

2021

Kwaliteitsjaarverslag



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

**HSB 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
Website www.hsbdevijverhof.nl
KvK 41125094
AGB 42420912

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2021 van De Vijverhof.

2021 was wederom een zeer bewogen jaar, dat voor een groot deel nog altijd in het teken van Corona en het bestrijden hiervan stond. Begin 2021 konden we gelukkig starten met het vaccineren van onze bewoners en kregen de medewerkers voorrang bij de regionale vaccinatie locaties. Dit had, zeker in de beginfase, heel wat voeten in aarde, maar gaandeweg werd het beleid versoepeld en kon De Vijverhof steeds meer zélf gaan vaccineren. Dit maakte het vervolg een stuk makkelijker en sneller. Zodanig dat wij zelfs op enig moment ook familieleden van medewerkers zijn gaan vaccineren en bewoners uit onze huur appartementen.

De Vijverhof heeft zich vanaf het begin af aan op het standpunt gesteld, dat iedereen vrij is om te kiezen zich al/niet te laten vaccineren. Deze keuze heeft geen invloed gehad op ons 'toegangsbeleid'. Wél betekende dit dat wij het beleid rondom het dragen van een mond-/neusmaskers en andere hygiëne- en afstandsmaatregelen tot aan het eind strikt hebben gevolgd. Gelukkig is ons een grote uitbraak bespaard gebleven.

Het wisselende landelijke beleid rondom al/niet gehele of gedeeltelijke lockdown heeft veel impact gehad in de organisatie, zowel voor de cliënten als voor de medewerkers. Dan gingen activiteiten of bijeenkomsten weer niet door, dan waren ze digitaal of hybride, dan kon het weer wél maar met een beperkt aantal deelnemers en ga zo maar door. Op een gegeven moment zagen mensen door de bomen het bos niet meer. Wij hebben geprobeerd om zo open en transparant mogelijk te communiceren over alles wat wel en niet mogelijk was. Dit deden wij veelvuldig; meestal via een persoonlijke brief of mail.

Ondanks dat ook in 2021 weer veel van de energie naar Corona ging, hebben wij niet stil gezeten. In dit Kwaliteitsjaarverslag leest u wat we zoal gedaan en bereikt hebben.

Een paar highlights wil ik graag in dit Voorwoord benoemen:

- we hebben goede stappen gezet op het gebied van wondzorg, medicatieveiligheid, decubituspreventie etc.;
- we hebben meer EVV-ers opgeleid en ingezet;
- we hebben steeds meer aandacht voor de psyche en het persoonlijke welzijn van onze cliënten;
- er is een start gemaakt met het open-deuren-beleid met als doel dit in de loop van 2022 te gaan implementeren;
- er is een ontwerp gemaakt voor de inrichting van een belevingstuin, die in het voorjaar 2022 in gebruik genomen zal worden;
- het leiderschapsprogramma is in 2021 weer voortvarend ter hand genomen;
- werving & selectie is gemoderniseerd en aangepast, zowel voor leerlingen als voor medewerkers;
- binden en boeien van medewerkers is een hoofdthema van HR. Met daarnaast aandacht voor het mogelijk op een andere manier invullen van ondersteuning van onze cliënten;
- duurzaamheid hebben wij hoog in het vaandel;
- we hebben een juridische fusie gerealiseerd tussen de HSB en de HSBVO en een fiscale eenheid gevormd tussen de nieuwe HSB stichting en de drie vastgoedstichtingen van De Vijverhof;

- alle voorbereidingen voor het compleet wijzigen van ons applicatielandschap zijn afgerond, zodat we in 2022 kunnen starten met het implementeren van AFAS.
- Daarnaast zijn we gestart met het vormgeven van een hernieuwde visie en strategie voor De Vijverhof. Dit traject wordt halverwege 2022 afgerond. Het gaat om toekomstbestendigheid, aansluiten bij wensen van cliënten, eigen regie etc. De belangrijkste elementen in onze nieuwe visie zijn:
- het bouwen aan vitale communities met als centraal gedachtengoed "Wonen voor senioren met zorg en steun voor elkaar".
 - het zijn van een thuis voor de cliënt, inclusief sociale omgeving met behoud van eigen identiteit en regie.
 - het bieden van een thuis in verschillende vormen in de combinatie wonen, zorg en welzijn.
 - het voorop zetten van welbevinden, levensgeluk, persoonlijke behoeften en wensen.
 - het maken van verbinding met: de wijk, de sociale omgeving, onze medewerkers en met vitaal en minder vitaal, jong en oud, specialist en algemeen ondersteunend, cliënten en passanten.
 - het ons richten op autonomie, eigen regie, keuzevrijheid, behoud van fitheid, persoonlijk vermogen en vaardigheden en toekomstig perspectief.
 - het (onder)steunen waar nodig en stimuleren waar het kan. Centraal staat 'wat wel, nu en/of in de toekomst'.

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	1
Visie/Missie	5
KWALITEIT EN VEILIGHEID	6
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG	6
.2 WONEN EN WELZIJN	9
.3 VEILIGHEID	11
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	17
RANDVOORWAARDEN	19
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	19
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING	22
.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	26
.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE	29
.9 FINANCIËN	32
.10 BIJLAGEN	33
.10.1 Overzicht RvB met nevenfuncties	33
.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties	33
.10.3 Netwerken.....	34

Visie/Missie

Missie

De missie van De Vijverhof is de volgende:

De Vijverhof, een 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. Naast het bieden van ouderenzorg heeft De Vijverhof ook (sociale) huurwoningen voor senioren. Ook zij vormen onderdeel van De Vijverhof gemeenschap. In dit kwaliteitsjaarverslag staat de zorg echter centraal. De overige functies van de organisatie komen daarom minder of niet aan bod.

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.

We doen dit langs bepaalde waarden. Deze waarden geven richting aan ons handelen.

Onze centrale waarden zijn:

- Persoonlijk, betrokken en deskundig
- Aandacht en oog voor elkaar
- Denken in mogelijkheden
- Open en respectvol

Visie op Welzijn

Dit Kwaliteitsjaarverslag focust zich op het woonzorgcentrum van De Vijverhof en alle andere zorg- en ondersteuning gerelateerde activiteiten (als thuiszorg, dagbesteding, ontmoeting etc.) Het woord Wonen staat 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 wonen en zorg.

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 en geluk bij elkaar. Hierin komen autonomie, eigen regie en keuzevrijheid bij elkaar. Hierin kunnen we waarmaken waar mensen voor staan en wat zij willen. Doen wat je wilt, wat je leuk vindt en 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 en vrienden behouden hierin de eigen rol. De activiteiten die worden georganiseerd staan in het teken van het aangaan van sociale contacten en 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.

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 ook in 2021 weer grote impact gehad op onze zorgverlening en werksituatie. Het MT heeft regelmatig contact en overleg gehad over alle corona gerelateerde vraagstukken. Continu wordt er via alle beschikbare kanalen gecommuniceerd met bewoners en cliënten, familie, vrijwilligers, uiteraard onze medewerkers en andere bezoekers. Ook met stakeholders zoals de cliëntenraad, ondernemingsraad, GGD en gemeente is er veelvuldig contact en overleg geweest. Tijdens periodes van corona uitbraken in 2021 is er op bestuurlijk niveau intensief samengewerkt met andere VVT-organisaties. Ook is De Vijverhof aangesloten bij ConForte, waar regelmatig overleg wordt gehouden. 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. Hiernaast is De Vijverhof in 2021 aangesloten bij MUIZ (het Meldpunt Uitbraken Infectieziekten & BMRO).

Naar aanleiding van het document 'lessons learned', welke is opgesteld met een brede groep vertegenwoordigers uit de organisatie, is onder andere een stappenplan gemaakt voor een eventuele nieuwe uitbraak van corona. Ook is een crisisteam in het leven geroepen. Dit crisisteam komt bij elkaar wanneer er corona gerelateerde calamiteiten plaatsvinden.

Zorgdossier

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe bewoner over een voorlopig concept zorgleefplan op basis van het eerste inhuizingsgesprek. 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.

Structureel is er middels casuïstiek bespreking in het teamoverleg aandacht voor SOAP (Subjectief, Objectief, Analyse en Plan) 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.

In het kader van de AVG wet is in 2021 een escalatieknop ontwikkeld in het Zorgdossier, zodat medewerkers zichzelf kunnen autoriseren om bepaalde dossiers in te kunnen zien. Daarnaast zijn er voor 2022 plannen om het Zorgdossier verder uit te breiden, denk aan het implementeren van Zorgpad Stervensfase en ontwikkelingen voor de wondzorgapp.

Levering van Zorg

Ook in 2021 hebben er gesprekken plaats gevonden met het Zorgkantoor voor de ophoging van de behandelcapaciteit. Helaas is dit nog steeds niet mogelijk. Wel heeft er uitbreiding plaats gevonden, echter is dit nog te beperkt. De doelstellingen blijven staan. Daarnaast wordt er nu gekeken naar de mogelijkheden van geclusterd VPT. VPT in de thuiszorg is gegroeid en nog steeds groeiende.

CarenZorgt

Bij De Vijverhof staat eigen regie van de bewoners/cliënten en samenwerken met familieleden/naasten voorop. Dat maakt het wenselijk dat bewoners en cliënten toegang hebben tot hun eigen zorgdossier. In november 2020 is gerealiseerd dat bewoners en cliënten van zowel intra- als extramuraal gebruik kunnen maken van CarenZorgt.

Na de ingebruikname van CarenZorgt, zijn er in 2021 geen grote aanpassingen meer gedaan. Tijdens het gebruik zijn er nog enkele kleine verbeterpunten geconstateerd die vervolgens ook zijn doorgevoerd.

Dementiezorg

In het kader van de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van ouderenzorg voor cliënten met Complexe PG en gedragsproblemen, is in 2021 een leerlijn complexe PG-zorg ontworpen. Deze start in 2022 op de 1^e etage en wordt bij goede ervaring ook op de 2^e etage gevolgd. Onderdeel van de leerlijn is een training agressiehantering die gepland staat voor voorjaar 2022 voor zowel de 1^e als 2^e etage. De Vijverhof heeft in 2021 onderzocht of zich specialiseren in zorg voor bewoners met complexe PG-zorg tot de mogelijkheden zou behoren. Na onderzoek te hebben gedaan en gesprekken te hebben gevoerd met o.a. het Zorgkantoor, is besloten dit niet door te zetten.

EVV-schap

In 2020 is het EVV-schap geïntroduceerd binnen De Vijverhof. De eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV) heeft bij de hen 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 een goede kwaliteit van leven.

De EVV-opleiding is in 2020 doorgegaan. Wel zijn de lessen van live naar online gegaan door de coronapandemie. In januari 2021 en april 2021 zijn de 2 groepen die in 2020 zijn gestart gediplomeerd. In september 2021 is er een derde groep gestart, die naar verwachting in september 2022 diplomeert.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Ook in 2021 hebben de kwaliteitsverpleegkundigen een belangrijke rol gehad in de aanpak van de coronacrisis. Naast het testen hebben zij de afdelingen actief gecoacht bij verdelingen 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 ondersteunen en coachen de afdelingen bij de uitvoering van het zorg- en kwaliteitsbeleid. Ook voeren zij tweemaal per jaar zowel intramuraal als extramuraal audits

uit. Zij toetsen aan de hand van de IGJ kaders. In 2021 stond het uitbouwen, benutten en de inbedding van deze functie centraal.

Aandachtvelders/kennisteams

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 aandachtvelders die zich focussen op een specifiek aandachtsgebied. Een kennisteam heeft als doel expliciete kennis laagdrempelig beschikbaar te hebben binnen de afdelingsteams met betrekking tot een specifiek onderwerp. Zij dienen als vraagbaak voor de organisatie en zorgen voor het bijhouden van de laatste ontwikkelingen op het betreffende aandachtsgebied. Tevens faciliteren zij waar nodig instructie/scholing en informatieoverdracht. De concept profielen zijn eind 2019/begin 2020 opgesteld voor aandachtvelders medicatie, mondzorg, MIC/valpreventie, voeding, wond/decubitus, palliatieve zorg, incontinentie, ergo, 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 meeste kennisteams plannen van aanpak opgesteld. Corona heeft het opstarten van de kennisteams fors bemoeilijkt. Door de maatregelen was het niet mogelijk om met kennisteams bij elkaar te komen. In het 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 aandachtvelders kregen in 2021 de ruimte voor de benodigde scholing (congressen, e-learning en klinische lessen) over het betreffende aandachtsgebied zodat zij beschikken over voldoende kennis en kunde om deze rol goed uit te kunnen voeren.

Verpleegkundig specialist

In 2021 heeft de Verpleegkundig Specialist (hierna 'VS') de wondzorg opgepakt voor de SOG cliënten en de huisartscliënten, zowel binnen De Vijverhof als in de thuiszorg. Dit is de start van de samenwerking met de huisartsen en verloopt voorspoedig. De VS beoordeelt, op vraag vanuit de verpleging, een wond en start een behandeling in overleg met de huisarts. Ook doet zij een behandelvoorstel aan de huisarts, die vervolgens akkoord geeft. Het voordeel is dat de wondzorg zonder delay wordt opgestart en gemonitord met goed succes. De wondzorg in de Vijverhof wordt wekelijks beoordeeld, dit zorgt voor continuïteit, coaching op de werkvloer en een ruime daling in (complexe) wonden. De VS gaat in samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige en verpleegkundige thuiszorg een wondboekje maken voor de verpleging. Daarnaast is in 2021 een triage boekje opgesteld en zijn lessen gegeven aan de verpleging, met als doel optimalisering van kwaliteit van zorg.

De samenwerking met de huisartsen loopt. Het plan is om het aantal huisartsen te reduceren om de kwaliteit en continuïteit van zorg te verbeteren. Er zijn gesprekken met een praktijk om deze mogelijkheden te bespreken.

In 2022 is gestart met cliëntbesprekingen voor huisartspatiënten. Het doel is om (knel)punten te signaleren en op te pakken in het kader van betere kwaliteit van zorg. De VS is hierbij de filter en brug tussen de huisarts, de verpleging en de bewoner.

Thuiszorg

De thuiszorg heeft het grootste gedeelte van 2021 een interim teamleider gehad. Deze teamleider is al geruime tijd werkzaam binnen De Vijverhof en heeft deze taak goed opgepakt. Vanaf november 2021 is er weer een vaste teamleider aangetrokken.

In 2021 is de thuiszorg gestart met het werken binnen Medimo in de thuiszorg. Hierdoor kunnen zij elektronisch (middels tablets) de toedienregistratie van o.a. medicatie invoeren en bijhouden. Dit is een grote vooruitgang. Ook is het aantal apotheken waar de thuiszorg mee werkt in 2021 gereduceerd tot 2. Ook deze apotheken werken met Medimo.

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 blijven speerpunten en worden ook onderschreven door de huidige teamleider.

Individuele begeleiding (WMO)

In 2021 zijn er twee indicaties geweest voor individuele begeleiding. 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 vermeld staan. De medewerkers Welzijn leveren de individuele begeleiding aan onze cliënten. Zij stellen daarbij met de cliënt een persoonlijk begeleidingsplan op.

Open inloop

Inwoners van Capelle 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 bieden 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. Zij 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 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. Zo zorgen wij voor dienstverlening op maat.

.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 welzijn. Elke bewoner 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 belangrijk en waardevol binnen de 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.

Het bezoeken van bewoners had in 2021 de hoogste prioriteit en is, rekening houdend met de regels rondom corona, vrijwel volledig gecontinueerd. Heel wat activiteiten konden vanwege corona (maatregelen) niet of beperkt doorgang vinden. Er is gekeken naar creatieve oplossingen en mogelijkheden die er wél waren, met name gericht op de primaire doelgroep van de geestelijk verzorger: de intramurale bewoners:

- I.p.v. de Gespreksgroep en Bijbelgesprekskring werden op de Somatiek-afdelingen, in samenwerking met de medewerkers van de afdeling Welzijn, maandelijks 'Praatjes met Peter' georganiseerd. Zodra het mogelijk was, werden de Gespreksgroep en Bijbelgesprekskring weer fysiek opgestart en daarnaast zijn de 'Praatjes met Peter' blijven bestaan.
- De maandelijks Huiskamervieringen op de 2 PG-afdelingen werden verder verkleind tot 4 Huiskamervieringen per gang met het programma via een groot tv-scherm i.p.v. met ondersteuning door pianistes.
- De digitale weeksluitingen, in 2020 opgezet met hulp van de technische Dienst en de teamleider non-food, vonden in 2021 ook grotendeels digitaal plaats, waarbij voor-

gangers van verschillende kerken films met teksten aanleverden. De geestelijk verzorger (GV-er) werd opgeleid om YouTube muziek te downloaden, de vieringen te monteren en op YouTube te plaatsen. Tenslotte plaatste de GV-er de digitale weeksluiting op het interne tv-kanaal 991 van De Vijverhof en mailde de YouTube link naar belangstellenden in de omgeving (gemiddeld 45 views). Het laatste deel van het jaar vonden de weeksluitingen weer fysiek plaats in het Trefpunt en werden bij een lockdown nieuwe opnamen of herhalingen uitgezonden.

- Rond Pasen en Pinksteren waren de 'wijdingen' (doordeweekse viering waarbij het komende feest wordt 'ingewijd' en m.m.v. een koor), alsmede de vieringen op de feestdag zelf niet mogelijk. Deze werden gecombineerd tot één digitale viering die enkele malen rond de feestdagen op TV werden uitgezonden en de link werd naar een bredere groep gemaïld (gemiddeld 120 views).
- De halfjaarlijkse herdenkingsbijeenkomst werd 'hybride' georganiseerd zodat een aantal mensen fysiek aanwezig kon zijn en anderen dit digitaal konden bijwonen.
- Naast de reguliere werkzaamheden was de geestelijk verzorger betrokken bij 7 afscheidsplechtigheden.

Al met al was 2021 een intensief en bewogen jaar, waarbij er vooral is gekeken naar mogelijkheden die er wél waren.

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 een externe ethicus. De deelnemers zijn vooral zorgmedewerkers. Dat is de bedoeling, maar het valt in de praktijk tegen om hier mensen voor te vinden. Tevens nemen o.a. een lid van Cliëntenraad, MT en RvT deel aan het Ethiek Beraad.

Het Ethiek Beraad heeft in 2021 geen fysiek samenzijn gehad. Wel zijn er t.b.v. een casus die speelde in maart twee Ethiek Beraad sessies gehouden, die betrekking hadden op het snijvlak euthanasie/palliatieve sedatie.

Tijdens een teamleidersoverleg is aandacht gevraagd voor het Ethiek Beraad binnen De Vijverhof. Het Ethiek Beraad lijkt wat uit beeld te raken in de organisatie, mede omdat er hogere prioriteiten waren vanwege corona. Tevens blijkt het door de jaren heen lastig om concrete casussen aangereikt te krijgen.

De bedoeling voor de toekomst is dat het Ethiek Beraad meer 'vraaggericht' en laagdrempelig invulling gaat krijgen, waarbij de medewerkers van de zorgafdelingen een belangrijkere rol spelen.

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, huurders, familieleden en mensen uit de wijk.

Belevingstuin

Al geruime tijd bestond de wens om een belevingstuin bij De Vijverhof te realiseren, in eerste instantie vooral voor de PG-bewoners maar ook voor bewoners van de Somatiek afdelingen, huurders van het vastgoed, medewerkers en omwonenden. In 2021 is dit proces in gang gezet. Er is een projectgroep gestart, er zijn schetsplannen gemaakt en offertes opgevraagd bij aanbieders. In 2021 is het definitieve ontwerp van de tuin afgerond en is er gekozen de tuin te laten realiseren door Hoveniersbedrijf Nuyten. Voor het onderhoud van de tuin willen we een maatschappelijk betrokken partij inhuren. Naar verwachting wordt de tuin in het voorjaar van 2022 opgeleverd.

Woonondersteuner

Met het in 2020 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. Daarnaast maakt ondersteuning bij eten en drinken deel uit van deze functie.

Ook in 2021 blijft er aandacht voor de rol van de coaching voor de welzijnsmedewerker. Gelukkig zijn de scholingen in 2021 weer hervat. Daarnaast is er beleid opgesteld welke scholingen woonondersteuners verplicht moeten volgen bij indiensttreding. Ook bij onze werkzame woonondersteuners bestaat een cyclus van scholingen.

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.

In 2021 is het mantelzorgbeleid herschreven. De visie op mantelzorg vormde hierop het vertrekpunt. Het doel van het beleid is voorwaarden te scheppen zodat mantelzorg en professionele zorgverleners elkaar kunnen aanvullen en dit ten goede komt aan de persoonsgerichte zorg van de bewoners.

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 26 juni 2021 waren er beperkte mogelijkheden voor vrijwilligers om deel te nemen en te assisteren bij activiteiten. De maaltijdrijders konden blijven rijden en zijn hard nodig geweest om de vele maaltijden in de wijk rond te brengen. Vanaf juli werd een aantal activiteiten weer mogelijk. In deze periode zijn we direct gestart met bijeenkomsten om vrijwilligers weer te kunnen ontmoeten. In december 2021 volgde helaas opnieuw een lockdown. In 2022 staat weer een aantal bijeenkomsten gepland speciaal voor alle vrijwilligers.

Naast onze grote groep vrijwilligers vinden wij het ook van groot belang de talenten van onze huurders, familieleden en mantelzorgers in te zetten voor onze 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.

.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 dat, wanneer veiligheid en welzijn elkaar

doorkruisen, in multidisciplinair overleg samen met bewoner en vertegenwoordigers goede afwegingen worden gemaakt. Niet alle risico's kunnen worden uitgesloten.

Medicatieveiligheid

De Vijverhof streeft naar 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. In 2021 is Medimo ook toegepast in de thuiszorg. Het systeem heeft een grote kwaliteitsslag rondom medicatieveiligheid gebracht. Alles rondom medicatie gebeurt digitaal; onder andere het voorschrijven, aftekenen en 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 ieder 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 signaleerd omtrent medicatie wordt dit besproken/doorgegeven met/aan de huisarts van de desbetreffende bewoner.

De MIC-commissie heeft zich in 2021 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. De behandelend arts heeft de medicatietijden zo ver aangepast dat deze buiten de piek van de zorg gedeeld kunnen worden. Dit houdt in niet tijdens de maaltijden, maar daarvoor zodat er minder verstoringen plaatsvinden. Daarnaast heeft er een pilot gedraaid waarin de alarmtelefoon als wekker werd ingesteld op tijden bij medicatie buiten de deelrondes om. Denk bijvoorbeeld aan pijnmedicatie en aan medicatie tegen de ziekte van Parkinson. Op deze manier wordt de zorg herinnerd aan het delen van de medicatie.

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 er noodzaak is worden acties ondernomen en vastgelegd. Binnen De Vijverhof wordt gebruik gemaakt van wondkaarten waarop aangegeven wordt wat voor soort wond het betreft. In 2021 is de verpleegkundig specialist gestart met wondrondes, zowel voor de bewoners met functie behandeling als zonder functie behandeling. Ook zijn de medewerkers gecoacht op de afdelingen waardoor er meer preventieve maatregelen worden ingezet, wat resulteert in minder huidletsel.

Wet zorg en dwang (Wzd) analyse

De Wzd is van kracht geworden op 1 januari 2020, waarbij het eerste jaar een overgangsjaar was. Door COVID is de implementatie vertraagd.

Het eerste half jaar 2021 is benut voor de daadwerkelijke transitie van BOPZ naar Wzd. In het overgangsjaar 2020, wat in De Vijverhof een leerjaar was, werden veel formulieren ingevuld, nog met een BOPZ-bril op terwijl er feitelijk geen sprake was van onvrijwillige zorg. Het echte omdenken vergde veel tijd en aandacht. Zo is er bijvoorbeeld contact gelegd met een collega organisatie om de inzet van extern deskundigen te waarborgen. Ook heeft er een kennismaking plaatsgevonden met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon inzake de Wzd.

Het tweede half jaar van 2021 is meer aandacht uitgegaan naar implementatie. Daarnaast zijn de gevolgen van de reparatiewet in kaart gebracht en zijn deze meegenomen in de scholing en coaching van de EVV'ers en is het ONS formulier onvrijwillige zorg in het cliëntendossier aangepast. Middels deze aanpassing zijn de categorieën in het formulier

en het stappenplan nu gelijk. De scholing is hervat, op basis van de zelfscan van "Zorg voor Beter" die inzicht geeft hoe ver we gevorderd zijn met de kennis en met de implementatie van de Wzd. Nieuwe medewerkers worden verplicht de Wzd e-learning te maken.

Het ontwikkelen van een formulier, wat we stap nul genoemd hebben, om vóór de inzet van de onvrijwillige zorg in kaart te brengen welke alternatieven al geprobeerd zijn is wenselijk maar nog niet gerealiseerd. In 2022 zal dit tot een van de prioriteiten behoren. Een werkgroep "Open deuren" is actief bezig en heeft met en voor de organisatie een visie ontwikkeld. Medewerkers en cliëntenraad zijn betrokken en geïnformeerd en kunnen meedenken over de gevolgen van het open-deuren-beleid. Deze visie is leidend voor de verdere aanpak omtrent het openen van de afdelingen/het huis. Inmiddels is er een beleeftuin gerealiseerd op het terrein van De Vijverhof. Deze moet nog verder aangekleed worden maar kan nu al gebruikt worden als bewoners door iemand begeleid worden. De hoop met de invoering van het open-deuren-beleid is dat meer bewoners dit zelfstandig kunnen.

Om de procedure rond onvrijwillige zorg goed te laten verlopen zijn de evaluatiemomenten van onvrijwillige zorg gekoppeld aan een al bestaand overleg, te weten het maandelijks gehouden MDO.

De bestuurder, specialist ouderengeneeskunde, cliëntenraad, manager zorg en teamleiders hebben kennis gemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon Wzd die ingeschakeld kan worden als familieleden ondersteuning wensen bij uitvoering van de wet. Tot nu toe hebben wij hier nog geen beroep op hoeven doen.

Het vastleggen van onvrijwillige zorg en de bijbehorende evaluaties vindt plaats in het ECD (ONS) waarbij het helaas nog onvoldoende mogelijk is de evaluaties te koppelen aan het formulier. Dit is de reden dat de overzichten niet goed bruikbaar zijn. NEDAP ONS is bezig om dit wel mogelijk te maken. Wij zijn helaas afhankelijk van hun voortgang.

Scholing en coaching van zorgverantwoordelijken werd begin 2021 bemoeilijkt doordat er geen fysieke bijeenkomsten konden worden gehouden. Om beter te begrijpen wat onbegrepen gedrag is, werden de medewerkers eind 2021 verplicht om de scholing breinschade te volgen. Deze scholing bestond uit 3 dagdelen. Uit de evaluatie kwam terug dat deze scholing zeker in de behoefte vanuit de medewerkers heeft voorzien.

AANTALLEN EN CATEGORIEËN Q1 en Q2 2021

Er zijn 16 registraties geweest;

- 4 formulieren ten onrechte ingevuld, daar was geen sprake van onvrijwillige zorg
- 4 registraties bleken bij bestudering evaluaties te bevatten
- 3 formulieren waren ingevuld als toezicht op de cliënt terwijl er feitelijk sprake was van beperking van bewegingsvrijheid
- 4 registraties beperking van vrijheid om eigen leven in te richten, waardoor de cliënt iets moet doen of laten
- 2 registraties van medicatie onder dwang, waarvan één een casus betrof die slechts één dag duurde

Samenvattend, het betreft 9 registraties van onvrijwillige zorg bij 9 cliënten op een totaal van 88 cliënten die verblijven op de beide PG-afdelingen (10,2%).

Bij alle 9 casussen is het stappenplan gevolgd en is binnen het team ervaring opgedaan met blijven nadenken over alternatieven en de inzet van een externe partij in de vorm van het CCE om daarbij ondersteuning te vragen. De inbreng van de collega's uit een ander verpleeghuis is zeer gewaardeerd.

Op de twee somatische afdelingen is er nog geen sprake geweest van onvrijwillige zorg. Om daar aandacht voor te hebben is de psycholoog in het derde kwartaal 2021 gestart met gedragsvisites.

Er heeft onderzoek plaatsgevonden naar het psychofarmaca gebruik, waarbij geen gebruik buiten de professionele richtlijn bleek te bestaan. Ook van insluiting is binnen De Vijverhof geen sprake. Op de PG-afdelingen zijn de "deuren" naar de lift en het trappenhuis nog wel gesloten. Visie op een open-deuren-beleid is in ontwikkeling, waarbij de vraag op tafel ligt hoeveel cliënten daadwerkelijk door de "open deur" weg zouden willen en kunnen gaan.

Het bewust worden van de toepassing van onvrijwillige zorg vindt plaats in de gedragsvisites en in de contact momenten bij scholing en coaching.

JURIDISCHE STATUS.

Gedurende het eerste half jaar waren 3 cliënten met een R.M. opgenomen. Hiervan is er één beëindigd en de andere twee zijn verlengd. Ook het vervolg daarvan vindt plaats in het MDO.

AANTALLEN EN CATEGORIEËN Q3 en Q4 2021

Nieuw

Burgerservicenummers van cliënten moeten ook worden opgenomen in de digitale overzichten van onvrijwillige zorgverlening die halfjaarlijks aan de IGJ gestuurd worden. Het gebruik van het Burgerservicenummer voor dit doel heeft hiermee een wettelijke grondslag gekregen.

Door deze wijziging is het onderstaande overzicht hierop aangepast en anders dan in Q1 en Q2.

Geregistreerd:

Cliënt	Ernstig gevaar	Categorie	Stap in stappenplan
Mw	Verwaarlozing, met ernstig lichamelijk letsel	Toedienen vocht, voeding en medicatie, medische controles/handelingen ADL onder dwang	Gehele stappenplan doorlopen. Stap 5
Dhr	Ernstig letsel voor cliënt.	Beperking van de bewegingsvrijheid Dwaaldetectie	Stap 4 Evaluatie 05-2022
Mw	Ernstige verwaarlozing, maatschappelijke teloorgang van de cliënt. Ontluistering	Beperking van vrijheid om eigen leven in te richten, waardoor de client iets moet doen of laten (incl. gebruik communicatie) Hansop	Stap 2
Dhr	Er kan sprake zijn van ernstig letsel/ levensgevaar.	Beperking van de bewegingsvrijheid Dwaaldetectie.	Stap 4

Juridische Status

RM	Dhr	Afgegeven 01-10-2021	Geldig tot 01-04-2022	Week 6 2022 RM opnieuw beoordelen door arts.
RM	Mw		Geldig tot 10-05-2022	Week 13 2022

		Afgegeven 09-11-2021		RM opnieuw beoordelen door arts.
RM	Mw	Afgegeven 26-08-2021	Geldig tot 25-02-2022	Art 21 is aangevraagd.

Samenvattend, het betreft 4 registraties van onvrijwillige zorg bij 4 cliënten op een totaal van 88 cliënten die verblijven op de beide PG-afdelingen (4,55%).

- Beperking van de bewegingsvrijheid; 2 bewoners van de 88 (2,3%)
- Beperking van vrijheid om eigen leven in te richten; 1 bewoner van de 88 (1,14%)
- Toedienen vocht, voeding en medicatie, medische controles/handelingen ADL onder dwang; 1 bewoner van de 88 (1,14%)

Bij elke casus is het stappenplan gevolgd en multidisciplinair nagedacht over mogelijke alternatieven en naar de mogelijkheid om de onvrijwillige zorg af te bouwen.

Er is inmiddels goede ervaring met het inschakelen van een onafhankelijk deskundige. Samen nadenken over de casuïstiek verbetert het omdenken. Ook de Wzd functionaris heeft kritisch en opbouwend meegedacht.

In de tweede helft van 2021 is er sprake van een significante daling (meer dan de helft) in de toepassing van onvrijwillige zorg ten opzichte van de eerste helft.

Deze analyse is tot stand gekomen op de volgende wijze:

Twee Wzd functionarissen (Ineke Palmans & Eva Wiersma) hebben samen met een aandachtsvelder (Lenny van der Vlist) een eerste opzet gemaakt. Deze is vervolgens besproken met de Manager Zorg en daarna met de Bestuurder. Uiteindelijk is de analyse ook gedeeld en besproken met de cliëntenraad. Deze hebben hier positief op gereageerd.

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 2021 zevenmaal vergaderd. In deze vergadering zijn verschillende beleidsdocumenten en werkinstructies onder de loep genomen of ontwikkeld. Onder andere: Procedure smartphone en tablet reinigen, handschoenenregels, checklist bij een maagdarminfectie, aandacht voor ventilatie t.b.v. preventie verspreiding virussen.

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 verzorgenden IG en verpleegkundigen aangesteld. In 2021 waren er 8 interne toetsers actief. In 2022 volgt een actualisering van het BIG/VRH beleid.

Begin 2020 is er een schema gemaakt waarin elk jaar gemiddeld 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 of in het ingerichte skillslab afgetoetst door een BIG-toetser.

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 meldingen van medicatie-incidenten is in 2021 wederom laag, maar ten opzichte van 2020 wel iets toegenomen. Dit is binnen de teams bespreekbaar gemaakt en onder de aandacht gebracht. Voor 2022 is dit wederom een aandachtspunt.

Het ingezette beleid om preventieve maatregelen te nemen ten aanzien van valincidenten en het voorkomen van medicatie incidenten heeft ook in 2021 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. De kwaliteitsverpleegkundige heeft in 2021 een onderzoek gedaan binnen de thuiszorg omtrent valpreventie. De aanbevelingen zijn gedeeld met de wijkverpleegkundige en teamleider thuiszorg.

In 2021 heeft een training plaatsgevonden voor alle teamleiders rondom incidenten en calamiteiten, de taken en rolverdelingen en het van incidenten leren en verbeteren.

MIC-cijfers 2021

	ETAGE 1	ETAGE 2	ETAGE 3	ETAGE 4	THUISZORG
Q1	57	51	44	13	65
Val	44	29	43	8	28
Med	10	17	0	4	35
Overige	3	5	1	1	2
Q2	40	42	41	15	65
Val	24	25	35	7	40
Med	12	16	2	7	23
Overige	4	1	4	1	2
Q3	17	32	27	9	38
Val	15	16	25	5	23
Med	1	12	0	3	12
Overige	1	4	2	1	3
Q4	23	62	33	38	59
Val	20	50	30	28	42
Med	2	9	3	10	17
Overige	1	3	0	0	0
TOTAAL	137	187	145	75	227

MIM

In 2021 zijn er 32 Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM) ingevuld. Alle meldingen betroffen agressie. Alle meldingen zijn in behandeling genomen door de betreffende team-leider 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. In 2021 is daarom een aantal keer aandacht gevraagd middels een bericht op SharePoint door de kwaliteitsverpleegkundige en preventiemedewerker over het belang van het registreren van een MIM-melding. Zo is ook onder de aandacht gebracht dat geen enkele vorm van agressie geaccepteerd dient te worden en ook hiervoor een melding gemaakt moet worden. Denk bijvoorbeeld aan dementionele ziektebeelden.

Ook de gedragsvisites met o.a. psycholoog en EVV'er zijn terugkerende overleggen.

Hiernaast zijn in 2021 trainingen gegeven met de psycholoog en teamleiders van de 1^e etage, hierin werd bewustwording van bepaald agressief gedrag geanalyseerd en werden er casussen besproken.

MIM-cijfers 2021

Thuiszorg	1e etage	2e etage	3e etage	4e etage
2	13	11	3	3

BHV

In 2021 zijn er opnieuw cursussen georganiseerd om nieuwe BHV'ers op te leiden. Daarnaast zijn ook voor bestaande BHV'ers de jaarlijkse herhalingsdagen geweest. Deze trainingen konden met de geldende Corona regels gewoon doorgang vinden.

RI&E

In oktober 2021 heeft de RI&E rondgang plaatsgevonden in De Vijverhof. Deze is uitgevoerd door hogere veiligheidsdeskundige Bram Mulder van 4Safety.

De preventiemedewerker heeft deze dag ook meegelopen. Uit de rondgang en de eerder afgelegde interviews met personeel is een plan van aanpak ontstaan. Per actie uit het plan is een eigenaar van het MT verantwoordelijk gemaakt. Het plan van aanpak wordt elk kwartaal door het MT gemonitord en geëvalueerd.

.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 Verpleeghuishouding. 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, is in februari 2021 de tussentijdse audit gehouden, op een aangepaste manier vanwege corona. De audit bestond uit één dag waarin zowel de thuiszorg als de intramurale zorg is beoordeeld. De Vijverhof werd op de volgende drie onderdelen getoetst: persoonsgerichte zorg, communicatie & informatie en cliëntveiligheid. Ook werd er gekeken naar de verbeterpunten die nog openstonden vanuit de vorige audit. 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 de initiële audit met vlag en wimpel gehaald. Uit deze audit zijn ook een aantal

verbeterpunten gekomen die we in 2021 zullen oppakken, o.a. op het gebied van het tijdig opschonen/actualiseren van de cliëntdossiers.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsjaarverslag

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 kwaliteitsjaarverslag. Speciale aandacht wordt hierbij besteed aan de doelstellingen die geformuleerd zijn in de verbeterparagraaf. Het kwaliteitsverslag maakt integraal onderdeel van de jaarrekening 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.

Onderstaand een korte terugblik op 2021

In de rapportages over de verschillende kwartalen is terug te vinden wat is gebeurd op inhoud. In onderstaande tabel worden de behaalde eindresultaten samengevat.

Deelproject	Eindresultaat
1. Bestuurlijk Platform	Structureel draaiend lerend bestuurlijk Platform Capelle/Krimpen. De bestuurlijke overleggen zijn verbindend, creëren gezamenlijkheid, zorgen daadwerkelijk voor beweging en maken de VVT sterker in de regio. Er is meer oog voor elkaar in wie wat doet en de keuze is om samen te werken met als uitgangspunt: lokaal waar mogelijk en regionaal waar nodig.
2. Regionale visie op ouderenzorg	Een geformuleerde visie, gesprek met de burger, cijfermatige analyse op weg naar 2040 en maatschappelijk debat zijn een opmaat voor een routekaart voor wonen, zorg, welzijn en arbeidsmarkt in Capelle/Krimpen.
3. Vitaliteit en inzetbaarheid medewerker	In elke locatie is een aanpak gericht op behoud van medewerkers die onderling wordt uitgewisseld. De essentie van inzet en vitaliteit, wat maakt teams nu 'echt' succesvol, is in beeld gebracht vanuit gesprekken met medewerkers en teams.
4. Leren en Ontwikkelen	Er is structureel overleg, waardoor nieuwe behoeftes waar mogelijk gezamenlijk worden opgepakt, ontwikkelingen worden gedeeld en (eigen) opleidingen worden uitgewisseld. Zorgmedewerkers worden niet onnodig geschoold op een deskundigheid die elders in de regio is verworven.

Deelproject	Eindresultaat
5. Innovatielab	Alle organisaties maken onderdeel uit van de duurzame infrastructuur van het Innovatielab, participeren actief en hebben gezamenlijk experimenten gedaan en naar aanleiding daarvan implementaties gedaan binnen de organisaties in Capelle/Krimpen. Medewerkers participeren en merken de positieve impact van relevante innovaties.
6. Verwijshulp 010	Naast de deelprojecten werken de deelnemers in Capelle/Krimpen samen met de VVT-aanbieders in Rotterdam in Verwijshulp010. De aanleiding is dat de druk op de acute zorg voor een deel veroorzaakt wordt door onnodige instroom op de SEH en stagnatie in de door- en uitstroom. Meer inzicht, coördinatie en samenwerking was nodig om onnodige instroom van cliënten te verminderen en de door- en uitstroom te verbeteren.

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 2021 onder andere toe geleid dat er twee interne audits en een externe audit hebben plaatsgevonden op het gebied van kwaliteit van zorg. 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. Voor 2021 waren dit o.a. interne audits en aanpak prisma's.

Randvoorwaarden

.5 Leiderschap, governance en management

Leiderschap

De Vijverhof is in 2020 gestart met de versterking van het leiderschap binnen de organisatie. Hiertoe is 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. In 2021 is ervoor gekozen om vooral sessies met elkaar, als gehele leidende coalitie (bestaande uit MT en Teamleiders), te hebben. Vanwege corona konden deze sessies helaas niet altijd doorgaan, of ze gingen door in aangepaste (online) vorm. Er is voor sessies met de gehele leidende coalitie gekozen omdat we gezamenlijk leidinggeven aan de organisatie- en cultuurverandering (open en transparant communiceren, afspraken nakomen, de cliënt centraal stellen, professioneel handelen). Dat maakt dat we dit dus ook met elkaar ontwikkelen en vorm geven.

Tijdens deze sessies zijn de zogenaamde 'proeftuintjes' ontwikkeld. Het gaat daarbij om relatief kleine projectjes die als pilot worden uitgevoerd en waarin wordt geoefend en ervaring wordt opgedaan met bijvoorbeeld een nieuwe werkwijze die beter aansluit bij het meer centraal stellen van de cliënt of bewoner. De resultaten van en ervaringen met de proeftuintjes zijn telkens met de leidende coalitie gedeeld. De proeftuintjes dragen bij aan het stapsgewijs doorbreken van oude werkwijzen en patronen en maken dat op veilige en kleinschalige manier stappen worden gezet richting de gewenste cultuur en werkwijzen.

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 2022. De reglementen en profielen zijn 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 2021 in totaal zesmaal bijeen, naast de bijeenkomsten van de commissie Kwaliteit, de commissie Financiën & Vastgoed en de Remuneratiecommissie. Tal van onderwerpen passeerden de revue waar bedrijfsvoering en kwaliteit & veiligheid een belangrijk onderdeel van uit maakten.

In oktober 2021 hebben alle leden van de RvT een intern inwerkprogramma gevolgd. Zij hebben meegelopen op diverse zorgafdelingen en met welzijnsactiviteiten en ook de weeksluiting bijgewoond in De Vijverhof. Ook hebben zij gegeten tussen de gasten in de zogeheten 'Plaza'. Verder hebben de leden van de RvT samen met de Bestuurder in februari 2021 de in-company training 'Waardegedreven Toezichthouden' gevolgd, gegeven door Marianne Luyer. Deze training is vanwege Corona via Zoom gegeven.

In 2021 maakten de volgende leden deel uit van de Raad van Toezicht: mevrouw T. Keuzenkamp (voorzitter), mevrouw A. Kranendonk (tot juli 2021), mevrouw E. Vogel, de heer J. W. Spijkman, de heer C. de Jongh en de heer W. Driesse.

Leden van de commissie Kwaliteit zijn: Mevrouw A. Kranendonk (voorzitter, tot juli 2021), mevrouw E. Vogel (voorzitter vanaf augustus 2021), en de heer W. Driesse (vanuit de RvT); mevrouw S. Bertram (Manager Zorg), mevrouw A. Zwijnenburg (Manager HR) en mevrouw M. van Roosmalen (Bestuurder).

Leden van de commissie Financiën & Vastgoed zijn: De heer J.W. Spijkman (voorzitter), de heer C. de Jongh en mevrouw T. Keuzenkamp (vanuit de RvT); de heer J. Houtman (Manager Finance & Control), de heer S. Immerzeel (Manager Vastgoed, Facilitair & ICT) en mevrouw M. van Roosmalen (Bestuurder).

Leden van de Remuneratiecommissie zijn: mevrouw T. Keuzenkamp (voorzitter) en mevrouw E. Vogel.

In juli 2021 is mevrouw A. Kranendonk afgetreden als lid van de Raad van Toezicht in verband met het aanvaarden van een functie als Bestuurder in hetzelfde werkgebied als dat van De Vijverhof. Gezien er meerdere toezicht-leden zijn met ruime ervaring in de zorg, is ervoor gekozen geen nieuwe vacature te plaatsen. De Raad van Toezicht bestaat daarmee sinds juli 2021 uit 5 personen

Fusie/Fiscale eenheid

In mei 2021 heeft er een juridische fusie tussen de HSB en de HSVBO stichtingen plaatsgevonden. Daarnaast is er een fiscale eenheid gevormd tussen de nieuwe HSB stichting en de drie vastgoedstichtingen. De oorspronkelijke redenen om te onderzoeken of we een andere constructie zouden kunnen bewerkstelligen tussen de HSB, HSVBO en vastgoedstichtingen waren o.a. het voorkomen van risico op Btw-heffing, het voorkomen van risico op het betalen van vennootschapsbelasting, het onder één bestuur en één toezicht brengen van de zorg- en vastgoedstichtingen, werken met één begroting en één jaarrekening en het toekomstbestendig maken van de gehele constructie.

Dit traject is in een aantal stappen vormgegeven en werd ondersteund door financieel en juridisch adviseurs en door notarissenbureau Ploum. De Raad van Toezicht heeft

goedkeuring voor het traject gegeven. De Ondernemingsraad, Cliëntenraad en het College van Diakenen van Capelle aan den IJssel hebben hier een positief advies op gegeven. Hiernaast hebben we als gevolg van de fusie en de fiscale eenheid de statuten gewijzigd van de stichting HSB en de drie vastgoedstichtingen.

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.

Ondernemingsraad

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 voor 2021 en verder drie speerpunten opgesteld waar zij extra aandacht aan geven: naamsbekendheid en zichtbaarheid, informatievoorziening en professionaliteit en aanname- en opleidingsbeleid. Verder heeft de OR in 2021 een tweedaagse training gevolgd bij trainingsbureau Mede.

Cliëntenraad

Ongeveer 6 keer per jaar vindt er een overlegvergadering plaats tussen de Cliëntenraad en directeur/bestuurder. De Vijverhof wil de betrokkenheid van de Cliëntenraad ook in 2021 verder vergroten. Het afgelopen jaar is de Cliëntenraad op diverse punten om advies gevraagd, bijvoorbeeld over de Begroting en de Fusie/Fiscale eenheid. Ook in de Coronaperiode in 2021 is de Cliëntenraad nauw betrokken geweest bij het crisisteam en wordt de Cliëntenraad continu geïnformeerd en geconsulteerd over alle ontwikkelingen rondom Corona. In elk Vijverblad staat er een stukje over de Cliëntenraad vermeld. Ook is de Cliëntenraad te zien op de kabelkrant in De Vijverhof.

Risicomanagement

Bestuur en management hebben in 2021 het risicomanagement geëvalueerd. Deze evaluaties hebben opgeleverd dat onderstaande risico's er nog zijn:

1. Risico's n.a.v. de verhoudingsafspraken met het Zorgkantoor over plaatsen mét behandeling en plaatsen zónder behandeling. Met het Zorgkantoor is in 2021 driemaal overleg geweest om o.a. te praten over de verhoudingsafspraken.
2. 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. Dit risico is goed in beeld en hier wordt vooruitgang op geboekt.
3. Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan De Vijverhof deze blijven aantrekken en boeien? Dit risico is voldoende in beeld en hier wordt aan gewerkt, personeel aantrekken blijft moeilijk met de huidige arbeidsmarktproblematiek.

Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR)

In 2021 is de VAR gerealiseerd. Hier zijn een aantal vertegenwoordigers voor aangesteld. Omdat De Vijverhof een middelgrote zorgorganisatie is, er sinds 2018 ook gewerkt wordt met kennisteams, én om te voorkomen dat onze medewerkers teveel tijd verliezen aan niet-zorg gerelateerde activiteiten, is ervoor gekozen om binnen De Vijverhof een combinatie te maken tussen de kennisteams en een VAR. Afhankelijk van het onderwerp wordt een kennisteam gevraagd een advies te formuleren. Wanneer betrokkenheid wordt gewenst vanuit de VAR zal deze vraag worden neergelegd bij de manager Zorg, welke afhankelijk van het onderwerp kan vragen aan een kennisteam om input te leveren.

.6 **Personeelssamenstelling**

Functiehuis Zorg

In 2021 is verdere implementatie van het Functiehuis Zorg doorgevoerd. De scholingen die nog uitgevoerd moesten worden en vertraagd waren door corona zijn opgepakt. Ook hebben voor de diverse nieuwe functies evaluatiemomenten plaatsgevonden, zoals bijvoorbeeld voor de rol van woonondersteuner.

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 31 december 2021 177 fte medewerkers werkzaam. Dit is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. Deze fte zijn ingevuld door 283 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 behandeling, beleid, payrollservices en ICT-beheer ingehuurd.

Kengetallen HR

Medewerkers per 31 december 2021	Totaal HSB	
	per 31 december	%
Aantal Flex medewerkers in de Zorg 0-34 uur	37	13,07
Aantal oproep zorg medewerkers 0 uren contracten	6	2,12
Aantal Parttime medewerkers 3-34 uur	202	71,38
Aantal fulltime medewerkers 36-40 uur	38	13,43
Totaal aantal medewerkers per 31-12-2021 met een arbeidsovereenkomst	283	100,00
Totaal FTE in dienst per 31-12-2021	177	FTE
Aantal stagiaires met vergoeding	16	
Aantal mannen	41	14,49
Aantal vrouwen	242	85,51
Medewerkers met een contract voor bepaalde tijd	65	22,97
Medewerkers met een vast contract	218	77,03

Ondanks de arbeidsmarktkrapte hebben we in 2021 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. Ten opzichte van 2020 is het aantal medewerkers met een vast contract gegroeid ten opzichte van het aantal medewerkers met een contract voor bepaalde tijd. We hebben in 2021 afscheid genomen van 57 medewerkers. Daarnaast hebben we 62 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. 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 verzorgende 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 2021 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. Meer en meer zien we, ook om ons heen in de regio, dat naast het werven van nieuwe collega's, wordt ingestoken op het behoud van medewerkers voor de organisatie.

Versterken HR

In 2021 is een nieuwe medewerker gestart in de eveneens nieuwe functie van HR medewerker. Hiermee is de gewenste en vereiste functiescheiding tussen personeels- en salarisadministratie gerealiseerd. Tot het takenpakket van de HR medewerker horen onder andere de personeelsadministratie, de bewaking van de juiste uitvoer van de Wet Verbetering Poortwachter, de administratieve uitvoering van arbeidsmarktcommunicatie en werving en selectie.

Daarnaast is eind 2020 een preventiemedewerker gestart voor 4 uur per week en is in 2021 een medewerker opleidingen gestart voor 12 uur per week ter ondersteuning van de opleidingscoördinator.

Duurzame inzetbaarheid

Het verzuim is in 2021 helaas slechts minimaal gedaald ten opzichte van 2020. Over 2020 bedroeg het gemiddelde verzuimpercentage 7,61%, over 2021 was dit 7,55%. Daarmee is het streefcijfer van 6% dat De Vijverhof zich had gesteld helaas niet behaald. In de eerste maanden van het jaar leek de in 2020 ingezette daling zich voort te zetten.

De Vijverhof heeft echter te maken gekregen met een zeer hoge uitval van medewerkers als gevolg van corona, met name in de laatste maanden van 2021.

Daarnaast zien we een stijging in het langdurend verzuim (5,43%), daar waar het kortdurend verzuim relatief laag is (0,72). Men meldt zich niet snel of vaak ziek, maar misschien soms wel wat te laat waardoor het herstel, en dus het verzuim, langer duurt.

Alle bijeenkomsten waarin we onze medewerkers hebben geïnformeerd over de hernieuwde visie op verzuim en hebben gesproken over daarbij behorende wederzijdse verantwoordelijkheden, hebben in 2021 plaatsgevonden.

Vertraagd door corona -een rondgang door het huis was niet mogelijk- is in oktober de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) afgerond. De rapportage is in november opgeleverd. We zijn er blij mee dat in de RI&E geen grote tekortkomingen zijn geconstateerd. In 2022 wordt het bijbehorende plan van aanpak opgesteld.

Binden en Boeien

De geplande "ophaallunches" waarin we informatie en ervaringen van nieuwe medewerkers wilden ophalen om van te leren konden als gevolg van Corona helaas niet doorgaan. Omdat we de informatie over bijvoorbeeld hoe de inwerkperiode is ervaren of over wat maakt dat men voor een baan bij De Vijverhof heeft gekozen, bijzonder waardevol vinden, worden de bijeenkomsten doorgeschoven naar 2022.

Ook van vertrekkende medewerkers kunnen wij leren. Daarom heeft De Vijverhof in 2021 een digitaal uitstroomonderzoek aangekocht via de Rotterdamse Zorg, dat in 2022 operationeel wordt. Iedere vertrekkende medewerker wordt uitgenodigd om in een afgeschermd en daardoor anonieme omgeving deel te nemen aan dit uitstroomonderzoek. Zodra 10 ex-medewerkers het onderzoek hebben ingevuld zijn resultaten zichtbaar voor De Vijverhof.

Eind 2021 heeft het management team besloten om voor 2022 weer een viertal BBL opleidingsplaatsen open te stellen voor leerlingen helpende zorg & welzijn, nadat we dit een aantal jaar niet hadden gedaan. We bieden hiermee aan medewerkers in bijvoorbeeld de functie van woonondersteuner, voor wie de stap naar het niveau van verzorgende IG te groot is, loopbaanperspectief binnen De Vijverhof. Daarnaast reageren we met deze stap op het schaarste vraagstuk dat ligt op het niveau van verzorgende IG. Dit vraagstuk maakt dat we de takenpakketten van alle medewerkers in de zorg opnieuw moeten gaan overwegen, waarbij de inzet van meer helpenden zorg & welzijn waarschijnlijk opportuun zal zijn.

MedewerkersTevredenheidsOnderzoek (MTO)

In 2021 heeft het tweejaarlijkse MedewerkersTevredenheidsOnderzoek (MTO) plaatsgevonden, een belangrijke bron van informatie voor De Vijverhof. Bureau Facit heeft het onderzoek gefaciliteerd. Alle medewerkers hebben via Facit een uitnodigingsmail ontvangen voor het digitale onderzoek. In totaal hebben 185 medewerkers het onderzoek ingevuld, dat is een respons 66,3% van het totaal aantal medewerkers.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de medewerkers ons geven is een 7,0. Een kleine achteruitgang ten opzichte van het onderzoek in 2019, toen we een 7,3 scoorden. Desalniettemin zijn we tevreden met het resultaat.

Verbeterpunten uit het vorige MTO, zoals bijvoorbeeld scholings- en ontwikkelmogelijkheden binnen de organisatie scoorden dit maal beduidend beter.

Op basis van de genoemde verbeterpunten is aan alle Teamleiders gevraagd om samen met hun medewerkers voor hun afdeling een verbeterplan te maken. Thema's die op meerdere afdelingen actueel zijn/waren: gehoord voelen, informatievoorziening, hulpmiddelen en veiligheid. Organisatiebrede thema's ter verbetering zijn/waren: het werkrooster, facilitaire zaken zoals bijvoorbeeld het binnenklimaat en vitaliteitsonderwerpen als stoppen met roken, wellness/ontspanning en sporten.

Op het thema roosteren in combinatie met de inzet van medewerkers in de flexpool is een expert ingezet. De problematiek is complex en verschilt per afdeling. Op basis van interviews en documentstudie is een analyse van de huidige situatie gedaan en zijn adviezen ter verbetering uitgebracht. In 2022 gaat deze expert fungeren als projectleider in de uitvoering en implementatie van het opgestelde plan van aanpak ter verbetering. Voor de facilitaire onderwerpen is, samen met de Manager vastgoed en facilitair een plan van aanpak gemaakt. De vitaliteitsonderwerpen worden in 2022 samen met de Innovatiemedewerker opgepakt.

In 2023 wordt opnieuw een MTO uitgevoerd.

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 goedgekeurd door het MT.

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 ontwikkel- en doorstroommogelijkheden krijgen.

Ook in 2021 hebben we scholingen moeten afzeggen en weer opnieuw inplannen door corona, wat een najaar vol scholingen gaf. Dat was rooster-technisch een flinke uitdaging.

Desondanks hebben we in 2021 diverse thema's opgepakt en afgerond:

BHV, opleiding tot ergocoach door 3 zorgmedewerkers en 3 facilitaire/kantoorpersoneel gevolgd (kennisteam Ergo), PRED (problemen rond eten en drinken) en HACCP voor woonondersteuners en afdelingsassistenten. Zorgmedewerkers volgden: medicatietraining, transfertraining, vervolg breinschadetraining voor medewerkers PG-

afdelingen, training triage/overdracht naar huisarts is gestart op somatiek afdelingen door onze verpleegkundig specialist (in 2022 uitrol naar PG en EMZ).

Ook hebben zorgmedewerkers dit jaar weer diverse voorbehouden en risicovolle handelingen in de praktijk of in het skills lab laten aftoetsen door de interne BIG-toetsers. Dit aftoetsen in de praktijk gebeurt na het behalen van de bijbehorende e-learning in het LMS. Een aandachtspunt hierbij is het maken van rapportages op afdelingsniveau over het bevoegd zijn van medewerkers op de verplicht gestelde handelingen. In 2022 wordt dit opgepakt in samenwerking met De Zellingen en A new Spring.

Zes verzorgenden IG zijn gestart met de opleiding tot EVV-er bij het Albeda. Deze EVV-groep die in september 2022 is gestart, heeft te maken met een nieuwe opleidingsopzet door het Albeda met meer ruimte voor werkplekleren en eigen inbreng. Per deelnemer is gemiddeld 4 uur per maand beschikbaar voor werkplekleren.

Huishoudelijk medewerkers EMZ hebben een klinische les over dementie gevolgd, gegeven door 2 interne PG-zorgmedewerkers.

Een aantal medewerkers heeft de training tot werkbegeleiding (intern) en/of training examineren (via Albeda) gevolgd.

Daarnaast waren er intervisie-overleggen met de BIG-toetsers en met werkbegeleiders. Ook heeft een aantal medewerkers congressen bezocht.

BOL/BBL

In 2021 waren er 19 leerlingplekken (verdeeld over VIG, verpleegkunde MBO en 1 verpleegkunde HBO), maar wordt er afgebouwd naar 16 leerlingplekken i.v.m. goed kunnen roosteren en de capaciteit van werkbegeleiding. In de keuken was in 2021 geen leerling. Er zijn 9 nieuwe leerlingen in de zorg gestart, 4 leerlingen gediplomeerd en 3 leerlingen zijn met hun opleiding gestopt.

Met name op het gebied van leerlingen en stagiairs zijn de processen volledig in kaart gebracht en in samenspraak met leidinggevendend 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.

Naast de leerlingen ontvangen wij het gehele jaar door stagiaires (BOL) op diverse gebieden (in de zorg, welzijn en keuken) en niveaus (praktijkonderwijs en middelbaar onderwijs tot en met HBO). Gemiddeld zijn er in de schoolweken 20 stagiaires aanwezig.

E-learningmodules en LeerManagementSysteem

Het LeerManagementSysteem (A New Spring) is in januari 2020 in gebruik genomen door alle verzorgenden en verpleegkundigen. We zijn in 2020 met de e-learning voorbehouden en risicovolle handelingen voor alle verzorgenden en verpleegkundigen gestart.

We hebben in 2021 het intern toetsen van de Voorbehouden en Risicovolle Handelingen (VRH) middels het LMS verder uitgerold. Daarbij werd steeds duidelijker wat goed gaat en waar de puntjes nog op de i moeten. De welzijnsmedewerkers en de helpenden plus zijn dit jaar toegevoegd aan het LMS. Ook is er een nieuw pakket e-learnings aangeschaft met o.a. meer ziektebeelden, wetgeving en onderwerpen m.b.t. professioneel handelen.

Vertrouwenspersoon

Ook dit jaar was het niet vanzelfsprekend om elkaar te ontmoeten en in alle vrijheid ons werk te doen. Verrassend is de veerkracht en het aanpassingsvermogen van mensen, werkgever, werknemers en uiteraard ook de bewoners. In 2021 is de vertrouwenspersoon vier keer benaderd door medewerkers van De Vijverhof. De vertrouwenspersoon luistert, begeleidt, informeert en vangt een werknemer op bij een klacht of melding met betrekking tot ongewenste omgangsvormen of ongewenst gedrag.

Ongewenste omgangsvormen of ongewenst gedrag zijn pesten, agressie en geweld, discriminatie en (seksuele) intimidatie. Vanuit de meldingen is het opvallend dat er weinig sprake is van klachten of meldingen zoals specifiek in bovengenoemde opsomming. Het zwaartepunt ligt voornamelijk meer richting niet constructieve communicatie tussen medewerkers én tussen medewerkers en leidinggevenden. Deze meldingen geven soms een gevoel van onveiligheid op de werkvloer en deze vorm van ongewenst gedrag (ervaren van onveiligheid) kan soms leiden tot ongewenst vertrek. Dit is jammer wanneer een werkgever juist wil investeren in een veilige werkplek voor alle medewerkers ten dienste van het werk van De Vijverhof. Ook bejegening vanuit macht, een bepaalde zelf gecreëerde positie, geen erkenning ervaren voor inzet, geeft medewerkers soms een onveilig gevoel op de werkplek, temeer omdat ze deze problematiek niet bespreekbaar (durven) maken.

Het speerpunt voor 2022 zal voor de vertrouwenspersoon zijn om in samenwerking met het MT, HR, de OR en Arbodienst of bedrijfsarts de inzet en werkzaamheden te bespreken en hernieuwd kennis te maken om zo meer zicht te krijgen.

.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 Hands on. Op elk moment van de dag kan de helpdesk van Hands on ondersteuning bieden bij knelpunten op ICT-gebied. De (verouderde) ICT-infrastructuur en werkwijze was gebaseerd op centrale dataopslag 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.

Analyse financiële systemen/HR

In 2021 heeft er een analyse plaatsgevonden van de financiële systemen zoals deze in gebruik zijn binnen De Vijverhof. De aanleiding hiervoor was dat de in gebruik zijnde systemen beperkt op elkaar zijn afgestemd en geautomatiseerde koppelingen met de aanpalende systemen ontbreken. Tevens zorgen de ontwikkelingen binnen de organisatie (waaronder de fusie/fiscale eenheid) ervoor dat er andere functionaliteiten van de financiële systemen wordt gevraagd. De hoeveelheid handmatige koppelingen tussen de pakketten zorgen namelijk voor een inefficiënt en tijdrovend proces.

Voor het opstellen van de analyse en het opstellen van het programma van eisen voor een nieuw financieel en HR-systeem is gebruik gemaakt van de expertise van het adviesbureau AAG. Op basis van de opgestelde analyse en het programma van eisen zijn meerdere leveranciers uitgenodigd voor het uitbrengen van een offerte voor een vervangend financieel/HR systeem.

Op basis van de vergelijken is er gekozen voor het financiële/HR pakket van AFAS en voor het roosterpakket van ONS Nedap. Implementatie van de gekozen systemen zal in 2022 plaatsvinden.

Innovatie

In 2021 heeft De Vijverhof een innovatiemedewerker aangetrokken. Met ondersteuning van het Conforte Innovatielab is een Visie op Innovatie binnen de organisatie in beeld gebracht. In 2021 en 2022 zullen we het innovatiebeleid stap voor stap gaan implementeren, waarbij de innovatiemedewerker een trekkersrol vervult. Het gaat hierbij allereerst om het creëren van bewustwording en draagvlak. Vervolgens worden kansrijke innovaties verzameld, besproken en keuzes gemaakt. Bij voorkeur realiseren we innovaties die direct effect hebben op de zorg, begeleiding en service.

SilverFit

In 2021 zijn opnieuw twee SilverFits aangeschaft, nu heeft elke afdeling er een tot de beschikking. 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. Tijdens de virtuele 'Tour de France' in juli 2021 hebben de bewoners meegedaan om zoveel mogelijk kilometers mee te fietsen op de Silverfit. Zo zijn veel mooie routes afgelegd en is zelfs de derde prijs behaald! De Silverfit draagt goed bij aan de kwaliteit van leven.

ONS

Na de digitalisering van het behandeldossier in 2019, is het ONS dossier verder geoptimaliseerd. Middels diverse sessies is er een begin gemaakt met een optimalisatieproces om ONS nog beter in te zetten ter ondersteuning van het zorgproces. Vanuit diverse werkgroepen zijn er verbeteringen uitgevoerd.

De Touchpro functionaliteit voor het registreren van de geleverde zorg is middels een vernieuwde versie van de Touch-pro app voor de thuiszorg gecontinueerd. De ondersteuning is minder functioneel, waardoor er voor 2022 een start wordt gemaakt om ook binnen de thuiszorg de transitie te maken naar planning = realisatie middels de ONS Vandaag app. De verwachting is dat dit in 2023 gerealiseerd wordt.

In 2021 is er bij de extramurale zorg een start gemaakt met medicatieregistratie- en controle middels de koppeling van functionaliteiten van Medimo en ONS. Intramuraal was dit al in 2018 gerealiseerd. Deze koppeling is alleen voor cliënten die gebruik maken van extramurale thuiszorg en waarbij er sprake is van toezicht. Ook wordt deze koppeling gebruikt bij overname van het medicatiegebruik en beheer door de zorgmedewerkers.

De huidige ontwikkelingen in ONS verlopen vanuit een vraag gestuurde input, het applicatiebeheer is gefragmenteerd binnen de organisatie wat als gevolg heeft dat de evaluatie van bestaande processen en (nieuwe) functionaliteiten die ONS beschikbaar stelt niet of later worden uitgewerkt. Hier is aandacht voor en dit zal verder worden uitgewerkt in 2022.

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 was om 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 al redelijk goed doet in het kader van duurzaamheid. Er zijn uiteraard ook energiebesparende maatregelen aangedragen die onderverdeeld zijn in korte, middellange en lange termijn. In navolging op de uitvoering van de quick wins op het gebied van duurzaamheid in 2020 is in 2021 onderzocht welke mogelijkheden er voor De Vijverhof zijn om in de nabije toekomst over te gaan op duurzame energieopwekking (elektra en warmte). Voor alle complexen van De Vijverhof zijn inventariserende en haalbaarheidsstudies verricht. De eerste resultaten zijn positief en zullen in 2022 verder uitgewerkt worden.

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. Op de volgende aandachtspunten zijn in 2021 aanvullende aanpassingen doorgevoerd;

- Voeding: Dagelijks wordt de maaltijd behoefte aan de keuken doorgegeven waardoor er beter op maat wordt verstrekt en de voedselverspilling verminderd;
- Waar mogelijk lokaal inkopen van voedingsmiddelen is het uitgangspunt;
- Het gebruik van normaal serviesgoed wordt gestimuleerd en het gebruik van disposables ontmoedigd;
- Plastic verpakkingen worden zoveel mogelijk apart ingezameld en volgens afspraak afgevoerd door de betreffende leverancier;
- Het invoeren van verdergaande digitalisering waardoor de hoeveelheid gebruikt papier/afdrukken met ruim 50% is gedaald.

Voeding

In de keuken van De Vijverhof worden dagelijks 380 verse maaltijden bereid voor onze bewoners en mensen uit de omgeving. Doordat het onze eigen keuken is, kunnen we rekening houden met de wensen van de bewoners en gasten en worden de maaltijden na bereiding gelijk warm geserveerd. Het dagelijks aantal maaltijden is ten opzichte van 2020 verminderd door de impact van corona. Zo zijn de Plaza en Brasserie tijdelijk dicht geweest, waardoor bewoners en gasten geen gebruik konden maken van deze voorzieningen. Ook zijn de Eetsalons en Aan Tafel grotendeels niet doorgegaan.

Om de kennis op de afdelingen rondom eten en drinken en de veiligheid van de voedselverstrekking te vergroten is in 2021 het geven van HACCP trainingen voor woonondersteuners en zorgassistenten gecontinueerd.

De brasserie wordt dagelijks bezocht door bewoners 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 2021 is deze echter gesloten geweest wegens corona.

Financiën en administratieve organisatie

De Vijverhof beschikt over een geringe overhead en bestaat naast bestuurder en management uit de afdelingen HR, finance & control, cliëntenadministratie en zorgbemiddeling, 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 thans nog met ExactOnline en Informant als financiële bronsystemen. Vanuit de eerder genoemde financiële systemen-analyse is in 2021 besloten tot aanschaf van het integrale ERP-systeem AFAS. Middels deze keuze zien we onze beleidsuitgangspunten wat betreft standaardisatie, integraliteit en doelmatigheid van de bedrijfsvoering in hoge mate verwezenlijkt. De cliëntenadministratie en zorgbemiddeling werken met het bronsysteem ONS/Nedap. De afdeling HR werkt thans nog met het verloningssysteem SDB alsmede met het bedrijfsbrede doorgevoerde roostersysteem Aysist van dezelfde leverancier. De afdeling HR zal net als de afdeling Finance & Control overgaan naar het nieuwe systeem AFAS waarbij van de applicatie ONS/Nedap de roosterfunctionaliteit in gebruik zal worden genomen.

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

In 2021 is om diverse redenen besloten om in het appartementen complex Roodborst geen voorziening voor logeer- en respijtzorg te gaan realiseren. Om alsnog te komen tot realisatie van een voorziening voor logeer- en respijtzorg in de gemeente Capelle aan den IJssel zijn oriënterende gesprekken gevoerd met de samenwerkingspartners in de regio (w.o. gemeente, Welzijn Capelle, de huisartsen, De Zellingen).

Uit de overleggen met de samenwerkingspartners is de conclusie getrokken dat er voor Capelle aan den IJssel momenteel geen directe noodzaak is voor het opzetten van een nieuwe voorziening voor logeer- en respijtzorg.

Uiteraard blijven de samenwerkingspartners hierover met elkaar in gesprek om in de toekomst in te kunnen spelen op een veranderende vraag naar deze vorm van tijdelijke woon/zorg ondersteuning.

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 zijzelf.

Clïenttevredenheidsonderzoeken De Vijverhof

In april en mei 2021 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 1^e en 2^e etage beveelt 94% De Vijverhof positief aan. Daarnaast geven zij een 8,2 als waardering voor de kwaliteit van de medewerkers.
- Van de cliënten van de 3^e en 4^e etage beveelt 88% De Vijverhof positief aan. Zij geven een 7,4 als waardering voor de kwaliteit van de medewerkers.
- Van de cliënten van de wijkverpleging beveelt 86% De Vijverhof positief aan. En ook zij geven een 8,5 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 87 PG bewoners ontvingen een schriftelijke vragenlijst. 49 vertegenwoordigers van bewoners hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons onder vertegenwoordigers komt hiermee op 56%. Op verschillende onderdelen is de tevredenheid toegenomen. Een resultaat waar we zeer blij mee zijn. De verbeterpunten richten zich op:

- Bewegingsvrijheid. Hiervoor is het onderzoek naar de belevingstuin opgestart en zijn er ontwikkelingen rondom het open deuren beleid. Dit zal in 2022 verder vormgegeven worden.
- Familieparticipatie. Mantelzorgers willen we meer betrekken bij de zorg van hun familielid. Hiervoor zullen ook familieavonden georganiseerd worden.
- Persoonsgerichte zorg. Er zijn nieuwe regieafspraken gemaakt rondom de eigen invulling van de dag van de bewoner. Er is een zorgroute opgesteld aan de hand van de zorgvraag.
- Persoonlijke verzorging. Er zijn betere afspraken gemaakt rondom de persoonlijke verzorging, denk aan douchen, kleding, toiletgang etc. Ook kunnen bewoners nu in de avond warm eten in plaats van in de middag.

Cliënttevredenheidsonderzoek Somatiek

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek onder somatische bewoners van De Vijverhof heeft Facit voor De Vijverhof 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 54 bewoners benaderd. In totaal hebben 28 bewoners deelgenomen aan het interview. De respons voor deze raadpleging komt op 52%. De tevredenheid is op de thema's minimaal toe- of afgenomen. De verbeterpunten richten zich op:

- Veiligheid. Bewoners voelden zich niet altijd veilig bij een brandmelding. Hierop is een instructievideo gerealiseerd die getoond wordt aan nieuwe bewoners en medewerkers. Verder streven we naar een bijeenkomst rondom brandinstructies voor de bewoners.
- Bezetting personeel. Bewoners ervaren wisselingen in personeel en inzet uitzendkrachten. We proberen deze inzet te verminderen, echter is de realiteit anders en wordt dit nog steeds veel ingezet, mede door personeelstekort.

Cliënttevredenheidsonderzoek Thuiszorg

Ook voor de thuiszorg is in 2021 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door bureau Facit. De cliëntenraadpleging is uitgevoerd met de PREM Wijkverpleging (Patient Reported Experience Measures, versie 2021). De cliëntenraadpleging met de PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteit uitvraag 2021. Voor dit cliënttevredenheidsonderzoek is aan alle 111 thuiszorg cliënten de vragenlijst verstuurd. Zij konden vrijwillig en anoniem hun ervaringen delen. 57 thuiszorg cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 52%. Op alle onderdelen is de tevredenheid aanzienlijk toegenomen. Een resultaat waar we zeer blij mee zijn. De verbeterpunten richten zich op:

- Herkenning zorgverleners. We willen blijven werken met twee teams en dit in de planning ook naleven. Verder streven we in 2021 naar een ziekteverzuim van maximaal 8%.

- VPT zorgverlening. De scores ten opzichte van de ZVW cliënten waren lager. We streven ernaar de VPT scores net zo hoog te laten zijn als die van de ZVW cliënten. Hiervoor gaan we in gesprek met de VPT cliënten om zo te achterhalen waar verbeterpotentieel zit.

Zorgkaart

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

Klachten

Er zijn in 2021 laagdrempelig diverse ongenoegens en klachten opgepakt door EVV-ers, afdelingen en teamleiders. Hierin heeft de klachtenfunctionaris geen cijfermatig inzicht. 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 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 2021 is de klachtenfunctionaris 11 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.

De verdeling van de klachten was als volgt:

- 5 ontvankelijke klachten.
- 4 niet-ontvankelijke klachten.
- 2 klachten in een 'voorstadium' die daarin zijn gebleven.

De 5 ontvankelijke klachten hadden betrekking op 3 bewoners van een Somatiek-afdeling, 1 PG-afdeling en 1 extramurale bewoner. De klachten betroffen:

- De zorg (in brede zin) die aan een bewoner werd geboden.
- (Het omgaan met) de coronaregels.
- Het bezoek door de SOG.
- Verdwenen kleding.
- Zorg tijdens de laatste levensfase, mede vanwege corona-regels.

De klachtenfunctionaris heeft niet vernomen dat er in 2021 officiële klachten zijn ingediend bij de Regionale Klachtencommissie Rijnmond.

Meldingen Inspectie

In 2021 zijn er twee meldingen ingediend bij de inspectie. De meldingen zijn zorgvuldig onderzocht door een multidisciplinaire onderzoekscommissie met een onafhankelijke voorzitter. Naar aanleiding van het onderzoek zijn de nodige verbetermaatregelen ingezet met een positief resultaat. De inspectie heeft de twee meldingen afgesloten.

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. Het verslag wordt gepubliceerd op de website van De Vijverhof en gedeeld met stakeholders, waaronder het Zorgkantoor.

Managementinformatie & Dashboard

In 2021 heeft De Vijverhof het proces van de Managementinformatie verder uitgewerkt en vorm gegeven. Onder andere zijn trendgrafieken rondom bepaalde onderwerpen toegevoegd (zoals m.b.t. verzuim, de zorgproductie, het verloop onder personeel, het energieverbruik van de organisatie en de index vastgoed en zorg).

Daarnaast zijn we in 2021 gestart met de implementatie van AFAS (zie verder bij ICT), na een uitgebreid onderzoek naar welke applicatie het meest geschikt zou zijn voor De Vijverhof. Bij deze keuze waren drie criteria leidend:

- vereenvoudiging van het applicatielandschap
- zoveel mogelijk standaardisering
- zoveel mogelijk integratie en koppeling van systemen

Na implementatie van AFAS gaan we de managementinformatie verder uitbreiden en vervolmaken met ook meer forecast-gegevens.

.9 Financiën

In het kwaliteitsjaarverslag 2021 zijn geen cijfers opgenomen met betrekking tot de opbrengsten en kosten. Voor deze cijfers verwijzen wij naar de jaarrekening 2021, 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 commissie Financiën en Vastgoed	01-05-2015	01-05-2023	*Programmamanager Langer Thuis Akkoord, gemeente Rotterdam * Lid ledenraad WNL
Dhr. C. de Jongh	Lid Lid commissie Financiën en Vastgoed	01-06-2021	01-06-2029	*DGA Riab BV (functie) *Voorzitter RvT SPCOHS (nevenfunctie)
Dhr. W.G.A. Driesse	Lid Lid commissie Kwaliteit	20-05-2020	20-05-2029	*Organisatieadviseur Zorgsector (functie) * Mede eigenaar N3 Holding BV *Lid RvT Kindwijs (nevenfunctie)
Dhr. J.W. Spijkman	Lid Voorzitter commissie Financiën en Vastgoed	20-05-2020	20-05-2028	*Sector Banker Healthcare bij ING (functie) *Gastdocent Tias Clinical Business Administration (nevenfunctie)
Mw. A. E. Vogel – de Groot	Lid Voorzitter commissie Kwaliteit	20-05-2020	20-05-2027	*Veranderkundige, programmamanager (functie) *Toezichthouder Elckerlyc (nevenfunctie)

Afgetreden in 2021				
Mevr. A. Kranendonk	Lid Voorzitter commissie Kwaliteit	01-09-2018	31-07-2021	*Manager Intensive Care, Hartcentrum, SEH en Dialyse Centrum bij het Maastricht Ziekenhuis

.10.3 Netwerken

Capelle Verbonden	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. Onder andere verzorgt de geestelijk verzorger van De Vijverhof gesprekken met en ondersteuning aan Hospice-cliënten.
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 bij-

	gedragen 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.
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.
LOC	De Vijverhof is in 2019 lid geworden van het LOC ter ondersteuning voor de cliëntenraad .
MUIZ	De Vijverhof is in 2021 lid geworden van MUIZ, het Meldpunt voor Uitbraken Infectieziekten & BMRO.
deRotterdamseZorg	De Vijverhof is lid van deRotterdamseZorg. Hierin werken zorg- en onderwijsinstellingen samen om de arbeidsmarktvraagstukken op te lossen. Ook onderzoeken ze de arbeidsmarkt en inventariseren op te nemen acties.