van der Most, microbioloog en deskundige infectiepreventie in 2019 toegevoegd aan de commissie. De Infectiepreventiecommissie heeft in 2020 mede door Corona frequenter vergaderd. De commissie heeft een veelheid aan beleidsdocumenten en werkinstructies onder de loep genomen of ontwikkeld. De volgende beleidsdocumenten zijn opgesteld door de commissie: Beleid Infectiepreventie, Antibioticabeleid, Bezoekbeleid bij besmetting, Isolatie indicatiebeleid, Protocol verzorgen/verplegen van cliënten met een maagdarminfectie, Beleid bij quarantaine verpleging en cohort verpleging, Beleid werkinstructie contactonderzoek en de richtlijnen bij BRMO, MRSA en Scabiës. Via de teamleiders en Sharepoint zijn deze geëvalueerde en zijn de nieuwe beleidsdocumenten geïmplementeerd.

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 aangesteld. Eind 2019 is het beleid voorbehouden- en risicovolle handelingen door het MT vastgesteld. Uitgangspunt in dit beleid is dat elke medewerker verantwoordelijk is voor de eigen bekwaam- en bevoegdheid. 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 in 2020 zijn opgeleid en gecertificeerd.

Er is begin 2020 een schema gemaakt waarin elk jaar zeven voorbehouden- en risicovolle handelingen centraal staan om getoetst te worden. Op deze manier komen in 3 jaar tijd alle benodigde VRH voorbij om bevoegd en bekwaam te blijven. Medewerkers volgen eerst de theoretische e-learning en na het behalen hiervan worden ze in de praktijk afgetoetst door een BIG-toetser. Als dit niet op de werkvloer kan, dan kan het in het nieuw ingerichte lab.

MIC (Meldingen incidenten Cliëntenzorg)

Een protocol voor het melden van incidenten is in De Vijverhof beschikbaar 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 teamleider bespreekt de meldingen waar nodig in het team om ervan te leren. De MIC-commissie analyseert de meldingen op trends en bijzonderheden. Dit bevordert 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.

De MIC-commissie heeft in 2020 geïnvesteerd in de meldingsbereidheid. Met resultaat! Het aantal meldingen is enorm toegenomen. Opvallend is het nog steeds relatief lage aantal medicatie-incidenten. Dit is een aandachtspunt voor 2021. Geconcludeerd kan worden dat de MIC-systematiek in 2020 veel aandacht heeft gekregen.

Het ingezette beleid om preventieve maatregelen te nemen ten aanzien van valincidenten en het voorkomen van medicatie incidenten heeft ook in 2020 aandacht gekregen. 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 ervoor zorgen dat de juiste verbeteracties worden ingezet. In de MIC-commissie vergaderingen in 2020 is meer en bewuster bij de achterliggende oorzaken stil gestaan. Dit heeft geresulteerd in verbeterplannen per team en diverse concrete verbetermaatregelen. Zo is met teams gesproken over het zorgvuldig en compleet invullen van het MIC-formulier met daarbij aandacht voor achtergrondinformatie rondom de cliëntsituatie voorafgaand aan het incident en mogelijke oorzaken. Structuur van medicatie delen is verbeterd, een medewerker is verantwoordelijk voor medicatie delen, niet storen hesjes zijn geïntroduceerd en na de deelronde checkt een collega of alle medicatie is gedeeld.

Eind 2020 zijn de voorbereidingen gestart voor een training incidenten voor alle teamleiders in 2021. Het proces rondom incidenten en calamiteiten, de taken en rolverdelingen en het van incidenten leren en verbeteren zullen hierbij centraal staan.

MIC-cijfers 2020

	ETAGE 1	ETAGE 2	ETAGE 3	ETAGE 4	THUISZORG
Q1	31	51	21	14	53
Val	28	44	19	11	31
Med	2	6	0	3	21
Overige	1	1	2	0	1
Q2	34	59	13	7	44
Val	29	47	13	5	23
Med	2	10	0	1	16
Overige	3	2	0	1	5

Q3	31	62	26	4	58
Val	29	43	22	1	45
Med	1	12	2	2	12
Overige	1	7	2	1	1
Q4	27	56	24	14	64
Val	26	44	22	9	22
Med	0	10	1	4	39
Overige	1	2	1	1	3
TOTAAL	123	228	84	39	219

MIM

In 2020 zijn er 23 Meldingen incidenten medewerkers ingevuld. Het betrof 20 meldingen van agressie, 2 ongewenste intimiteit door bewoners meldingen en een prikincident. Alle meldingen zijn in behandeling genomen door de betreffende teamleider en waar nodig is er actie uitgezet. De betrokken medewerkers hebben de ondersteuning ontvangen waar behoefte aan was.

We zien een stijging in het aantal meldingen. Zo geeft het aantal MIM-meldingen een steeds realistischer weergave van de praktijk. In de praktijk zijn medewerkers zich niet altijd bewust wanneer zij een MIM dienen in te vullen. Belangrijk aandachtspunt blijft daarom het overbrengen en attenderen op het belang van registratie van incidenten.

In 2020 is een opzet gemaakt en gestart met omgangsoverleg. Het omgangsoverleg is de plek waar onbegrepen gedrag door betrokken disciplines en zorgmedewerkers wordt besproken, waar er samen een analyse wordt gemaakt en waarin gezamenlijk een plan wordt gemaakt wat betreft interventies. Dit kan een positieve bijdrage leveren aan het inzicht in gedrag van bewoners, het tijdig bespreekbaar maken van ongewenst gedrag, signalering en preventie. Een belangrijk doel van omgangsoverleg is dat zorgmedewerkers zich gesteund voelen in de complexe taak die zij hebben in de dagelijkse zorg voor de bewoner met onbegrepen gedrag.

MIM-cijfers 2020

Thuiszorg	1e etage	2e etage	3e etage	4e etage
2	12	8	0	1

Preventiemedewerker

In 2020 is binnen De Vijverhof een preventiemedewerker aangesteld. De preventiemedewerker helpt mee aan het bevorderen van de veiligheid en gezondheid binnen De Vijverhof. Samen met de HR-manager wordt gewerkt aan een goed Arbobeleid. Hier vallen onder andere ook de thema's BHV en RI&E onder.

BHV

In 2020 zijn er opnieuw cursussen georganiseerd om BHV'ers op te leiden. Daarnaast is er ook voor bestaande BHV'ers de jaarlijkse herhalingsdag geweest. Deze trainingen konden ondanks Corona aangepast doorgaan.

RI&E

In 2020 is een offertetraject rondom partijen die de RI&E aanbieden, doorlopen en is de keuze gemaakt voor Support Partners. Deze keuze is gemaakt met instemming van de Ondernemingsraad.

De planning voor 2021 is gemaakt en we hopen, ondanks dat er wat vertraging is opgelopen door Corona, in 2021 de RI&E uit te kunnen voeren.

.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 die 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 bewoners en cliënten. Om te bepalen of we in aanmerking komen voor (verlenging van) het PREZO-keurmerk, hebben we een audit aangevraagd bij Perspekt. In 2020 is De Vijverhof opgegaan voor een initiële audit voor een gouden Keurmerk van Prezo. Het PREZO-auditteam is begin 2020 langs geweest op onze locatie en beoordeelt of onze bewoners en 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. We hebben in 2020 het gouden keurmerk behaald voor de thuiszorg én intramuraal. Uit deze audit zijn ook een aantal verbeterpunten gekomen die we in 2020 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, leidinggevendenden, MT, 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 bewoners en cliënten geoptimaliseerd worden.

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.

Om de juiste kwaliteit van verpleeghuiszorg nu en in de toekomst te kunnen leveren, is er in de regio Capelle- en Krimpen aan den IJssel sinds 2018 een gezamenlijke aanpak van VVT-aanbieders in het Platform Capelle-Krimpen. De meerwaarde van samenwerking wordt duidelijk ervaren: organisaties en bestuurders vinden elkaar veel meer dan voorheen en het samen uitvoeren van projecten levert concrete resultaten op. Deze ervaring en de schaalomvang en eigenheid van Capelle- en Krimpen aan den IJssel heeft het bestuurlijk platform Capelle/Krimpen gesterkt om verder te gaan op deze ingeslagen weg.

In 2020 heeft een verdieping plaatsgevonden van de overkoepelende vraagstukken die in 2018 door de VVT-aanbieders in Capelle- en Krimpen aan den IJssel samen met Zorgkantoor Zilveren Kruis zijn benoemd en gebundeld vanuit 5 deelprojecten:

- Deelproject 1 - Taken van het bestuurlijk platform

De belangrijkste taak van het bestuurlijk platform is het coördineren en bewaken van de voortgang van de verschillende deelprojecten. Het bestuurlijk platform is verbindend, creëert gezamenlijkheid, zorgt daadwerkelijk voor beweging en maakt de VVT sterker in de regio.

- Deelproject 2 - Concretisering en borging van de regiovisie in drie prioriteiten

In 2019 zijn de eerste belangrijke stappen gezet in de gezamenlijke analyses, strategische personeelsplanning en regiovisie. Om te komen tot een breed gedragen visie is bij het opstellen niet alleen gebruik gemaakt van de expertise van de eigen zorgorganisaties, maar zijn we ook in gesprek gegaan met vertegenwoordigers van de beide gemeenten, het IJsselland ziekenhuis, de welzijnsorganisaties, de ROC's, Zorgkantoor Zilveren Kruis, Waardigheid en Trots (VWS) en De Rotterdamse Zorg. De uitkomsten zijn vertaald in een visie op de ouderenzorg voor de regio Capelle/Krimpen. De opgestelde visie is in februari 2020 gepresenteerd, in boekvorm verspreid en is leidraad voor wat we met elkaar in de komende jaren willen realiseren.

- Deelproject 3 - Vitaliteit van (oudere) medewerkers

Er is per locatie/organisatie geanalyseerd waar de knelpunten liggen voor verzuim en behoud. Elke organisatie heeft een eigen plan van aanpak. Dit heeft geleid tot een diversiteit aan mogelijkheden om deze problematiek aan te pakken en formats die regionaal worden uitgewisseld.

- Deelproject 4 - Leren en ontwikkelen

In 2019 is gestart met het delen van e-learnings, leerpaden en methodes van deskundigheidsbevordering. Er is een vaste groep aan opleidingsdeskundigen van de VVT-aanbieders uit Capelle/Krimpen die met veel energie afstemt en deelt.

- Deelproject 5 – Innovatie

In de Zorgkantoorregio Rotterdam wordt ingezet op anders werken met behulp van zorginnovatie. Dit wordt gerealiseerd onder de naam ConForte Innovatielab. Juist als het om innovatie gaat, is de overtuiging dat de gezamenlijke krachten gebundeld moeten worden. Zorginnovatie gaat niet alle problemen in de zorg oplossen, maar het kan wel een waardevolle bijdrage leveren aan het waarborgen van de kwaliteit van zorg en medewerkers ondersteunen bij het uitvoeren van hun belangrijke werk. Het ConForte Innovatielab helpt de deelnemende organisaties bij:

- het formuleren van een visie;
- het identificeren van de grootste knelpunten;
- het vinden van de juiste innovaties;
- het testen en implementeren van die innovaties;
- het adviseren over en vormgeven van innovatieprocessen.

Dat wordt gedaan door de krachten regionaal te bundelen. Zo hoeft niet iedereen het wiel opnieuw uit te vinden, kan van elkaar geleerd worden en de focus worden gelegd op wat belangrijk is. Vanaf begin 2020 participeren de Capelse en Krimpense VVT-organisaties in het Innovatielab.

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 bewoners en cliënten 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. Deze samenwerking heeft er in 2020 onder andere toe geleid dat de organisaties dezelfde e-learning module voor de Wzd hebben aangeschaft. Daarnaast vormen de Bestuurders van deze vier organisaties ook samen een Lerend Netwerk en komen 3 à 4 keer per jaar bij elkaar rondom bestuurlijke thema's in de zorg.

Randvoorwaarden

.5 Leiderschap, governance en management

Leiderschap

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 die direct te maken hebben met de basiszorg voor bewoners en cliënten. 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 en in 2020 voortgezet. De inhoudelijke kennis en expertise die nodig is en gevraagd wordt binnen deze functie geeft een kwalitatieve impuls aan onze zorgverlening. Deze uitbreiding levert ook een positieve bijdrage aan de aandacht voor en ontwikkeling van onze medewerkers.

De Vijverhof is in 2020 gestart met de versterking van het leiderschap binnen de organisatie. Hiertoe zijn een aantal gemeenschappelijke sessies geweest, waarbij we stil hebben gestaan bij het 'waarom' van de organisatie en de gewenste organisatieverandering, de visie op leiderschap en integraal leiderschap, de gemeenschappelijke stip op de horizon en teambuilding. In september 2020 is de Leergang Integraal Leiderschap voor de teamleiders gestart. Deze zal het gehele jaar 2021 door lopen. Het doel van de leergang is om zowel eigenaarschap en verantwoordelijkheid als eigen ruimte en ondernemerschap te stimuleren. De leergang is naast het vergroten van kennis en vaardigheden m.b.t. integraal leiderschap bij De Vijverhof gericht op het versterken van persoonlijk leiderschap en effectiviteit in samenwerking en communicatie. Tevens is het traject gericht op het ondersteunen van de gewenste cultuurverandering (open en transparant communiceren, afspraken nakomen, de cliënt centraal stellen, professioneel handelen). Daarnaast bestaat het Leiderschapsprogramma uit een aantal gezamenlijke sessies tussen MT en Teamleiders (de zogenaamde Leidende Coalitie). We geven samen leiding aan de organisatie- en cultuurverandering en moeten dit dus ook samen ontwikkelen en vorm geven.

Versterken van leiderschap en cultuur is een langdurige kwestie. Het is belangrijk om bij alle uitingen die ingezet worden te bedenken hoe de gewenste cultuur (en het gedrag) eruitzien. Dit begint al bij de werving van medewerkers, tot aan het voeren van voortgangs- en functioneringsgesprekken, coachen on the job, bij trainingen, feedback geven etc.

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 2020 in totaal zeven keer bijeen, naast de bijeenkomsten van de commissie Kwaliteit en Veiligheid, de commissie Vastgoed, de commissie Financiën en de Remuneratiecommissie. Tal van onderwerpen passeerden de revue waar bedrijfsvoering en kwaliteit en veiligheid een belangrijk onderdeel van uit maakten.

Op 20 mei zijn 3 nieuwe leden toegetreden tot de Raad van Toezicht van De Vijverhof: Elsbeth Vogel (HR en Organisatieontwikkeling); Jan Willem Spijkman (Financiën) en Wim

Driesse (Zorg). Als alle beperkingen vanwege Corona weer zijn opgeheven, zullen zij het opgestelde introductieprogramma gaan volgen (onder ander meelopen op de afdeling). Ook zijn er ideeën over het organiseren van bijeenkomsten met medewerkers ('op de thee bij de RvT').

Ook zijn in 2020 3 leden afgetreden: Jan Jacomb Plomp, Jos Klaasse en Jan Zandijk. De heren Plomp en Klaasse hebben beiden 8 jaar zitting gehad in de RvT (en diens voorganger) van De Vijverhof. De heer Zandijk is bijna 5 jaar lid geweest van de Raad van Toezicht.

Vanaf mei 2020 maakten de volgende leden deel uit van de Raad van Toezicht: mevrouw T. Keuzenkamp (voorzitter), mevrouw A. Kranendonk, mevrouw E. Vogel, de heer J. W. Spijkman, de heer C. de Jongh en de heer W. Driesse.

Leden van de commissie Kwaliteit en Veiligheid zijn: Mevrouw A. Kranendonk (voorzitter) en de heer W. Driesse (vanuit de RvT); mevrouw S. Bertram (Manager Zorg) en mevrouw M. van Roosmalen (Bestuurder).

Leden van de commissie Financiën zijn: De heer J.W. Spijkman (voorzitter) en mevrouw T. Keuzenkamp (vanuit de RvT); de heer J. Houtman (Manager Finance & Control) en mevrouw M. van Roosmalen (Bestuurder).

Leden van de commissie Vastgoed zijn: de heer C. de Jongh (voorzitter) en de heer J.W. Spijkman (namens de RvT's); de heer S. Immerzeel (Manager Vastgoed & Facilitair) en mevrouw M. van Roosmalen (Bestuurder).

Leden van de Remuneratiecommissie zijn: mevrouw T. Keuzenkamp (voorzitter) en de heer C. de Jongh.

In november 2019 heeft er een zelfevaluatie door de Raad van Toezicht plaats gevonden 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 2020 aan gewerkt is. Deze zijn vermeld op de NVTZ-website. In 2020 is geen zelfevaluatie uitgevoerd. Deze zal plaatsvinden in het 1e kwartaal 2021.

Medezeggenschap

De medezeggenschap binnen De Vijverhof voor cliënten 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. Ongeveer 6 keer per jaar vindt er een overlegvergadering plaats tussen Ondernemingsraad en directeur/bestuurder. Ondernemingsraad en bestuurder dragen beiden agendapunten aan. Tijdens het overleg wordt de algemene gang van zaken besproken en de bestuurder deelt de nodige informatie over te nemen besluiten waarvoor advies of instemming vanuit de OR vereist is. Verder wordt o.a. financiële informatie en informatie over beleid besproken. De ondernemingsraad heeft drie speerpunten opgesteld waar zij extra aandacht aan geven: ziekteverzuim, roosteren en werkplezier.

Cliëntenraad

De Vijverhof wil de betrokkenheid van de Cliëntenraad in 2020 en daarna verder vergroten. Mede in relatie met de nieuwe Wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen – de Wmcz. Het afgelopen jaar is de Cliëntenraad op diverse punten om advies gevraagd, bijvoorbeeld over het Kwaliteitsjaarplan, de Kaderbrief, de begroting. Ook hebben zij advies uitgebracht toen er leden zijn geworven voor de Raad van Toezicht. Ten tijde van de Corona periode is de Cliëntenraad nauw betrokken geweest bij het crisisteam en wordt de Cliëntenraad continu geïnformeerd en geconsulteerd over alle ontwikkelingen rond Corona. De Cliëntenraad heeft geadviseerd ten aanzien van de implementatie van CarenZorgt. De bereikbaarheid van de Cliëntenraad is verbeterd door het instellen van een eigen emailadres en betere zichtbaarheid van de postbus. Ook staat er regelmatig een stukje van de Cliëntenraad in het Vijverblad en is de Cliëntenraad te zien op de kabelkrant in De Vijverhof. Ook is er in 2020 een nieuw lid verwelkomd binnen de Cliëntenraad.

Risicomanagement

Bestuur en management benoemden in de bespreking eind 2019 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?

Bovenstaande risico's worden elk half jaar geëvalueerd in het MT om goed te monitoren of er voortgang geboekt wordt en of de risico's nog voldoende onder controle zijn. De evaluatie in het MT in oktober 2020 heeft opgeleverd, dat we het eerstgenoemde risico, continuïteit van de kernprocessen en voldoende afhechting van de besluitvorming, inmiddels voldoende geborgd vinden in de organisatie en niet meer als risico bestempelen. Het risico continuïteit van de exploitatie/geldstromen is omgezet naar risico's n.a.v. de verhoudingsafspraken met het Zorgkantoor over plaatsen mét behandeling en plaatsen zónder behandeling. De andere risico's zijn goed in beeld en er wordt vooruitgang op geboekt. Naar aanleiding van deze bespreking zijn de genoemde risico's en maatregelen in het Kwaliteitsplan 2021 aangepast.

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. In 2020 heeft het MT onderzocht en besproken wat mogelijk alternatieve vormen van een VAR passend bij de omvang en visie van De Vijverhof kunnen zijn. Door Corona heeft dit geen prioriteit gehad en wordt dit opgepakt in 2021.

.6 Personeelssamenstelling

Functiehuis Zorg

De zorgzwaarte binnen de ouderenzorg neemt toe en de bewoners die binnen De Vijverhof komen wonen, vragen meer kennis en kunde van onze medewerkers. Om aan deze zwaardere zorgvraag te kunnen blijven voldoen, is een integrale aanpak noodzakelijk. De grote diversiteit aan ondersteunende functies en diversiteit in uitvoering hiervan had 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 had als consequentie dat de functie van afdelingsassistent is gewijzigd. Taken zijn herverdeeld met de functie woonondersteuner en de functies afdelingshulp en medewerker huiskamer

niveau 1 t/m 4 zijn vervallen. Dit vergde een zorgvuldig traject. Veel medewerkers in de oude functies hadden een tijdelijk contract. Er is getracht eenieder toe te leiden naar een passende functie met waar mogelijk een vast contract met een reëel aantal uren. De Vijverhof is erin geslaagd eenieder toe te leiden naar een passende functie met een reëel aantal uren.

De visie en planontwikkeling van het functiehuis zorg was een intensief traject waarbij ook de OR en CR nauw zijn betrokken. Het plan dat ten grondslag ligt aan de implementatie van het nieuwe functiehuis zou 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. Door Corona is deze implementatie vertraagd en heeft deze heel 2020 onze aandacht gehad en zal de implementatie ook in 2021 nog doorlopen.

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 bewoners en cliënten. Deze zijn niet statisch, dus constante evaluatie en aanpassing zijn van belang. Signalen vanuit de teams en teamleiders zijn hierin leidend aangezien zij de meeste kennis hebben over dat wat nodig is voor bewoners en cliënten. Binnen De Vijverhof waren op 1 januari 2021 177,6 fte medewerkers werkzaam. Er is gedurende het jaar afscheid genomen van meer medewerkers met grotere contracten dan er weer in dienst zijn gekomen. Dit maakt een team flexibeler om de uren daar in te zetten waar nodig. Per saldo blijft dan het aantal fte relatief gelijk. Daarnaast zijn veel flex medewerkers voor de zorg aangenomen die werken op basis van een 3 urencontract (dus laag fte) echter werken zij in de praktijk aanzienlijk meer uren dan hun contract.

In deze rapportages van de personeelssamenstelling is in tegenstelling tot voorgaande jaren de RvT niet meer meegenomen. Ook werden voorheen in de tellingen ook stagiairs meegenomen. Die nu worden nu apart vermeld, omdat zij geen arbeidsovereenkomst met De Vijverhof hebben. Dat maakt dus een verschil in het vergelijk ten opzichte van voorgaande jaren.

Deze fte zijn ingevuld door 281 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid. Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat, management, administratieve en facilitaire dienst. Daarnaast wordt expertise op het gebied van payrollservices en ICT-beheer ingehuurd.

Kengetallen HR

Medewerkers per 1 januari 2021	Totaal HSB	Analyse 1-01-2021
	per 1 januari	%
Aantal Flex medewerkers in de Zorg 0-34 uur	38	13,52
Aantal oproep zorg medewerkers 0 uren contracten	3	1,07
Aantal Parttime medewerkers 3-34 uur	202	71,89
Aantal fulltime medewerkers 36-40 uur	38	13,52
Totaal aantal medewerkers per 1-01-2021 met een arbeidsovereenkomst	281	100,00
Totaal FTE in dienst per 1 januari 2021	177,63	FTE

Aantal stagiaires met vergoeding	14	
Aantal medewerkers in dienst gekomen t/m 1 jan.2021		
Aantal medewerkers uit dienst gegaan t/m 1 jan. 2021		
Aantal mannen	35	12,46
Aantal vrouwen	246	87,54
Medewerkers met een contract voor bepaalde tijd	80	28,47
Medewerkers met een vast contract	201	71,53

Ondanks de arbeidsmarktkrapte hebben we in 2020 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 2020 afscheid genomen van 57 medewerkers. Waarvan 16 tijdelijke flex-contracten en 4 vaste flexkrachten. Daarnaast hebben we 79 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. Zoals eerder aangegeven is er afscheid genomen van medewerkers met grotere contracten. De woonondersteuners hebben kleinere contracten en daarnaast zijn veel flex medewerkers voor de zorg aangenomen en die werken op een 3-uurscontract (dus meer medewerkers in dienst bij gelijk blijven FTE). 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. Daarnaast wordt in samenwerking met ons communicatieadviesbureau doorlopend aandacht geschonken aan het thema arbeidsmarktcommunicatie. Toch is en blijft het aantrekken en behouden van voldoende gekwalificeerd personeel binnen onze setting een uitdaging. Ook in 2020 zijn wij 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 begin 2020 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 een HR-manager aangetrokken die in januari 2020 is gestart. In 2020 is vorm en inhoud gegeven aan deze nieuwe rol van HR-manager binnen de organisatie. Belangrijk onderdeel is het samen optrekken van teamleiders en MT-leden met de HR Manager in personele casuïstiek. De HR-manager is ook van waarde gebleken tijdens de Corona crisis.

Een start is gemaakt met het vormgeven van een structuur voor Employer Branding. Arbeidsmarktcommunicatie is een speerpunt voor 2021. Vacatureteksten en lay-out van advertenties zijn inmiddels al aangescherpt.

Verzuim

Het verzuim is in 2020 enigszins gedaald ten opzichte van 2019. Met 7,61% is het verzuim binnen de Vijverhof in 2020 echter nog steeds te hoog. Verzuim is een onderwerp dat constante aandacht behoeft waarbij gezamenlijke verantwoordelijkheid een vereiste is. Het MT van de Vijverhof analyseert maandelijks de verzuimcijfers. We willen een gezonde organisatie zijn en daarom zijn we in 2020 met elkaar aan de slag gegaan met een intensieve verzuim aanpak die zich met name richt op preventie en vitaliteit.

In dat kader is begonnen met het vaststellen van nieuw verzuimbeleid met het gedragsmodel 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 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 is met een document- en cijferanalyse. In kaart is gebracht waar sterke en minder sterke kanten van de huidige aanpak zitten. Met deze analyse als uitgangspunt heeft een visievormende bijeenkomst plaatsgevonden met het managementteam, een afgevaardigde vanuit de Ondernemingsraad en de bedrijfsarts. Afspraken zijn gemaakt over de rol en verantwoordelijkheden van eenieder in het proces rondom verzuim.

Teamleiders kunnen ondersteuning gebruiken zowel op het gebied van kennis (wetgeving) als op het gebied van vaardigheden in verzuimbegeleiding. Teamleiders zijn getraind door bureau Falke & Verbaan om invulling te kunnen geven aan het gedragsmodel. De aanpak lijkt succesvol; gedurende de eerste helft van 2020 daalde het overall verzuimcijfer binnen De Vijverhof aanzienlijk. Echter door Corona is deze daling weer voor het grootste gedeelte teniet gedaan. Wél zien we dat de verzuimfrequentie afneemt. En dat is een goed teken als het gaat over de cultuur van het melden van verzuim.

Als laatste en zeker niet onbelangrijkste onderdeel van de nieuwe verzuimaanpak gaan we bijeenkomsten organiseren voor medewerkers om hen te informeren en samen met hen hun eigen verantwoordelijkheden te bespreken. Een kleine werkgroep bestaande uit twee teamleiders, de preventiemedewerker en de HR Manager geeft inhoud aan de communicatie naar de organisatie betreffende het thema verzuim en het gedragsmodel. Deze communicatie heeft een campagneachtig karakter met posters, een gadget en regelmatige berichtgeving. De medewerkersbijeenkomsten hebben als gevolg van de Coronamaatregelen helaas nog niet plaats kunnen vinden.

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 bewoners en cliënten te verzorgen, zijn opgenomen. Het plan wordt jaarlijks afgestemd met de OR en de Commissie Kwaliteit & Veiligheid.

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 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). In 2020 zijn deze verder uitgerold.

Van maart tot augustus zijn i.v.m. Corona alle trainingen afgezegd. Vanaf september zijn trainingen opnieuw ingepland en waar mogelijk doorgegaan. Echter zijn door de maatregelen in het najaar 2020 wederom trainingen genoodzaakt niet doorgegaan. Ondanks dat heeft er toch een behoorlijk aantal trainingen plaatsgevonden. De BHV trainingen; Breinschade voor woonondersteuners, VIG en VP van de 1e en 2e etage, (in 2021 de helpenden); interne HACCP-training door onze kok voor woonondersteuners en afdelingsassistenten - deze training gaat door in 2021 tot alle woonondersteuners en

afdelingsassistenten de training hebben gevolgd. Tien medewerkers zijn gestart met de opleiding tot EVV-er, in januari 2021 diplomeren de eerste vier. Ook zijn er BIG-toetsers opgeleid om intern de medewerkers te toetsen op de voorbehouden en risicovolle handelingen. En een aantal medewerkers hebben bij het Albeda College een training gevolgd zodat zij van studenten Zorg en Welzijn hun praktijkexamens kunnen en mogen beoordelen.

In 2020 zijn wederom 18 BBL intern opleidingsplekken gerealiseerd, verdeeld over de verschillende opleidingen: 1 leerling-kok, 2 hbo Verpleegkunde, 16 mbo Zorg. In 2020 zijn 10 leerlingen geslaagd (2 helpende, 5 vig, 3 vp). Een van onze medewerkers heeft haar AD Social Work (= niveau 5) behaald en een medewerker Social Work (1-jarige variant) met delen van de bachelor gehaald.

Met name op het gebied van leerlingen en stagiairs zijn de processen volledig in kaart gebracht en in samenspraak met leidinggevendenden geoptimaliseerd. Wie doet wat en wanneer, als het gaat om werving en selectie, (administratieve) indiensttreding, plaatsing en gesprekken? Er zijn nieuwe BBL-contracten gemaakt en het BBL-reglement is geactualiseerd. Ook is er geïnvesteerd in werkbegeleiding. Er is gewerkt aan een basisstructuur voor werkbegeleiding door onder andere een vaste gespreksstructuur en gespreksformulieren te ontwikkelen en een online dossier voor leerlingen waar ze hun verslagen in kunnen bewaren. Er is een interne blended training werkbegeleiding ontwikkeld. De eerste 5 werkbegeleiders volgen de training.

Naast de leerlingen ontvangen wij het gehele jaar door stagiaires op diverse gebieden. Hierbij staat altijd centraal dat er goede begeleiding aanwezig is. Van maart tot de zomer zijn helaas de 1e jaars zorg en overige stages stopgezet i.v.m. Corona. Alleen zorgstages vanaf het 2e jaar gingen door. Van januari tot juli 2020 waren er 11 stagiaires in zorg en welzijn(mbo/hbo), 6 praktijkonderwijs/vmbo (zorg, keuken en facilitair), 2 mbo bij facilitair, 2 mbo in keuken. Van september tot december 2020: 14 stagiaires in zorg en welzijn (mbo/hbo), 5 praktijkonderwijs/vmbo (zorg en keuken), 1 mbo kok stagiaire.

E-learningmodules en LeerManagementSysteem

Om het online leren vorm en inhoud te geven zijn in 2019 middels inzet van de kwaliteitsmiddelen een leermanagementsysteem (LMS) en e-learningmodules 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. Het LeerManagementSysteem is in januari 2020 in gebruik genomen door alle verzorgenden en verpleegkundigen. Een van onze medewerkers is opgeleid als helpdesk en beheerder van het LMS. Gestart is in 2020 met de e-learnings van een aantal voorbehouden en risicovolle handelingen voor alle verzorgenden en verpleegkundigen. De komende jaren zal het LeerManagementSysteem steeds verder worden uitgebouwd en benut voor onder andere het zelf ontwikkelen van klinische lessen en eigen leerpaden. 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.

Vertrouwenspersoon

Terugkijkend op het jaar 2019 schreef ik: "Als Vertrouwenspersoon maak ik gebruik 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"

Hoe anders is dit jaar voor ons allen, ook voor mij als Vertrouwenspersoon voor medewerkers, verlopen. De Corona pandemie raakte ons allen. Samenkomen met teams op diverse afdelingen was ondenkbaar. Tijdens de eerste lockdown was bezoek van mij aan de Vijverhof niet mogelijk. Personeel heeft alles op alles gezet om goede zorg te kunnen blijven bieden. Alle lof daarvoor! Ik heb gemerkt dat de meldingen bij mij er nauwelijks zijn geweest. Dat zegt iets over de inzet van alle medewerkers voor de primaire taak. Een enkele melder wist mij te vinden en met creativiteit heb ik mijn diensten aan kunnen bieden. Een gesprek in een park of een wandeling buiten biedt dan een plek om als extern Vertrouwenspersoon toch beschikbaar te zijn.

Ik hoop dat het jaar 2021 meer ruimte zal bieden om elkaar daadwerkelijk te ontmoeten en recht zal doen aan het werkterrein van de extern Vertrouwenspersoon voor alle medewerkers.

.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 (verouderde) ICT-infrastructuur en werkwijze was gebaseerd op centrale data-opslag in de bij Hands-on ondergebrachte serveromgeving met daarbij de mogelijkheid te werken in de Sharepoint omgeving. Gezamenlijk met "Hands-on" is er een IT roadmap gemaakt om inzicht te krijgen in de verwachte ontwikkelingen en investeringen voor de komende drie jaar.

In 2020 is de Vijverhof overgegaan naar data-opslag in de cloudomgeving. Dit had tot gevolg dat de huidige infrastructuur en werkplekken hierop aangepast moesten worden, de verouderde apparatuur vervangen en de medewerkers opgeleid moesten worden om te leren werken in de nieuwe ICT-werkomgeving. Dit is voortvarend opgepakt en volledig geïntegreerd in het voorjaar van 2020.

Innovatie

In 2020 heeft De Vijverhof een innovatiemedewerker aangetrokken met behulp van de inzet van kwaliteitsmiddelen. Met ondersteuning van het Conforte Innovatielab is de Visie op Innovatie binnen de organisatie vastgesteld. Waarbij een permanent bewustzijn bij elke medewerkers centraal staat. Vervolgens is een plan gemaakt met welke aspecten we aan de slag gaan. In 2021 zullen we het innovatiebeleid stap voor stap gaan uitwerken en implementeren. Waarbij de innovatiemedewerker een trekkersrol vervult. De nu opgestelde visie zal besproken gaan worden met de teams, waarbij centraal staat wat de visie voor hen en cliënten betekent en in de praktijk vraagt. Daarnaast zullen met de teamleiders en managementteam de onderdelen cultuur en professionalisering van medewerkers verder uitgewerkt worden, gericht op een leven lang leren. Het gaat hierbij voor een groot deel om het creëren van bewustwording op het gebied van innovatie, eigen regie, rol van mantelzorgers, digitalisering en je eigen verantwoordelijkheid hierin als medewerker.

Silverfit

In 2020 zijn twee Silverfits aangeschaft. De SilverFit bevat een breed palet met motiverende oefeningen in spelvorm. De oefeningen op de SilverFit kunnen toegepast worden voor revalidatiedoeleinden, het oefenen van de motoriek, ADL-activiteiten en voor het trainen van de cognitie. De bewoners vinden het een leuk apparaat om eens een stukje

mee te fietsen. Je kunt via de computer van de Silverfit kiezen waar je doorheen wil fietsen. Zo is er bijvoorbeeld een route door Rotterdam of Kinderdijk. Wil je het verderop zoeken en bijvoorbeeld even een kwartiertje op vakantie naar Lissabon of Chicago? Geen probleem voor de Silverfit. De fiets zorgt er niet alleen voor dat je even de benen kunt strekken, maar je ziet ook nog eens leuke plekken in de wereld. Kortom, een echte aanwinst! Voor 2021 willen we met de kwaliteitsmiddelen nog twee Silverfits aanschaffen, zodat alle afdelingen er één tot hun beschikking hebben.

CRDL

In 2020 zijn twee CRDL's (Cradle) aangeschaft. De CRDL vertaalt aanraking in geluid en maakt zo nieuw contact mogelijk met mensen die moeite hebben met communicatie en sociale interactie, zoals bij dementie. De CRDL is een houten instrument met sensoren. Zodra twee mensen ieder een hand op het instrument leggen én elkaar aanraken, maakt de CRDL-geluid.

ONS

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 cliënt 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 is door Corona in 2020 helaas nog onvoldoende opgepakt.

Vanuit Nedap is het bericht gekomen dat de TouchPro functionaliteit op lange termijn niet voortgezet kan worden vanwege stopzetting van de ondersteuning (exacte einddatum onbekend). Om die reden zijn we eind 2020 gestart met planning = realisatie voor de registratie van de huishoudelijke ondersteuning (alvorens dit voor de gehele thuiszorg te implementeren). In 2021 wordt het mogelijk dit accurater te monitoren doordat de Ons Vandaag app voor alle organisaties beschikbaar wordt gesteld.

Sinds oktober 2020 is het mogelijk om de intramurale declaratieregels in één scherm in te zien en te filteren. Hiermee is het tekenen van bezettingsoverzichten en standenregisters komen te vervallen. Een verbetering voor het algehele controleproces en verantwoording aan de accountant.

Ons heeft in 2020 diverse functionaliteiten opgeleverd die te maken hebben met de wet- en regelgeving. De eerste versies van de nieuwe Wet Zorg en Dwang schermen zijn beschikbaar gekomen, hierop zijn en worden door Nedap verbeteringen doorgevoerd die door klanten worden aangedragen.

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 het najaar van 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 energiebesparende maatregelen aangedragen die onderverdeeld zijn in korte, middellange en lange termijn. In 2020, zijn diverse maatregelen doorvoeren, zoals het toepassen van warmteterugwinning en het vervangen van TI-buizen in verschillende liften door Ledverlichting.

Verspilling

Ook in De Vijverhof willen we ons zoveel mogelijk inzetten om voedsel- en afvalverspilling tegen te gaan. Hiervoor hebben we een overzicht opgesteld: De Quick wins rondom afvalstromen en voedselverspilling. Want hoe bewust we hier ook van proberen te zijn, er valt altijd iets te verbeteren. In het overzicht zijn de afdelingen, faciliteiten en processen vastgelegd en zijn hierbij de verbeterpunten op het gebied van duurzaamheid aangegeven. Bijvoorbeeld: op dit moment wordt het plastic afval nog niet apart gescheiden. Door prullenbakken neer te zetten waarin het afval gescheiden kan worden, is er een 'quick win' gemaakt op dit gebied. Met het MT is het overzicht besproken. Er zal een planning worden gemaakt voor alle onderwerpen die we kunnen verbeteren en deze gaan we dan in de loop van 2021 volgens planning uitvoeren.

Voeding

In de keuken van De Vijverhof worden dagelijks 450 verse maaltijden bereid voor onze bewoners en cliënten en mensen uit de omgeving. Doordat het onze eigen keuken is kunnen we rekening houden met de wensen van onze bewoners en cliënten en wordt de maaltijd na bereiding gelijk warm geserveerd. De keuken is in 2020 gestart met het zelf produceren van verrijkte voeding. Ter vervanging van dure aangekochte voeding van Nestle en Nutricia en voor het realiseren van een persoonsgerichte dieetvoeding op maat bereidt de keuken dagelijks verschillende verrijkte hapjes met een variatie tussen zoet en hartig.

Om de kennis op de afdelingen rondom eten en drinken en de veiligheid van de voedselverstrekking te vergroten is in 2020 gestart met het geven van HACCP trainingen voor woonondersteuners en zorgassistenten.

De brasserie wordt dagelijks bezocht door bewoners en cliënten en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een van de medewerkers van Pameijer. Het grootste gedeelte van 2020 is deze echter gesloten geweest wegens Corona.

Digitaal sluitsysteem

Binnen de Vijverhof werd 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. De Vijverhof is in 2020 op de intramurale afdelingen overgegaan op een digitaal sluitsysteem. Naar aanleiding van onder andere een uitvraag onder medewerkers is besloten op de intramurale afdelingen tags te gaan gebruiken. Een Plan van Aanpak voor de implementatie is opgesteld en in het najaar uitgevoerd. In het najaar zijn de conventionele cilinders van het intramurale deel van de Vijverhof vervangen. Dit heeft geleid tot verbeteringen in het beheer, flexibiliteit van de inrichting en het flexibel toekennen van rechten per functie/medewerker/bewoner/contactpersoon. Het intramurale Sluitplan is aangepast en de rechten per functie (functieniveau) opnieuw vastgesteld.

Alarmering

Iedere huurder, cliënt of bewoner van de Vijverhof heeft een alarminstallatie. Het huidige uitgangspunt is dat elk alarm een urgent karakter heeft. Binnen 30 minuten is er een opvolging noodzakelijk waarbij een telefonisch contact na alarmering de eerste stap is. Medewerkers ontvangen meerdere malen per dag ook meldingen die minder tot geen spoed hebben en vragen die na een dienst beantwoord zouden kunnen worden. Omdat de hoeveelheid alarmeringen een te grote belasting wordt, was een andere werkwijze noodzakelijk. De alarmeringen zijn gesplitst in échte alarmering, signalering, servicevragen en andere vragen. Hiervoor is een Plan Alarmering opgesteld met betrokkenheid en advies van de Cliëntenraad.

In geval van nood kan een client de alarmknop indrukken en gaat er een alarm af op de telefoon van een Thuiszorg-medewerker. De medewerker kan cliënt bellen en gaat zo

direct mogelijk op de melder af. De responstijd is binnen 15 minuten. Op elk moment van de dag (24/7) heeft een Thuiszorg medewerker een alarmtelefoon bij zich en kan de client een melding doen. De alarmering heeft 100% bereikbaarheid en opvolging.

Een signaal is van toepassing voor cliënten met een VPT-arrangement.

Een client met een VPT woont zelfstandig en kan een direct verzoek hebben dat voortkomt uit zijn indicatie. Voorbeelden hierbij zijn: klein lichamelijk letsel, sluiten van gordijnen of directe hulp bij maaltijden. Afhankelijk van de aard van het signaal is de responstijd maximaal 2 uur. Signalen komen op de telefoon van de VPT-medewerker.

Regelmatig hebben cliënten verzoeken en/of vragen over zorg, welzijn of huishouding die opgepakt en beantwoord kunnen worden maar niet persé dezelfde dag. Op elk moment van de dag heeft een medewerker van de Thuiszorg een telefoon waarop de service vragen ontvangen kunnen worden.

Met overige vragen kunnen cliënten terecht bij de receptie.

In het najaar van 2020 is deze nieuwe werkwijze geïmplementeerd. Medewerkers hebben bij de implementatie een schriftelijke toelichting en een korte instructie ontvangen. Alle cliënten zijn geïnformeerd via een schrijven. Verder is in de nieuwsbrief de aankondiging gedaan van de nieuwe werkwijze. De implementatie is intensief gevolgd met diverse evaluatiemomenten waarbij de nieuwe werkwijze is geanalyseerd, met medewerkers besproken, knelpunten zijn besproken en daarop verbeteringen zijn doorgevoerd.

Financiën en administratieve organisatie

De Vijverhof beschikt over een geringe overhead en bestaat naast Bestuurder en Management uit de afdelingen, Zorg, HR, Finance & Control, Vastgoed & Facilitair, waarbij continue gestreefd wordt naar een optimale bedrijfsvoering. Voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar wordt er (op basis van de vastgestelde Kaderbrief) gezamenlijk 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 afdeling Finance & Control werkt met ExactOnline en met Informant als financiële bronsystemen. De beoogde verbeteringen die gedurende het afgelopen jaar gerealiseerd zijn omvatten digitalisering van de facturenstroom met totstandkoming van naadloze aansluiting tussen betalingsverkeer en ExactOnline; nieuwe vormen van stuurinformatie (MT Overzicht Kerncijfers); een op kostenplaatsniveau geaggregeerde begroting met als doel de dienstdoende teamleiders in het licht van integraal leiderschap financieel inzicht te bieden, binnen ieders eigen verantwoordelijkheidsgebied. Zorg en Zorgbemiddeling werken met het bronsysteem ONS/Nedap. De afdeling HR werkt met het verloningssysteem SDB alsmede met het bedrijfsbreed doorgevoerde roostersysteem Aysist van dezelfde leverancier.

De taken van de afdeling Zorgbemiddeling zijn van belang voor zowel de bewoners/cliënten 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; zij nemen de essentiële afstemming op zich.

Logeer-/respijtzorg

De appartementen in de Roodborst stonden begin 2020 leeg doordat het Zorghotel van Fundis gestopt is en het contract heeft opgezegd. Besloten is om in ieder geval 4 verdiepingen terug te gaan bouwen naar de oorspronkelijke (luxe) seniorenappartementen. Voor één verdieping is een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor behoud van zorgfaciliteiten, waaronder logeer-/respijtzorg. Om dit op een goede en rendabele manier te kunnen inzetten, is intensieve samenwerking nodig met partners in de regio (de gemeente, Welzijn Capelle, de huisartsen, De Zellingen). Voorbereidende werkzaamheden en diverse overleggen hebben hierover plaatsgevonden. In ieder geval is door een aantal partijen commitment gegeven op het realiseren van deze voorziening in Capelle. Dit soort processen kosten echter veel tijd en zullen in 2021 verder

worden geïntensiveerd. Inmiddels werd ook steeds duidelijker, dat het bestemmen van een van de verdiepingen van de Roodborst voor logeer-/respijtzorg niet ideaal is. Er is geen privé sanitair mogelijk, er is slechts ruimte voor maximaal 5 kamers, er is geen buiten faciliteit etc. Dit heeft ons doen besluiten om niet deze locatie voor logeer-/respijtzorg te gaan bestemmen. Er zal in samenwerking met de genoemde partijen gezocht gaan worden naar een betere plek/faciliteit voor de logeer-/respijtzorg.

Vervolgens is onderzocht om in deze appartementen eventueel extra ruimte te creëren om dagbesteding met indicatie (WMO) te kunnen leveren. Hiervoor hebben we bij gemeente Capelle nagevraagd of er een toename is in het aantal indicaties dagbesteding (WMO). De gemeente heeft aangegeven, dat er op dit moment een kleine toename is, die waarschijnlijk te maken heeft met de huidige situatie rondom Corona. De WMO verwacht dat na deze periode het aantal aanvragen weer zal afnemen en uit zal komen op het niveau van de situatie vóór Corona. Ook is er overleg geweest met De Zellingen en Welzijn Capelle om de extra ruimte behoefte te peilen. Ook deze organisaties bevestigden het beeld dat er geen extra ruimte nodig is. Momenteel wordt onderzocht of de ruimtes zouden kunnen dienen als flexibele, toekomstgerichte zorgappartementen.

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 van zorg en welzijn.
- IJssellandziekenhuis: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van medicatie.
- De Zellingen: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van de behandel functie 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.

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 bewoners en cliënten is voor De Vijverhof van groot belang. Ons doel is goede zorg leveren die aansluit bij de wensen en behoeften van onze zorgvragers en wie kan dat beter beoordelen dan zichzelf.

Cliënttevredenheidsonderzoeken De Vijverhof

In mei en juni 2020 is door Facit een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen onder zowel de intramurale bewoners en/of hun eerste contactpersonen als onder de cliënten van de thuiszorg. Ondanks het Coronavirus is ervoor gekozen deze onderzoeken tóch door te laten gaan. We vinden het belangrijk om te weten hoe onze cliënten de zorg ervaren en willen waar nodig en mogelijk blijven verbeteren middels de ontvangen feedback.

Samengevat de resultaten:

- Van de vertegenwoordigers van cliënten van de 1e en 2e etage beveelt 86% De Vijverhof positief aan. Daarnaast geven zij een 8,3 als waardering voor de kwaliteit van de medewerkers.
- Van de cliënten van de 3e en 4e etage beveelt 78% De Vijverhof positief aan. Zij geven een 8,2 als waardering voor de kwaliteit van de medewerkers.
- Van de cliënten van de wijkverpleging beveelt zelfs 98% De Vijverhof positief aan. En ook zij geven een 8,3 als waardering voor de kwaliteit van de medewerkers.

Op de punten die minder hebben gescoord is in samenspraak met de cliëntenraad een verbeterplan opgesteld dat door de teamleiders met de teams uitgevoerd wordt.

Cliënttevredenheidsonderzoek PG

Facit heeft voor De Vijverhof een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder vertegenwoordigers van bewoners van de eerste en tweede etage met een op maat gemaakte vragenlijst, die de vragen van ZorgkaartNederland combineert met onderdelen van de PREZO-uitvraag. Vertegenwoordigers van 78 PG bewoners ontvingen een schriftelijke vragenlijst. 36 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons onder vertegenwoordigers komt hiermee op 46%. Op alle onderdelen is de tevredenheid toegenomen. Een resultaat waar we zeer blij mee zijn. De verbeterpunten richten zich op:

- Een veilige buiten ruimte voor onze PG-bewoners. In de begroting 2021 is hiervoor budget opgenomen
- Persoonsgerichte activiteiten en dagbesteding. Het gaan werken met welzijnskaarten om de persoonlijke behoeften samen met familie te inventariseren draagt hieraan bij.
- Aandacht voor persoonlijke verzorging. Hiervoor zijn aanpassingen gedaan in de dagindeling en -structuur.
- Bejegening, professionele houding en communicatie. Er heeft coaching en scholing plaats gevonden. Dit heeft positieve invloed op het herkennen van gedrag en hier beter op weten te anticiperen. Door de Coronamaatregelen zijn er een aantal sessies niet doorgegaan. Deze worden in 2021 verder afgerond.

Cliënttevredenheidsonderzoek Somatiek

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek onder somatische bewoners van De Vijverhof heeft Facit voor De Vijverhof in de maand mei 2020 een cliëntenraadpleging uitgevoerd met een op maat gemaakte vragenlijst, die de vragen van ZorgkaartNederland combineert met onderdelen van de PREZO-uitvraag. Voor deze cliëntenraadpleging zijn 53 bewoners benaderd. 25 daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat de cliënt niet wilde meewerken, de cliënt ziek was, de cliënt doof was, de cliënt het niet begreep, de cliënt niet uit zijn/haar woorden kwam of de cliënt overleden was. 24 bewoners hebben deelgenomen aan het interview en 4 bewoners hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld en opgestuurd. De respons voor deze raadpleging komt op 53%. De tevredenheid is op de thema's minimaal toe- of afgenomen. De verbeterpunten richten zich op:

- Voeding. Zodra dit mogelijk is zal de teamleider voeding met een aantal bewoners in gesprek gaan om de maaltijden nog beter aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van bewoners.
- Persoonsgerichte zorg. EVV-ers zijn bezig om de zorgplannen op de 3e en 4e etage meer persoonsgericht te maken. De cliëntagenda is in gebruik genomen.

Cliënttevredenheidsonderzoek Thuiszorg

Ook voor de thuiszorg is in 2020 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door bureau Facit. De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 3.0, 2019). De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteit uitvraag 2020. Voor dit

cliënttevredenheidsonderzoek is aan alle 117 thuiszorg cliënten de vragenlijst verstuurd. Zij konden vrijwillig en anoniem hun ervaringen delen. 56 thuiszorg cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 48%. Op alle onderdelen is de tevredenheid aanzienlijk toegenomen. Een resultaat waar we zeer blij mee zijn. De verbeterpunten richten zich op:

- Tijdstip van zorgverlening. De routes zijn opnieuw ingedeeld met als doel dat er minder variatie optreedt in het tijdstip van de zorgverlening. Daarnaast is ook het vaste aanspreekpunt van belang als er toch onvrede is over de zorgverlening.
- Voorspelbaarheid in de zorgverlening. Er zijn twee teams opgesteld voor de oud- en nieuwbouw. Ook is er in de thuiszorg gestart met het EVV-schap. Tevens krijgen ook uitzendkrachten die vaker werken een De Vijverhof-jasje, zodat zij beter herkenbaar zijn.

Zorgkaart

Naast de cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd door een meetbureau zijn wij aangesloten op ZorgkaartNederland waar cliënten continue hun ervaring kunnen delen. Cliënten ontvangen hier promotiemateriaal voor en ook wordt bij mondeling gedeelde ervaringen gevraagd dit te delen op ZorgkaartNederland. Van cliënten die daarvoor toestemming hebben gegeven zijn de gegevens van de cliënttevredenheid meting door Facit doorgezet naar ZorgkaartNederland.

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 het laatste medewerkers tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door bureau Facit. De resultaten hebben geleid tot een verbeterplan waarvan diverse acties in 2020 verder zijn opgepakt en uitgevoerd. De verbeterpunten en het opgestelde verbeterplan naar aanleiding van het MTO uit 2019 richt zich op de thema's Leiderschap, voldoening in het werk en ontwikkelmogelijkheden. Zo is het Beleid en formulier m.b.t. functioneren en ontwikkelen herijkt en geïmplementeerd. De teamleiders zijn gestart met gesprekken waarbij individuele ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden geïnventariseerd worden. Ontwikkelingsmogelijkheden worden geboden bijvoorbeeld d.m.v. het participeren in kennisteam en het volgen van de opleiding tot EVV-er. Medewerkers wordt de mogelijkheid geboden om opleidingen te volgen die hen kwalificeren voor een hoger niveau. Daarnaast zijn nieuwe functies als Innovatiemedewerker en Preventiemedewerker eerst en vooral intern vacant gesteld.

Ten aanzien van Leiderschap is de visie op leidinggeven vastgesteld. De teamleiders volgen het programma 'integraal leiderschap' ter ondersteuning van de gewenste leiderschaps- en cultuuraspecten. Het MT komt frequent bijeen voor beleidsdagen waarin visie, koers, leiderschap en cultuur eveneens thema's zijn. Rondom dezelfde thema's komt ook de zogenaamde leidende coalitie (MT + teamleiders) jaarlijks meerdere malen bijeen. In 2021 zal nadrukkelijke aandacht zijn voor de verdere vertaling van deze strategische ontwikkelingen naar de organisatie.

De Vijverhof heeft ingezet op veelvuldige interne communicatie (bv. middels Sharepoint) en een overleg- en besluitvormingsstructuur die helder en transparant is (MT-teamleidersoverleg-werkoverleg) en die zowel bottom up als top down werkt. Helaas hebben de Coronamaatregelen de teamoverleggen op de afdelingen bemoeilijkt. Toch konden ook veel overleggen digitaal wel doorgaan.

In 2021 zal er weer een medewerkerstevredenheid onderzoek plaatsvinden.

Transparante communicatie

In 2019 is 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. Er is een plan gemaakt om het documentbeheer op SharePoint te verbeteren. Er zal een nieuwe indeling komen en alles wordt geüpdatet. De managementassistente is hiermee aan de slag gegaan. Dit zal in 2021 verder geoptimaliseerd worden.

Ook is in 2020 een Virtuele tour door De Vijverhof aangeschaft. Door deze virtuele tour op de website beschikbaar te stellen, heeft een (toekomstige) bewoner de eigen regie om door het huis te 'wandelen'. Door middel van een handig doorklikstelsysteem en aangegeven pijlen kan iemand zélf een virtuele tour door De Vijverhof doen, om zo alvast een beeld te krijgen van de mogelijkheden die wij in huis hebben en hoe het er uit ziet. Zo kan de virtuele bezoeker een huiskamer, appartement, en afdeling inzien. Zeker in Corona tijd een zeer waardevolle aanvulling, daar er geen fysieke rondleidingen kunnen plaatsvinden.

Uiteraard is er zoals eerder ook beschreven zeer veel gecommuniceerd rondom Corona, zowel naar bewoners, cliënten, familie en mantelzorgers als medewerkers. Veelvuldig zijn medewerkers geïnformeerd over alle ontwikkelingen, actualiteiten, besmettingen, maatregelen en beleid via de berichtgeving op Sharepoint en communicatie via de teamleiders. Bewoners, cliënten en familie zijn op de hoogte gehouden met name schriftelijk middels brieven. De bestuurder heeft op Radio Capelle gesproken over wat corona betekent voor cliënten, bewoners en medewerkers van De Vijverhof.

In december 2019 is De Vijverhof benaderd door het televisieprogramma 'Holland van Boven'. 'Holland van Boven' vliegt over heel Nederland en strijkt iedere week neer in een andere provincie. Daarin ontmoeten zij mensen en vertellen hun verhaal en wat Nederland te bieden heeft." In eerste instantie stond de draaidag in april gepland, maar door het Coronavirus en alle maatregelen die dit met zich meebracht, is de draaidag uiteindelijk verzet naar eind augustus. De cameraploeg van het programma is op maandag 31 augustus in De Vijverhof geweest en heeft op basis van dit bezoek een mooi filmpje over het reilen en zeilen in onze organisatie gemaakt. In oktober is de aflevering van het televisieprogramma 'Holland van Boven', waar De Vijverhof in belicht wordt uitgezonden op SBS6.

Klachten

Er zijn in 2020 laagdrempelig diverse ongenoegens en klachten opgepakt door afdelingen en teamleiders. Alle uitingen van ongenoegen zijn besproken met cliënt en contactpersoon. De Vijverhof stimuleert bewoners en cliënten om ontevredenheid of een klacht kenbaar te maken. Zo laagdrempelig mogelijk wordt ongenoegen besproken om deze te verhelpen en om te leren en de zorg- en dienstverlening verder te verbeteren. Een klacht of suggestie wordt bij voorkeur met de betrokken medewerker(s) besproken. Een open gesprek is vaak de eerste stap om tot een oplossing te komen. De EVV-er en wijkverpleegkundige is ook een belangrijk aanspreekpunt voor onze bewoners en cliënten bij klachten. Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld door de betrokken medewerker (s) dan kan de teamleider van de afdeling benaderd worden.

In 2020 is de klachtenfunctionaris 6 keer benaderd door een bewoner/cliënt en/of familie voor klachtenbemiddeling. De klachten zijn besproken met betrokkenen en waar nodig zijn afspraken gemaakt of verbeteracties opgepakt.

Doorverwijzingen bij uitingen van ongenoegen:

- 1 uiting van ongenoegen ging over ergernissen over het gedrag van medewerkers buiten het gebouw van De Vijverhof. Er is bemiddeld tussen beide partijen en dit bleek op een misverstand en samenloop van omstandigheden te berusten.

- 1 uiting van ongenoegen betrof problemen in een appartement van huurders. Hier-voor diende de klagende partij contact op te nemen met de betreffende verhuur-afdeling of Technische Dienst.
- 1 uiting van ongenoegen handelde over de broodvoorziening bij een VPT-bewoner. Hier bleek onderling ruis bij mantelzorgers, zodat dit is teruggelegd bij de familie zelf.

Klachtenbemiddeling:

- 1 klacht betrof vermeende diefstal op een kamer en het open laten staan van de deur door medewerkers (intramuraal). Er is een gesprek georganiseerd tussen de familie, de Manager Zorg en de politie. De zaak is naar behoren en naar tevredenheid opgelost.
- 1 klacht betrof het niet (tijdig) reageren op een alarmoproep (extramuraal). Mede door een wisseling van leidinggevenden was deze klacht geëscaleerd en tussen wal en schip terecht gekomen. De klachtenfunctionaris heeft bemiddeld in het contact met de interim Teamleider en de cliënt. De klacht is in goed overleg afgehandeld.
- In één situatie ging het om een klacht die ingediend zou worden n.a.v. een melding in februari 2019 (PG-afdeling). Na een aantal maanden nam degene die een voor-genomen klacht had telefonisch contact op om bepaalde zaken te checken. De klachtenfunctionaris heeft deze klacht echter niet in behandeling kunnen nemen, omdat de klager (familie van een voormalig bewoner van De Vijverhof) de klacht uiteindelijk – na een gesprek met de Manager Zorg - rechtstreeks heeft ingediend bij de Klachtencommissie Rijnmond (zie hierna).

In het afgelopen jaar is er één officiële klacht ingediend bij de Regionale Klachtencommissie Rijnmond. Dit betrof een klacht over gebeurtenissen in 2018. De Vijverhof heeft de klacht onderzocht en de bevindingen en verbetermogelijkheden aangeleverd bij de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft de klacht behandeld. Na een hoorzitting is de Commissie tot de conclusie gekomen dat van de klachten rond de wondzorg, de medische zorg en de vitamine-b12 injecties niet duidelijk is geworden dat er sprake was van onvolkomenheden aan de zijde van de instelling. De commissie acht de klacht voor wat betreft de communicatie van de organisatie met de familie op de momenten van opnameperiode en verslechtering van situatie van cliënt gegrond. De commissie staat verder positief tegenover de verbeterplannen die door de Vijverhof zijn opgesteld. Geadviseerd wordt de naleving van deze plannen goed in het oog te houden. Mede naar aanleiding van de klacht zijn door De Vijverhof een groot aantal verbeterpunten reeds in 2019 en 2020 doorgevoerd, zoals de introductie van de functie eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV), digitalisering medisch dossier, de digitale dossier openstelling voor bewoners/cliënten en mantelzorgers (CarenZorgt), het sneller onder de aandacht brengen van klachten op het juiste niveau, afspraken uit het zorgdossier nakomen, elektronisch voorschrijfsysteem, expertise op wondzorg vergroten (mede door vorming kennisteams en introductie verpleegkundig specialist).

Meldingen Inspectie

In 2020 is één melding van een calamiteit bij de inspectie ingediend. De calamiteit is zorgvuldig onderzocht door een onafhankelijke multidisciplinaire onderzoekscommissie. De onderzoekscommissie heeft de calamiteit geanalyseerd en kwam tot relevante basisoorzaken. Vervolgens zijn daarbij passende verbeteracties geformuleerd. De verbeteracties, zoals verantwoordelijke dienst, verpleegkundige overdracht, verpleegkundige achterwacht, inschakelen behandelaren, zijn in 2020 opgepakt en worden structureel geëvalueerd op stand van zaken.

De Inspectie heeft het calamiteitenonderzoek beoordeeld en geconcludeerd dat de calamiteit zorgvuldig is onderzocht en dat voldoende verbetermaatregelen zijn genomen, waarmee de inspectie het onderzoek naar de melding heeft beëindigd.

Kwaliteitsjaarverslag

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

Managementinformatie & Dashboard

In 2020 is De Vijverhof gestart met een eerste proeve van Managementinformatie op basis van vastgesteld beleid, waarin is opgenomen welke KPI's (Key Performance Indicators) in de Managementrapportage op verschillende niveaus (afdelings- en organisatieniveau) worden opgenomen. De rapportage en presentatie hiervan zal in 2021 verder worden uitgebouwd en verbeterd. Momenteel wordt onderzocht welk Dashboard mogelijk geschikt is voor deze rapportage en of we kunnen aansluiten bij een bestaande tool. In het Leiderschapsprogramma is aandacht voor verdieping in en ondersteuning bij het maken van management-rapportages voor onze leidinggevenden.

.9 Financiën

In het kwaliteitsjaarverslag 2020 zijn geen cijfers opgenomen met betrekking tot de opbrengsten en kosten. Voor deze cijfers verwijzen wij naar de jaarrekening 2020 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	Directeur-Bestuurder	01-01-2020 (Hiervoor vanaf 01-05-2019 Interim Directeur-Bestuurder)	Heden	*Lid Raad van Toezicht Zorgcentra de Meerlanden in Haarlemmermeer *Gastdocent bij de masteropleiding van SIOO (ECM)

.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties

Naam	Functie	Met ingang van	Tot en met (uiterlijk)	(Neven)functies
Mevr. T. Keuzenkamp-Van Emmerik	Voorzitter Voorzitter Remuneratie-commissie + Lid Financiële commissie	01-05-2015	01-05-2023	*Programmamanager Waterstof Goeree-Overflakkee
Mevr. A. Kranendonk	Lid Voorzitter commissie Kwaliteit & Veiligheid	01-09-2018	01-09-2026	*Manager Intensive Care, Hartcentrum, SEH en Dialyse Centrum bij het Maastricht Ziekenhuis
Dhr. C. de Jongh	Lid Lid Remuneratie commissie + Voorzitter commissie Vastgoed	01-07-2016	01-07-2024	*DGA Riab BV (functie) *Lid RvT VCOPS (nevenfunctie) *Bestuursvoorzitter SPCOHS (nevenfunctie)
Dhr. W.G.A. Driesse	Lid Lid commissie Kwaliteit & Veiligheid	20-05-2020	20-05-2028	*Adviseur, coach, manager, bestuurder, toezichthouder voor verschillende opdrachtgevers (functie) *Lid RvT Kindwijs (nevenfunctie)
Dhr. J.W. Spijkman	Lid Voorzitter commissie Financiën + Lid commissie Vastgoed	20-05-2020	20-05-2028	*Sector Banker Healthcare bij ING (functie) *Gastdocent Tias Clinical Business Administration (nevenfunctie)

Mw. E. Vogel	Lid	20-05-2020	20-05-2028	*Veranderkundige bij Hiemstra&De Vries *Strategisch adviseur YETS Foundation
Afgetreden in 2020:				
Dhr. J. Klaasse	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
Dhr. J. Zandijk	Lid Voorzitter Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01-05-2015	01-01-2020	*Voorzitter bestuur Ypsilon (nevenfunctie) *Voorzitter Raad van Commissarissen Buurtzorg (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 van uit. Deskundigheidsbevordering en samenwerking tussen de partijen, ten gunste van de burger met Alzheimer en zijn mantelzorger, zijn hierin speerpunten. Ook is De Vijverhof vertegenwoordigd in de Kerngroep en is de bestuurder van De Vijverhof sinds 1 januari 2021 voorzitter van de Keten.
Palliatieve zorg Capelle aan den IJssel	Samenwerking met tal van zorgpartijen in 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.
Capelle Verbond	In 2019 zijn in Capelle aan den IJssel diverse onderzoeken uitgevoerd om inzicht te krijgen in zorgvragen, demografische- en regionale ontwikkeling, ervaren problematiek binnen domeinen en samenwerking in de wijk. Hieruit blijkt dat er veel gebeurt, maar dat initiatieven onvoldoende op elkaar aansluiten. Dit wordt zowel door zorgaanbieders, welzijnsorganisatie als burgers zo ervaren. Reden voor VVT-aanbieders, ziekenhuis, huisartsen, gemeente en welzijn om samen aan de slag te gaan. Hiervoor wordt een netwerk, Capelle Verbond(en), opgericht waar men de krachten van domein overstijgende samenwerking bundelt en initiatieven meer op elkaar laat aansluiten. Tevens wordt gestart met een wijkgerichte aanpak waar professionals zich gezamenlijk inzetten voor de oudere kwetsbare Capellenaar. Voor 2021 wordt het project vooral in de wijken uitgevoerd ondersteund door zorgimpuls en een projectleider gefinancierd vanuit ZonMw subsidie. De insteek is wijkgericht experimenteren/door professionals, klein problemen aanpakken en daarna kijken of dit elders in Capelle mogelijk is.
De Zellingen	Met zorgaanbieder de Zellingen heeft de Vijverhof een meerjarige samenwerkings-overeenkomst voor het leveren van tal van behandel-diensten. 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 bewoners.
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. Ook het melden van incidenten in de sfeer van onderlinge communicatie waar de overdracht van cliënten

	een voorbeeld van is maakt onderdeel uit van de samenwerking. Hier is ook het initiatief ontstaan om met de aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond samen te kijken hoe om te gaan met crisisinterventie.
Regionaal Platform Capelle/Krimpen	Regionaal samenwerkingsverband met VVT aanbieders in de regio Capelle en Krimpen aan den IJssel
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.
ConForte	ConForte is de brancheorganisatie van zorgondernemers op het terrein van verpleging, verzorging en thuiszorg in de regio Rotterdam. Een netwerk waar kennis en ervaring uitgewisseld en gebundeld wordt. Door aansluiting bij ConForte is De Vijverhof ook aangesloten bij de Rotterdamse Zorg. deRotterdamseZorg is een samenwerkingsverband van 32 zorg- en onderwijsorganisaties die in de regio Rotterdam Rijnmond samen werken aan een gezonde arbeidsmarkt Zorg en welzijn.
LOC	De Vijverhof is in 2019 lid geworden van het LOC ter ondersteuning voor de cliëntenraad .
Alliantie tegen eenzaamheid	In Capelle is de Alliantie 'Samen tegen Eenzaamheid' actief, waarin 30 Capelse organisaties samenwerken om eenzaamheid tegen te gaan. Samen stelden zij het Plan van Aanpak 'Meer samen – minder eenzaam' op. Zij zetten de schouders onder het voorkomen van eenzaamheid onder jeugd en ouderen.