



**Samen
fijner leven**

De Riethorst Stromenland

U vindt ons: in uw buurt • bij u thuis • in onze huizen dichtbij • in onze expertisecentra

Maatschappelijk (kwaliteits)jaarslag 2020

De Riethorst Stromenland,

Raamsdonksveer, 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Missie en visie Samen fijner leven	4
1.1 De zorgvisie	4
1.2 De visie op kwaliteit	4
1.3 Kernactiviteiten	5
2. De koers van de Riethorst Stromenland	6
2.1 Klant voorop	7
2.2 Kwaliteit & Veiligheid	9
2.3 Binden & Boeien	13
2.4 ICT en zorgtechnologie	16
3. Zichtbaar maken van kwaliteit	20
3.1 (Zorginhoudelijke) veiligheid	20
3.2 Leren en verbeteren kwaliteit	24
4. Reguliere bedrijfsvoering	31
4.1 Medezeggenschap	31
4.2 Governance	31
5. Financieel verslag	34
5.1 Ontwikkelingen in het boekjaar	34
5.2 Behaalde omzet en resultaten	35
5.3 Stand van zaken op balansdatum	36
5.4 Voornaamste risico's en onzekerheden	36
5.5 Fusie	38
5.6 Kasstromen en financieringsbehoefte	38
Bijlage 1 Relatie thema's kwaliteitskader en onderwerpen verslag	40
Bijlage 2 Werken aan kwaliteitsverbetering en samenspel	42
Bijlage 3 Samen leren en verbeteren bij de Riethorst Stromenland	43
Bijlage 4: Kwaliteitsvenster op locatie	44
Bijlage 5: Verbeterparagraaf op locatie	45
Bijlage 6: Personeelssamenstelling 2020*	48
Bijlage 7: Overzicht bestedingsdoeleinden 19% kwaliteitsmiddelen	49

Voorwoord

We hebben een grote maatschappelijke opdracht, maar die kunnen we niet alleen doen. Dat vraagt om een gezamenlijke verantwoordelijkheid van vele partijen. Van daaruit kwam De Riethorst Stromenland in contact met Volckaert en Schakelring. Al snel zagen we dat we veel aan elkaar kunnen hebben bij de grote maatschappelijke uitdagingen, zoals de sterk groeiende groep ouderen en de toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Per 1 januari 2021 zijn we juridisch gefuseerd tot Mijzo. De basis van alle zorg blijft de oprechte aandacht voor de cliënt, Ik geloof ook dat de medewerkers van de Riethorst Stromenland zich kunnen blijven herkennen in de missie, visie en kernwaarden van Mijzo.

Dit is dan ook het laatste jaarverslag van De Riethorst Stromenland. Wat is er veel gebeurd in het voorbije jaar. Het jaar waarin het coronavirus de wereld op zijn kop zette. De ontwikkelingen volgden elkaar in rap tempo op en hebben het uiterste van medewerkers, cliënten en naasten gevraagd, zowel professioneel als persoonlijk. Het is ongekend wat we samen gerealiseerd hebben, vaak onder moeilijke omstandigheden. En het einde is mogelijk nog niet in zicht. Ik wil iedereen bedanken voor de betrokkenheid, steun en enorme loyaliteit naar collega's en deze organisatie. Een heel groot chapeau!"

Het jaar 2020 is ook het jaar van de afronding van het Strategisch Meerjaren Beleidsplan (SMB) Samen fijner leven, waarmee de focus nog meer bij de cliënt kwam te liggen: We kennen allemaal de sleutelBOS tot succes. Het kenmerkt de kernwaarden van De Riethorst Stromenland: Bevlogen, Oprechte aandacht en Samenspel. Welzijn werd iets van iedereen en op elk moment van de dag. Het gaat over oprechte aandacht geven en je cliënt kennen. Hierop zijn veel zaken doorontwikkeld. Op basis hiervan hebben we bijvoorbeeld het nieuwe ECD gekozen, is positieve gezondheid geïntroduceerd, zijn we intakes bij de mensen thuis gaan doen en zijn innovatieve gesprekkaartjes ontwikkeld om een mooi gesprek te kunnen aangaan waarmee medewerkers de cliënten nog beter leren kennen. We zijn gaan nadenken over 'leven in vrijheid' voor mensen met dementie. In oktober 2020 is de prachtige locatie De Riethorst opgeleverd die de visie volledig ondersteund. Wat was het een emotioneel moment toen de cliënten aankwamen bij hun nieuwe thuis.

Ook is, gezien de krapte op de arbeidsmarkt, met elkaar gewerkt aan meer passende opleidingen, zijn zij-instromers binnen gehaald en is 'met plezier naar het werk' een heel belangrijk thema geworden om medewerkers aan ons verbonden te houden. Met het oog op de toekomst zijn er grote veranderingen doorgevoerd op het gebied van ICT en zorgtechnologie. Het kostte veel geld en bloed, zweet en tranen, maar de organisatie is klaar voor de toekomst, klaar om samen met Volckaert en Schakelring als Mijzo de grote uitdagingen aan te gaan. Deze koers is ondersteund met een passende organisatiestructuur. Dat we deze stappen hebben kunnen zetten met elkaar, is een heel groot compliment voor alle medewerkers bij De Riethorst Stromenland. Mijn dank is groot!"

1. Missie en visie Samen fijner leven

*‘Door oprechte aandacht te geven,
door écht te kijken naar de mens, naar onze klant
en écht te willen weten wat hem heeft gemaakt tot wie hij nu is en wat hij wenst,
maken wij het leven van onze klanten fijner ...’*

Dat is onze droom. Ons streven is om een fijn (t)huis te zijn voor velen. Dit doen wij bevlogen, met oprechte aandacht en door samenspel. Samen bereik je meer dan alleen.

Dit is onze ambitie:

“Wij geloven dat iedereen de regisseur is over zijn eigen leven en dat we alleen samen het leven fijner kunnen maken.”

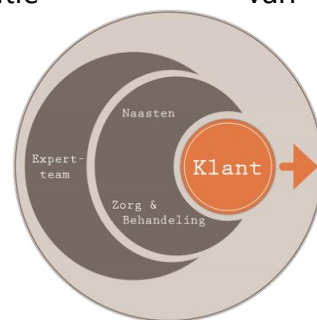
“Wij beloven dat onze bevlogen medewerkers u en uw naasten met oprechte aandacht helpen omgaan met de gezondheidsuitdagingen van uw leven.”

“Wij willen een samenwerkende, ondernemende en duurzame zorgorganisatie zijn die midden in de samenleving staat.”

Om onze ambitie te bereiken zetten we drie sleutels in die ons leiden tot succes. Deze sleutels zijn onze kernwaarden: Bevlogen, Oprechte aandacht en Samenspel (BOS). Al onze werkzaamheden toetsen we aan deze kernwaarden.

1.1 De zorgvisie

Beperkingen tijdens het leven worden positief belicht door te spreken over gezondheidsuitdagingen. De Riethorst Stroomland sluit zich aan bij de visie van arts en onderzoeker Machteld Huber. Zij omschrijft in de nieuwe definitie van gezondheid: “Gezondheid is het vermogen je leven aan te passen en zelf de regie te voeren over de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven”. Niet de ziekte staat bij ons centraal, maar de persoon zelf. En wat hij of zij (nog) wél kan. Daarom spreken we graag van ‘klant’ en niet meer van ‘cliënt’. De figuur hiernaast geeft schematisch weer hoe we willen bereiken dat onze klant in zijn kracht wordt aangesproken. De klant heeft de regie en alles wordt in het werk gesteld om zijn doelen te realiseren, waardoor de klant ervaart dat het leven fijner wordt.



1.2 De visie op kwaliteit

Onder kwaliteit verstaan we het leveren van goede en veilige zorg en ondersteuning die is afgestemd op de behoefte van de klant en op professionele wijze wordt geleverd. De

Riethorst Stromenland is HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) gecertificeerd.

Wij hechten veel belang aan kwaliteitsverbetering. Het zit in de vezels van de organisatie en in het DNA van onze medewerkers. Kwaliteit is mensenwerk, daar waar nodig uniform uitgevoerd door professionele medewerkers die zich individueel én gezamenlijk verantwoordelijk voelen voor het leveren van kwaliteit. Wij sturen op kwaliteit en maken deze meetbaar waar noodzakelijk. Uitkomsten worden gebruikt om met klanten, medewerkers en externe partijen in gesprek te gaan hoe deze kunnen leiden tot de verbetering van de zorg- en dienstverlening. Naast *meetbare kwaliteit*, hechten we ook belang aan de ervaren *merkbare* kwaliteit door klant, naasten, vrijwilligers, medewerkers, CKR en andere betrokkenen. Dit is niet alleen in cijfers uit te drukken. We willen dat onze klanten de betrokkenheid en oprechte aandacht van medewerkers en de organisatie voelen.

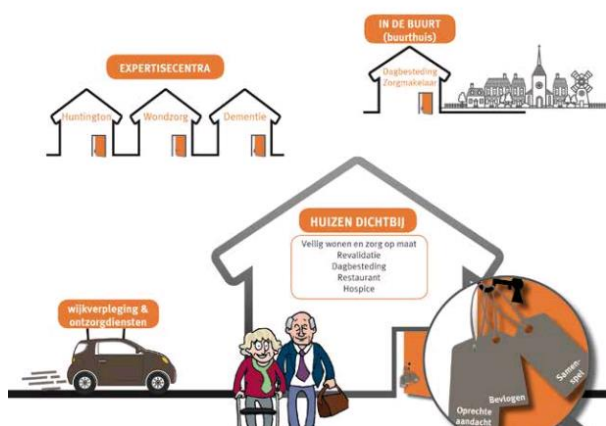
1.3 Kernactiviteiten

De Riethorst Stromenland levert intramurale zorg en behandeling, Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ), eerstelijnszorg, Eerstelijns Verblijf (ELV) dagbehandeling, wijkverpleging en specialistische zorg voor mensen met dementie, zorg voor mensen met

de ziekte van Huntington en wondzorg. Deze zorg wordt geleverd *bij u in de buurt, bij u thuis of binnen één van onze zorglocaties of expertisecentra* in de gemeenten Geertruidenberg, Oosterhout, Waalwijk (Waspik) en Altena. We zijn trots op onze 1400 bevrogen medewerkers en 800 vrijwilligers.

We werken samen met verschillende partners zoals gemeenten, woningcorporaties, ziekenhuizen, welzijnsorganisaties,

huisartsen, universiteiten, opleidingsinstituten en collega zorgaanbieders. De Riethorst Stromenland levert als organisatie een belangrijke bijdrage in verschillende (wetenschappelijke) netwerken en is altijd op zoek naar samenwerking. Dit doen we als we toegevoegde waarde zien voor de klant en om als organisatie te blijven ontwikkelen en 'elke dag te leren'.



Onze ambities en kernwaarden vormen samen de basis van de ingezette koers vanaf 2017. Leidraad is ons Strategisch Meerjaren Beleidsplan (SMB) "Samen fijner leven". We hebben thema's geformuleerd als houvast om onze ambities waar te maken. Deze thema's zijn vertaald in doelen en ondergebracht. In 2020 zijn in de stuurgroepen Klant Voorop, Kwaliteit & Veiligheid, Binden & Boeien en Ict & Zorgtechnologie. In 2020 is gewerkt aan de afronding van de activiteiten van deze Stuurgroep en overgedragen aan de nieuwe organisatie. Het dashboard kwaliteit is gebleven en besproken in verschillende gremia, waaronder de medezeggenschap en RvT.

Vanaf 1-9-21 is de nieuwe structuur van Mijzo in gang gezet (zie het Mijzo deel). Het organogram van De Riethorst Stroomland tot die datum zag er als volgt uit:



2.1 Klant voorop

Positieve Gezondheid

Positieve Gezondheid is één van de uitgangspunten van samen fijner leven. We stellen de mens en wat hij/zij nog kan en wil in het leven voorop en focussen niet op de gezondheidsuitdagingen.

Om het concept Positieve Gezondheid te implementeren, is een aantal tools ontwikkeld zoals een leerpad, een spel en een film. Vanwege corona is het niet mogelijk gebleken deze tools in te zetten. Ook het spinnenweb als leidraad voor het gesprek door getrainde medewerkers en de cliënt, is vanwege corona niet geïmplementeerd. De implementatie van Positieve Gezondheid heeft wel doorgang kunnen vinden op de onderdelen 'woonzorgdossier' en 'Levensluister'.

Mijzo heeft ook positieve gezondheid als uitgangspunt. De ontwikkelde instrumenten zullen binnen Mijzo een vervolg krijgen.

Het woonzorgdossier

Het PUUR woonzorgdossier dat in 2019 is geïmplementeerd, heeft Positieve Gezondheid als uitgangspunt. Puur woonzorg is een dossier dat naast de zorgprofessionals, ook klanten en mantelzorgers toegang geeft tot het dossier. In 2020 is te zien dat steeds meer klanten en mantelzorgers de weg naar het dossier hebben gevonden en ook daadwerkelijk participeren. Parallel aan de implementatie van Puur, is een serviceteam ontwikkeld. Dit serviceteam zorgt er voor dat professionals in de zorg al hun vragen over het werken met dossier, methodisch zorg verlenen en de toepassing van positieve gezondheid kwijt kunnen. Zij gaan de boer op om samen met zorgteams te zoeken naar verbeteringen waarbij het zorgdossier een ondersteuning biedt. De teambegeleiding door het serviceteam hebben geleid tot een format en periodieke evaluatie waardoor die professionaliseringsslag wel tot ontwikkeling komt. Dit document wordt gedeeld met de teammanager zorg & welzijn zodat deze op de hoogte is en voorwaarden kan creëren waardoor het team gefaciliteerd wordt en het professionaliseringsproces ontwikkelt. Inmiddels zijn voor 27 teams (=69%) analyses ingevuld. Dat betekent dat voor 27 teams verbeterplannen zijn gemaakt en daarmee dus een gecontroleerde ontwikkeling is ingezet.

Levensluister

In 2020 is binnen Mijzo een workshop ontwikkeld om medewerkers te ondersteunen in het aangaan van een ánder, zingevend gesprek. LevensLuister was een van de concepten die geselecteerd was voor het pioniersprogramma Leven Lang Leven (levenlangleven.nu). Dit pioniersprogramma heeft bijgedragen aan het kiezen van de juiste richting voor doorontwikkeling om echt impact te maken op het leven van ouderen. Daarnaast is een ZonMw subsidie aangevraagd en gehonoreerd. Met deze subsidie werken we in samenwerking met Humanitas, GGD West Brabant, Surplus, Kennisland en "Beekers vol aandacht", aan het uitbreiden van het gebruik van LevensLuister bij zowel ouderen in een zorginstelling als in de thuissituatie. Daarnaast verdiepen we het concept door het

ontwikkelen van een leertraject waarin ouderen, vrijwilligers en zorgmedewerkers levensluistervaardigheden kunnen ontwikkelen.

De klant vóór verhuizing al beter leren kennen

Een verhuizing naar het verpleeghuis is vaak een emotioneel en zwaar proces. Het komt regelmatig voor dat klanten en de naasten niet goed zijn voorbereid op deze verhuizing en niet precies weten wat er bij de verhuizing komt kijken. Door voorafgaand aan de verhuizing al beter kennis te maken met de klant en de naasten, verwachten we dat de verhuizing en gewenning gemakkelijker verloopt. Tevens helpt het de klant nog beter te leren kennen, door hem al in zijn eigen omgeving te ontmoeten. In 2019 zijn al veel klanten in de thuissituatie bezocht. Medewerkers en klanten zijn enthousiast over deze ontwikkeling. Het enthousiasme is er in 2020 nog steeds. Vanwege corona is het met periodes niet mogelijk gebleken op huisbezoek te gaan. Ook binnen Mijzo, zal het huisbezoek door de contactverzorgende onderdeel zijn van het opnameproces.

Expertisecentrum dementie

In 2020 is verder gewerkt aan de ontwikkeling van het expertisecentrum dementie. Vanwege de naderende fusie, is besloten om de definitieve ontwikkeling op te pakken in Mijzo-verband. Er is op basis van alle input, een adviesnota opgesteld ten behoeve van de doorontwikkeling in 2021.

Contacthonden

DRS zet ook in 2020 contacthonden in om mensen met dementie een fijnere dag te geven. Ze brengen zowel de klanten als de medewerkers veel plezier en we zien positieve effecten op de gezondheid van de klanten.

Vrijheid

Het welbevinden van een klant wordt in grote mate bepaald door het kunnen zijn wie hij is. We geven daarom de klant de grootst mogelijke vrijheid om de dingen te doen en te laten die er voor hem toe doen en waar hij gelukkig van wordt. We gaan op zoek naar mogelijkheden, wat er nog wél kan. Door vrijheid behoudt een mens een waardig en zinvol leven. Onze visie op vrijheid is in 2020 tot uiting gekomen in nieuwbouwlocatie De Riethorst. In oktober 2020 zijn alle cliënten van de tijdelijke locatie Buurstede verhuist naar De Riethorst. Door de fysieke omgeving, het nieuwe woonconcept en inzet van zorgtechnologie, vergroten we de leefwereld van onze cliënten. Ook is het wetenschappelijk onderzoek gestart om in beeld te krijgen wat deze verruiming van bewegingsvrijheid voor invloed heeft op de Positieve Gezondheid van de klanten met dementie.

In 2020 zijn de voorbereidingen gestart om ook de cliënten van Lemmingskamp en Goezate meer vrijheid te geven. De implementatie volgt in de eerste helft van 2021.

De Wet Zorg en Dwang (WZD) stimuleert het faciliteren van vrijheid voor onze klanten is per 1 januari 2020 in werking getreden. Met een breed samengestelde werkgroep vanuit

de drie fusie-organisaties, is gewerkt aan het beleidsplan WZD. Ook is een scholing voorbereid. Vanwege corona, is deze scholing uitgesteld naar de eerste helft van 2021.

Optimale teamsamenstelling

In 2019 is verder gewerkt aan een optimale teamsamenstelling van de zorgteams. Met behulp van de kwaliteitsgelden is het gelukt fors uit te breiden in zorgmedewerkers waardoor meer deskundigheid aanwezig is in de teams en nieuwe functies gecreëerd zijn ten behoeve van het welzijn van de klant en ondersteuning van het team. Voor meer inzicht in de personeelssamenstelling zie bijlage 6. De zorg- en behandelteams zijn volledig geïntegreerd. Naast de klant, zijn naasten en de teams zorg en behandeling staat een expertteam, bestaande uit medewerkers uit de ondersteunende diensten die ondersteunen en ontzorgen.

Langer zelfstandig thuis

Ook in 2020 hebben we ondersteuning geboden zodat kwetsbare mensen zo lang mogelijk nog verantwoord thuis kunnen wonen; ook in afstemming en samenwerking met partners in de regio. Dit is onder andere te zien in een groei in MPT's (Modulair Pakket Thuis). We werken in kleine vaste wijkteams, die verbonden zijn aan een zorglocatie van onze organisatie. Ook fysiotherapie, ergotherapie, diëtetiek, logopedie of psychische hulp zijn, indien nodig, in de buurt. Ook is de samenwerking tussen de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde geïntensiveerd.

2.2 Kwaliteit & Veiligheid

Inzicht in kwaliteit

Het effect van de activiteiten die worden ondernomen binnen de verschillende stuurgroepen zou voor onze klanten merkbaar en voor de organisatie meetbaar moeten zijn. Binnen de stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid wordt continu nagedacht over de wijze waarop dit juist en volledig in beeld kan worden gebracht en wat er nodig is om te leren en te verbeteren. Dit gebeurt uiteraard middels kwantitatieve meetmethodes zoals prestatie indicatoren (PI), waarvan de prestaties ieder kwartaal in beeld worden gebracht. We hechten echter ook waarde aan kwalitatieve meetmethodes zoals een interview met een klant of naaste, een spiegelgesprek of een huiskamergesprek. De resultaten van deze onderzoeken zijn ondersteunend aan de resultaten van de PI's. Ze geven meer diepgang aan de cijfers en maken inzichtelijk of de merkbare kwaliteit voor de klant ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd.

Trots op het verlengen van het HKZ-certificaat

In 2018 is DRS een nieuwe certificeringscyclus gestart. Er is door onze certificeerder Lloyd's Register getoetst op de HKZ-norm 9001:2015. Het certificaat is in 2018 voor 3 jaar afgegeven.

Als onderdeel van de certificeringscyclus heeft in januari 2020 het laatste vervolgonderzoek van deze cyclus plaatsgevonden. Na drie dagen audit heeft de

certificeerder vastgesteld dat de organisatie 'in control' is in de wijze waarop zij haar processen beheerst en een goed ingebed en betrouwbaar kwaliteitsmanagementsysteem heeft. Er zijn opnieuw geen aandachtspunten (minors of majors) vastgesteld .

De auditoren noemden DRS in de slotbijeenkomst 'toonaangevend voor de sector' en gaven aan dat zij tijdens de audit een hoge mate van klantgerichtheid hebben ervaren en dat de kernwaarden binnen alle lagen van de organisatie zichtbaar en voelbaar zijn.

Radicale vernieuwing

De kern van de landelijke beweging Radicale vernieuwing is in alles de relatie centraal te stellen en van daaruit de zorg te organiseren. DRS participeert vanaf de start van de beweging met drie thema's: ontbureaucratisering, ken je klant en mantelzorgparticipatie. De subsidie van VWS voor radicale vernieuwing is grotendeels gestopt vanaf 2020. De Riethorst Stromenland heeft samen met Volckaert, Schakelring en ongeveer 20 andere zorgorganisaties besloten door te gaan. In 2020 hebben we deelgenomen aan de actiegroepen: betrekken omgeving en vernieuwing van het zorgonderwijs. In deze beweging bespreken we innovatieve concepten en dilemma's die optreden wanneer je echt de cliënt of de medewerker als uitgangspunt neemt. Ook in 2021 zullen we bij deze beweging blijven aansluiten en binnen de bestaande actiegroepen.

Topcare Huntington

Op donderdag 19 november 2020 vond de proefvisitatie Topcare plaats voor de doelgroep mensen met de ziekte van Huntington (locaties De Kloosterhoeve en Dooter). De proefvisitatie maakt deel uit van het Topcare Potential Program, een toetredingsprocedure die De Kloosterhoeve doorloopt om het Topcare predicaat te ontvangen. De open cultuur, ambitie en prettige werksfeer gaan er volgens de visitatiecommissie zeker voor zorgen dat we het predicaat Topcare volgend jaar krijgen. Een bevlogen en enthousiaste groep mensen heeft laten zien waar we als organisatie voor staan. De commissie heeft de organisatie getoetst op onderstaande vier criteria: Bieden van specialistische zorg & behandeling, Verrichten van onderzoek, Ontwikkelen en leren, Delen van expertise. We voldoen nu al aan drie van de vier criteria. Het opstellen van een onderzoeksagenda wordt in 2021 opgepakt . Inmiddels is daarvoor een samenwerking aangegaan met een lectoraat van AVANS hogeschool en een hoogleraar neurologie op het gebied van Huntington., De samenwerking in het Huntington Kennisnetwerk Nederland (HKNN) draagt bij aan de verdere professionalisering. We bereiden ons niet alleen voor op het Topcare predicaat, maar ook als landelijk Doelgroep ExpertiseCentrum voor de bijzondere doelgroep Huntington (DEC)

Op weg naar een landelijke kennisinfrastructuur Huntington

In de 'Beter weten'-VWS brief (februari 2019) wordt aangegeven dat er in de Wet langdurige zorg (Wlz) een groep cliënten is met een (medische) conditie waarvoor specifieke kennis nodig is om ook voor hen de kwaliteit van de zorg te borgen. De doelgroep mensen met Huntington is hier genoemd als één van de tien laag volume hoog complexe doelgroepen. Ook wordt vastgesteld dat er behoefte is om de

kennis(infrastructuur) rondom deze laagvolume, hoog complexe doelgroepen te versterken, omdat dit bijdraagt aan betere zorg voor de cliënt. Zorgorganisaties en cliëntenvertegenwoordigers hebben sindsdien de handen ineen geslagen om in een adviesrapport de toekomstvisie voor de kennisinfrastructuur voor mensen met Huntington vorm te geven.

We dragen in HKNN verband bij hoe vorm te geven aan de transitiefase met als doel om per 1 januari 2022 erkend te worden als doelgroepnetwerk Huntington met expertisecentra voor de langdurige zorg binnen de versterkte kennisinfrastructuur voor specifieke doelgroepen. Kloosterhoeve is aangewezen als kandidaat voor één van de drie landelijke decentrale expertisecentra.

Werken aan kwaliteit met de kwaliteitskalender en kletsplot

Om op een leuke en inspirerende manier met elkaar in gesprek te blijven over kwaliteit is in 2018 de kwaliteitskalender geïmplementeerd. Aan de hand van de kwaliteitskalender worden alle zorgteams iedere twee maanden opnieuw geïnspireerd om over een thema met elkaar in gesprek te gaan. De thema's worden vastgesteld op basis van suggesties van medewerkers, op basis van risicomanagement, uitkomsten van interne audits of incidentmeldingen. De ene keer betreft het onderwerp kwaliteit voor de klant en de andere keer gaat het over kwaliteit voor de medewerker.

Bij het uitbrengen van een nieuwe kwaliteitskalender ontvangt ieder team ook een kletsplot. In deze kletsplot zitten *weet je?*-kaartjes, opdrachten of quizvragen die gerelateerd zijn aan het onderwerp van de kwaliteitskalender van die maand. Aan de hand van de kaartjes uit de kletsplot ga je dieper met elkaar in gesprek over kritieke elementen uit het thema. In 2020 waren de onderwerpen de thema's van de kwaliteitskalender en de kletsplot informatieveiligheid en Levensluister. De thema's Regie van de klant, Eigenaarschap. Welzijn en het melden van incidenten rondom arbeidsomstandigheden hebben vanwege corona geen doorgang gevonden. De thema's zijn bewaard en kunnen in de toekomst eventueel Mijzo-breed worden ingezet.

Meerjaren kwaliteitsplan 2019-2021: oprechte aandacht voor de klant

We willen dat de klant zich gezien voelt en dat hij oprechte aandacht krijgt. Dit zorgt ervoor dat we de werkelijke vraag of behoefte van de klant kunnen begrijpen. Ook vinden we dat de professional echt van betekenis kan zijn als hij de klant kan ontmoeten, oprechte aandacht geeft en de liefde voor zijn vak met trots kan uitdragen. Deze ingrediënten leiden ons inziens tot de beste kwaliteit van zorg- en dienstverlening waarbij de klanten het verschil merken.

We sluiten ons hiermee aan bij de landelijke beweging waarbij wordt gestreefd naar een verbetering van de kwaliteit in verpleeghuizen.

Vanuit het Ministerie van VWS worden tussen 2018 en 2021 extra gelden aan verpleeghuizen beschikbaar gesteld die bestemd zijn om het Kwaliteitskader verpleeghuiscare te realiseren. Dit extra kwaliteitsbudget is in het bijzonder bedoeld voor personeel en ICT- en zorgtechnologie en opleiden, waarbij de voorwaarde vanuit VWS is dat minimaal 80% van het budget wordt besteed aan het personeel. De Riethorst

Stromenland heeft voor 2020 gekozen voor een verdeling van 81% voor het personeel en 19% voor de inzet van ICT en zorgtechnologie.

We zijn erg trots dat het in 2020 is gelukt om het budget dat was aangevraagd daadwerkelijk te realiseren volgens de verdeling die we voor ogen hadden. We hopen dat meer, vitaler en beter opgeleid personeel, dat op de juiste manier wordt ondersteunt door ICT en zorgtechnologie ertoe leidt dat er meer ruimte vrij komt om onze cliënten de liefdevolle zorg en aandacht te geven die zij nodig hebben. Zie bijlage 7 voor een overzicht van de doeleinden waaraan de 19% kwaliteitsmiddelen is besteed.

Omdat interventies per regio, dus ook per locatie, kunnen verschillen ligt de nadruk meer dan voorheen op kwaliteitsverbetering op locatieniveau. In het meerjaren kwaliteitsplan zijn daarom verbeterparagrafen per locatie opgenomen waarin aandacht is voor zichtbaarheid van kwaliteit op locatie, persoonsgerichte zorg en het merkbare verschil voor onze klant. In 2019 is een kwaliteitsvenster voor elke locatie ontwikkeld en geïmplementeerd zodat zij via een eenvoudige PDCA elk kwartaal activiteiten kunnen monitoren met als doel continu leren en verbeteren. Helaas zijn de vensters door corona in 2020 minder goed tot zijn recht gekomen en is het niet gelukt om alle geplande activiteiten uit te voeren.

Met de implementatie van de lokale kwaliteitsvensters zijn alle items uit het kwaliteitskader ingebed in de organisatie, zie voor een overzicht bijlage 1.

Afstemming over dit jaarverslag heeft plaatsgevonden met medewerkers, middenkader, management, Centrale Klantenraad en Raad van Toezicht. Kwaliteitszorg is namelijk een integrale verantwoordelijkheid en neemt een belangrijke plek in binnen alle afdelingen, en locaties van De Riethorst Stromenland. Het kwaliteitsplan vindt u op de website van Mijzo. De wijze waarop we aan kwaliteitsverbetering werken vindt u terug in bijlage 2.

Transitiemiddelen

Een andere inkomstenbron zijn de transitiemiddelen die beschikbaar worden gesteld door de overheid met als doel de ouderenzorg te verbeteren en te vernieuwen. DRS heeft een actieve bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de regiovisie West-Brabant die richting geeft aan de grote maatschappelijke opdracht die voor ons ligt. Dit doen we samen met CZ en de collega VVT organisaties. De vergrijzing, die samen gaat met een toenemende zorgvraag, zal door minder werkenden en mantelzorgers opgevangen moeten worden. Dit is met een ouderenzorg in zijn huidige vorm niet haalbaar. De conclusie is dus ook dat het snel anders moet om de ouderenzorg in de regio toekomstbestendig te houden.

In de regiovisie staan een aantal actielijnen beschreven, waarbij DRS op een aantal thema's een actieve of coördinerende rol heeft gespeeld.

1. Actieve voorbereiding op het ouder worden
2. Stimuleren van community care
3. De juiste zorg op de juiste plek:

DRS/Mijzo is kartrekker van het initiatief transmurale zorg regio (TMZ) Breda. Wij doen dit in samenwerking met Amphia ziekenhuis, MSR Revant, huisartsen, verzekeraars en

VVT Middels het optimaliseren van ketenzorg, voorkomen van instroom en bevorderen van uit- en doorstroom wordt nagestreefd om de juiste zorg op de juiste plek voor onze kwetsbare ouderen te realiseren.

4. Regionaal organiseren van goed werkgeverschap

DRS heeft een rol gespeeld bij het opzetten van het SwitchZ-programma, een programma die het mogelijk maakt om een carrièreswitch naar de ouderen zorg te maken. We doen mee aan een programma dat dat zich ten doel stelt om de vitaliteit van onze medewerkers te versterken en we werken mee aan het opzetten van een COVID nazorgprogramma.

5. Toepassen van technologie en benutten van data:

DRS was een deelnemende partij bij het programma Anders Werken in de Zorg, waarbij de inzet van diverse zorgtechnologie is onderzocht en geïmplementeerd. Denk hierbij aan de grootschalige inzet van de medido, incontinentiechips, medicatiebril, Smart Glasses, wolk heupairbag, track & trace systemen en meer.

Beheersen van risico's

Kwaliteitsmanagement en risicomanagement zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Wij benaderen kwaliteitsmanagement *riskbased*. In 2018 is het strategisch risicomanagement opnieuw vormgegeven waarbij in- en externe factoren (risico's) die effect kunnen hebben op het behalen van de strategische doelen het vertrekpunt waren. Door de Raad van Bestuur en Managementteam zijn 5 strategische thema's benoemd die zijn uitgewerkt in een risicoanalysemodel. Het gaat om de strategische risico's: personeel, leiderschap, transitie en cultuur, financiering en E-health. Het thema bedrijfsvoering, dat de kaders voor ons bestaan weergeeft, is hieraan toegevoegd. Voor ieder thema zijn een 3-4 tal risico's benoemd waarop een risicoanalyse is uitgevoerd. Begin 2020 is geëvalueerd of de eerder vastgestelde risico's nog actueel waren voor DRS, dit bleek het geval te zijn. Voor ieder thema zijn beheersmaatregelen vastgesteld waarmee zo veel mogelijk is geprobeerd om de risico's te beheersen. De beheersmaatregelen zijn belegd in de lijn en worden middels kritische prestatie indicatoren (KPI's) gemonitord in de maandelijkse managementrapportage die wordt besproken in het MT. Het in 2019 geïmplementeerde model was in 2020 een krachtig hulpmiddel om gedurende de coronaperiode zicht te houden op de risico's voor de organisatie. Uiteraard is er gedurende de coronacrisis ingespeeld op de risico's die daaromtrent speelden. Deze werden gemonitord in het Crisis Beleidsteam (CBT) en niet via het centrale risicomanagementmodel.

2.3 Binden & Boeien

Arbeidsmarktvraagstukken

2020 heeft net als 2019 in het teken gestaan van een aantal brede vraagstukken rondom de arbeidsmarkt. Dit waren:

- Instroom vergroten in de zorgopleidingen
- Integratie opleiding en praktijk borgen
- Uitstroom van personeel verlagen

Instroom vergroten in de zorgopleidingen

Door in te zetten op zoveel mogelijk manieren van instroom in de zorgopleiding, is de instroom in 2020 ten opzicht van 2019 met 15% verhoogd (in 2019 was de instroom al fors verhoogd t.o.v. 2020) We hebben dit onder andere kunnen realiseren door zij-instroom, het project Switch (wat ook heeft gezorgd voor reguliere BBL instroom als bijvangst), relaties met ROC's en VMBO's versterken, deelname aan banenbeurzen in de regio enz.. Daarnaast waren er door de inzet van de kwaliteitsgelden ook veel vacatures beschikbaar.

Door de inzet van een recruiter, inzet van social media, een intensieve samenwerking tussen de afdeling communicatie en HR, is er maximaal ingezet op het vergroten van de instroom. Er zijn pilot's geweest met het zogenaamde buddy project voor nieuwe medewerkers en er is veel tijd en aandacht geweest voor het snel en nabij contact onderhouden met sollicitanten.

Uitstroom van personeel verlagen

In combinatie met het verhogen van de instroom, is het verlagen van de uitstroom één van de belangrijkste focuspunten geweest in 2020. Het project "met plezier naar je werk" is uitgerold in de organisatie. Om de uitstroom van medewerkers te verlagen, kunnen medewerkers in gesprek met een loopbaancoach. Hier is in 2020 veelvuldig gebruik van gemaakt. Daarnaast is er continue aandacht voor de balans werk – privé (o.a. door het zelfroosteren) en worden medewerkers gestimuleerd om zich te ontwikkelen door trainingen en opleidingen te volgen. Hiermee geven we niet alleen oprechte aandacht aan onze klanten maar ook aan onze medewerkers.

Desalniettemin blijft het een uitdaging om in deze arbeidsmarkt voldoende instroom te generen en je huidige medewerkers te behouden voor de organisatie. We zien dat dit met name moeilijk is bij de functiegroepen van (contact) verzorgenden en verpleegkundigen.

Nieuw in 2020 is dat we de instroom bij onze toekomstige functiepartners hebben gestimuleerd. Medewerkers konden op basis van een detacheringsovereenkomst geheel of gedeeltelijk gaan werken bij De Schakelring of Volckaert.

Aandacht voor ziekteverzuim

Het verzuim in 2018 was 5,83%, in 2019 5,44% en in 2020 7,94%. Het verzuim in onze branche was in 2020 8,03%. De stijging is uiteraard voor het allergrootste deel veroorzaakt door het coronavirus. In aanloop naar de nieuwe fusie organisatie, zijn de HR teams al samengevoegd en is in 2020 het HR team "mijzo werkt" ingericht (gestart onder een andere naam) in dit team werken experts op het gebied van preventie en verzuim, specialisten gezondheid, vitalliteitscoaches en een preventiemedewerker. Medewerkers, teams en zorgmanagers kunnen terecht bij deze collega's voor advies op het gebied van

(preventie) van verzuim en het vergroten van de inzetbaarheid. In 2021 zal de nadruk met name gericht zijn om de inzetbaarheid van medewerkers te vergroten.

Zelfroosteren

Eigen regie op je rooster en balans werk/privé is een van de belangrijke thema's voor werkplezier en behoud van medewerkers. Er is in 2020 vanuit HR een onderzoek gedaan naar het zelfroosteren. Met als doel het zelfroosteren te optimaliseren en daarmee bij te dragen aan een betere balans werk/privé voor de medewerker. Uit de resultaten blijkt dat over het algemeen medewerkers tevreden zijn over het zelfroosteren en over het systeem. In 2021 worden de aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, opgepakt en zal er aandacht worden besteed aan eigenaarschap van iedere medewerker voor het rooster, instructie en dialoog.

Coaches binden en boeien

Aandacht voor medewerkers: waar loop je tegenaan in je dagelijks werk? Hoe zorg je ervoor dat je met plezier naar je werk blijft gaan? Hoe behoud je je werk-privé balans? Echt aandacht voor de medewerkers dat hebben de teamcoaches. Coaches binden en boeien coachen medewerkers enerzijds met individuele vraagstukken en anderzijds begeleiden ze teams met de implementatie van de visie: het werken vanuit positieve gezondheid, cliënt in regie, professioneel samenwerken. Concrete acties zijn bijvoorbeeld geweest het verzamelen van beeldmateriaal om samen te reflecteren op feedback geven.

Ondersteuning bij corona

We leven en werken in een bizarre tijd waar corona het gesprek van de dag is. Het vraagt veel van ons allen op lichamelijk, mentaal en psychisch gebied. De extra inzet, een (nog) hogere werkdruk, het gemis van geliefden en bekenden en een beperking van onze bewegingsvrijheid hebben grote impact op het leven van ons allemaal. Kortom, deze situatie vergt veel van medewerkers, cliënten en naasten. Om hen zo goed mogelijk te ondersteunen, bieden we bijvoorbeeld een luisterend oor via de Luisterlijn. Deze service is er voor alle medewerkers van de organisatie. Ook bieden onze psychologen, geestelijk verzorgers en teamcoaches intensieve begeleiding op de afdelingen. Ook vinden professionele teamreflecties plaats, waar teams begeleid worden, waar de grote impact verwerkt wordt en waar bijgedragen wordt aan het terugdringen van verzuim ten gevolge van psychische overbelasting.

Medio november 2020 heeft een coronascan plaatsgevonden met als doel meer inzicht te krijgen in de ervaring en beleving met betrekking tot de coronacrisis. Punten waar de medewerkers het meest trots op zijn: de inspanningen van collega's, de samenwerking met collega's, de inspanningen voor cliënten en beleid en communicatie. Aan de teamleiders is gevraagd om met (een afvaardiging van) de teams in gesprek te gaan om tot de juiste vervolgacties voor verbeteringsuggesties te komen. We willen namelijk zo goed mogelijk inspelen op wat de teams helpt en hoe Mijzo daarbij het beste kan ondersteunen.

2.4 ICT en zorgtechnologie

Vrijheid in De Riethorst

In 2021 heeft de focus gelegen op zorgtechnologie. Er is op de nieuwe Riethorst nieuwe technologie geïmplementeerd die bijdraagt aan samen fijner leven: het creëren van vrijheid, het borgen van veiligheid en het respecteren van de privacy van onze cliënten. De geïmplementeerde zorgtechnologie draagt bij aan deze belangrijke waarden en biedt ondersteuning aan het werk van medewerkers. Technologieën als akoestische alarmering, slimme camera's en spreek-luisterverbindingen zijn geïmplementeerd. De eerste effecten zijn al merkbaar, zomaar een van de mooie verhalen van een cliënt bij de Riethorst:

Mevrouw woont al een tijdje bij ons. En sinds kort is ze de trotse eigenaar van een eigen stek in De Riethorst. Ze is slechts 1,5 meter hoog, maar dit zegt geheel niets over haar temperament. Want mevrouw laat zich omschrijven als behoorlijk krachtig, humeurig, oftewel ze is vaak agressief en boos. Maar vandaag niet: mevrouw liep rond met een glimlach, van oor tot oor. Ook de zorg viel het op. Je kon er ook niet om heen, er was duidelijk iets anders aan de hand. Voor de zekerheid werd toch de vraag gesteld: mevrouw, ben je blij?

En mevrouw antwoordde: IK BEN VRIJ!

Om technologie eenvoudiger toegankelijk te maken, enthousiasme aan te wakkeren te werken met technologie en de mogelijkheid geven te experimenteren met technologie hebben we verschillende activiteiten ondernomen:

Zomerprijsvraag

Zorgmedewerkers en behandelaren hebben we uitgedaagd deel te nemen aan de zomerprijsvraag. Medewerkers konden een technologische innovatie indienen die bijdraagt aan leefplezier van cliënten, leven in vrijheid, werkplezier en/ of ondersteunend is voor medewerkers. De drie beste innovaties zijn inmiddels gerealiseerd. De winnaar is: Sara op De Kloosterhoeve.

SARA is een sociale robot die door haar uiterlijk mensen aanspreekt. Op de Kloosterhoeve, waar cliënten met de ziekte van Huntington verblijven, worden cliënten door SARA op verschillende manieren ondersteund bij de invulling van hun dag. Zo kunnen cliënten bijvoorbeeld samen gymnastiekoefeningen doen of wordt SARA ingezet om de cliënt te laten luisteren naar zijn/haar lievelingsmuziek. Ook herinnert ze cliënten aan een afspraak. Cliënten reageren goed op SARA. Ze is geduldig en vriendelijk waardoor cliënten soms meer aannemen van SARA dan van medewerkers. Medewerkers worden voelen zich door de komst van SARA ontlast.

Vanwege het groot aantal inzendingen van hele goede ideeën is er extra financiële ruimte vrijgemaakt zodat ook de ideeën die op een gedeelde tweede plaats terecht kwamen

gerealiseerd konden worden. Het gaat hierbij om de Qwieck Up voor de Stroming en de Smart Glass voor de locatie Altenahove. De Qwieck Up is een projector die het plezier van cliënten kan vergroten door mooie beelden te laten zien en die bovendien het uitvoeren van zorgtaken kan verlichten voor de cliënt en de medewerker. Met de Smart Glass kan een zorgverlener op afstand meekijken met een collega die bij een cliënt aanwezig is, zodat er efficiënter gewerkt kan worden en hulpvragen snel beantwoord kunnen worden.

Online Living Lab

Er is veel zorgtechnologie op de markt. Om uit te proberen welke zorgtechnologie het beste werkt, hebben we het Living Lab Online opgezet (sites.google.com/view/livinglab). Het Living Lab Online biedt medewerkers de mogelijkheid om technologieën te bekijken, ervaringen van collega's in te zien en zelf te testen. Het online Living Lab is actief geïntroduceerd op drie locaties door het trainen van ambassadeurs. Het is beschikbaar voor de hele organisatie. Het streven is er in 2021 een Mijzo-breed platform van te maken. Uit de evaluatie op de eerste drie locaties blijkt dat medewerkers het gebruik als laagdrempelig ervaren, het is overzichtelijk in gebruik en de snelle reactie na aanvraag van een product motiveert het Online Living Lab te blijven gebruiken. Daarnaast vinden medewerkers het prettig dat ze eerst producten kunnen testen omdat niet altijd vooraf ingeschat kan worden of een technologie werkt voor een cliënt.

Introductie zorg technologieën op de Stroming

Op de Stroming zijn medewerkers en leden van de cliëntenraad geïnterviewd om te inventariseren welke behoeften er zijn voor ondersteuning op het gebied van zorgtechnologie. Het blijkt dat naast een diversiteit aan behoeften, een aantal centrale thema's naar voren komen: slaapproblemen, eenzaamheid, non-activiteit, vrijheid, eigen regie, geheugen, contact, onrust, bewegen, werkcomfort. Voor de Stroming zijn op elk thema technologieën aangeschaft, zoals de CRDL, Tessa en Trax. De implementatie vindt in 2021 plaats.

Zelf ontwikkeld: SAM

Samen fijner leven en oprechte aandacht zit hem ook in een klein moment van geluk voor onze cliënten. Hoe kun je zo'n moment creëren? Samen met Luckt (gelieerd aan de TU Eindhoven) zijn we op basis van design thinking, uitgaande van de uitdagingen in het dagelijkse leven van onze cliënten en medewerkers, aan de slag gegaan. De verschillende stappen van design thinking zijn we in een multidisciplinair team aangegaan. De winst is 2-ledig: 1) medewerkers raken meer bekend met processen rondom innoveren: het draagt bij aan een innovatieve mindset en 2) we hebben een technologie ontwikkeld die van waarde is voor onze cliënten: SAM. SAM ziet er in eerste instantie uit als twee discobollen op een schaal. Het zijn bollen die communiceren via licht en geluid met degene die hem vasthoudt. Als iemand anders de tweede bol vasthoudt, communiceren de twee bollen met elkaar. De elektronica in SAM herkent de beweging van mensen. SAM vertaalt aanraking in licht en geluid en maakt hierdoor nieuw contact mogelijk voor

mensen die moeite hebben met communicatie en sociale interactie, zoals mensen met dementie en hun omgeving. "Met het proces van SAMen ontwerpen, zijn niet alleen de bewoners dichter bij elkaar gebracht, maar zijn ook medewerkers meer verbonden met elkaar."

Gezien de positieve ervaringen die zijn opgedaan met de door De Riethorst Stromenland ontworpen innovatie SAM is de wens uitgesproken het prototype SAM op te schalen voor een uitgebreider onderzoek naar de ervaring met en werking van SAM bij meerdere locaties. Voor het produceren van een aantal nieuwe SAM's, het introduceren, implementeren, evalueren en rapporteren is De Riethorst Stromenland opnieuw een samenwerking aangegaan met Luckt en Interactive Matter.

Digitale werkplek fase 2

In juni 2019 is De Riethorst Stromenland overgegaan naar een nieuwe digitale werkomgeving. Dit is een van de stappen die we hebben genomen in het kader van de ICT-visie en strategie: 'Samen fijner leven'. Een van de overtuigingen in de ICT-visie en strategie is dat we onze bevlogen medewerkers mede willen boeien en binden met ICT waar zij graag en fijn mee werken.

Met de introductie van de nieuwe werkomgeving is ook het werken met Microsoft Teams geïmplementeerd. Om binnen Teams echt slimmer te kunnen samenwerken en ervoor te zorgen dat medewerkers er graag mee werken is in 2020 een volgende stap gezet: in samenspel met FAB (Functioneel Applicatiebeheer) zijn medewerkers getraind per gebruikersgroep. De trainingen zijn aangeboden door een externe expert in november en december 2020. De resultaten van deze training zijn zeer positief: het geeft mensen inzicht in de uitgebreide mogelijkheden en welke afspraken binnen teams nodig zijn om er efficiënt en prettig mee samen te kunnen werken.

3. Zichtbaar maken van kwaliteit

In het SMB hebben we nadrukkelijk aandacht voor het leerklimaat. We zijn bereid elke dag te leren zodat we kunnen groeien als organisatie, locatie, team én individuele medewerker. Leren leidt immers tot een verbetering van zorg- en dienstverlening. Om te kunnen leren is inzicht en dus informatie nodig. Het management en teams kunnen vervolgens op basis van deze informatie sturen. Daarom wordt kwaliteit meetbaar gemaakt. Hieronder worden eerst verschillende kwaliteitsuitkomsten besproken. Een aantal van de uitkomsten gaat over zorginhoudelijke veiligheid. Ook is er aandacht voor andere vormen van leren.

3.1 (Zorginhoudelijke) veiligheid

Basisindicatoren veiligheid

Ieder jaar wordt een set kwaliteitsindicatoren basisveiligheid vastgesteld door het Zorginstituut Nederland (ZIN) en de Inspectie voor gezondheidszorg en jeugd (IGJ). Voor meetjaar 2020 heeft het ZIN geen veranderingen aangebracht in de set verplichte indicatoren en de set waaruit organisaties kunnen kiezen.

Om organisaties tegemoet te komen in het verminderen van de administratieve lasten heeft de IGJ net als in 2019, ook in 2020 geen verplichte indicatoren aan de set van het ZIN toegevoegd. Zij gebruikt de set van het ZIN in haar toezicht op zorgorganisaties.

De verplichte indicatoren zijn:

- Advanced Care Planning: De mate waarin afspraken omtrent levenseinde (reanimeren, ziekenhuisopname en levensverlengde maatregelen) zijn vastgelegd in het dossier.
- Bespreken van medicatiefouten: De mate waarin medicatiefouten ten minste 1x per kwartaal multidisciplinair worden besproken.
- Aandacht voor eten en drinken: De mate waarin er de afgelopen 6 maanden voedselvoorkeuren zijn vastgelegd in het dossier.

DRS heeft voor de volgende indicatoren gekozen:

- Decubitus: De prevalentie klanten met decubitus graad 2 of hoger.
- Continentie: De mate waarin er de afgelopen 6 maanden een plan t.b.v. toiletgang is vastgelegd in het dossier.

DRS heeft er voor meetjaar 2020 voor gekozen om geen andere indicatoren te meten dan in 2019. De indicatoren continëntie en aandacht voor eten en drinken werden in 2019 voor het eerst gemeten, dus is het interessant om de voortgang te monitoren.

De uitvraagronde op de locaties heeft plaatsgevonden in februari 2021 middels de LPZ-meting (zie hieronder) en werd begeleid door de afdeling kwaliteit en veiligheid.

De uitkomsten worden halverwege 2021 aangeleverd in een openbare database om vervolgens gepubliceerd te worden op www.kiesbeter.nl

Indicatoren basisveiligheid

De wijze waarop organisaties hun indicatoren basisveiligheid meten staat hen vrij. DRS maakt hiervoor al een aantal jaar gebruik van de tools van de Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit (LPZ). Deze meting wordt ondersteund en gecoördineerd door de Universiteit van Maastricht. Nog meer dan voorgaande jaren, hebben de verpleegkundigen als inhoudelijk coach en de aandachtsvelders van de afdelingen een prominente rol gekregen tijdens de meting. Door hen nauw te betrekken in het proces en de meting krijgen zij goed inzicht in de mogelijkheden om elementen binnen hun eigen teams te verbeteren.

De resultaten op de basisindicatoren veiligheid 2020 vindt u in tabel 1.

Indicatoren basisveiligheid	DRS 2020	DRS 2019	Benchmark 2019
ACP Welke beleidsafspraken rondom levenseinde zijn voor deze cliënt vastgelegd in het dossier?	96,8%	97,8%	96,4%
Medicatie-incidenten Worden medicatiefouten ten minste 1x per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling?	95%	100%	93%
Eten en drinken Zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie in de afgelopen 6 maanden besproken en vastgelegd in het dossier?	84,2%	81,6%	69,9%
Continentie Is een plan voor zorg rondom toiletgang aanwezig in het dossier?	69,2%	83,4%	75%
Decubitus 2+ Heeft huidinspectie een decubitus graad 2,3 of 4 aangetoond?	5,7%	6%	3,2%

Tabel 1: Resultaten LPZ 2020

De resultaten worden Q2 2021 geanalyseerd en besproken met medewerkers op locatie (waar indien mogelijk ook behandelaren bij aanwezig zijn), met de vakgroep Specialisten Ouderengeneeskunde en met het MT.

Bij het bespreken van de uitkomsten ligt de focus op leren en verbeteren:

- herkennen (kunnen we de resultaten plaatsen);
- begrijpen (kunnen we de resultaten verklaren);
- waarderen (vinden we de resultaten goed genoeg);
- handelen (welke verbeteracties zijn nodig).

Op DRS-niveau herkennen we de resultaten. We zijn blij dat het op het thema Eten en Drinken is gelukt om de score te verbeteren. Juist door de beperkingen die er door corona werden opgelegd is er gezocht naar cliëntgerichte oplossingen voor het aanbieden van eten en drinken en werd dit goed vastgelegd zodat dit voor iedereen terug te vinden was. Voor de andere thema's zijn we blij dat we de score voor het

grootste deel hebben kunnen handhaven, maar hadden we uiteraard gehoopt om een verbetering te maken t.o.v. de cijfers in 2019. Dat dit niet is gebeurd past in de jaarbeeld van 2020. De focus lag door corona op het behoud van de kwaliteit van de basiszorg en het welzijn van onze cliënten. We hebben de indruk dat dit voor het grootste deel ook is gelukt. We herkennen wel dat de verslaglegging in het dossier, dat als bron dient voor de resultaten van de meting, door de werkdruk niet altijd optimaal is geweest. Dit was al een aandachtspunt aangezien we in 2020 voor het eerst een volledig jaar waren overgestapt op een nieuw cliëntdossier. Er was in de teams minder ruimte om hier uitgebreid aandacht aan te geven. In de eerste plaats doordat de teams elkaar fysiek niet konden ontmoeten vanwege corona en het feit dat er andere zaken meer prioriteit kregen om te bespreken tijdens de momenten dat men elkaar wel kon treffen. We proberen in 2021 de draad op onderdelen waar het nodig is om te verbeteren weer op te pakken.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

De Riethorst Stromenland vindt vrijheid voor haar klanten heel belangrijk (zie ook paragraaf 2.1 Expertisecentrum dementie). De gedachte is dat vrijheid in een vertrouwde en herkenbare omgeving bijdraagt aan het gevoel van autonomie en welzijn. In onze visie bieden we maximale vrijheid en creëren we veiligheid waar nodig. Dit doen we door de klant heel goed te kennen, door inzet van zorgtechnologie (op maat) en ook door een betrokken schil om de klant heen te bouwen met mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en zelfs de buurt als actieve speler. Er is kritisch gekeken naar het onderscheid tussen wel/geen vrijwillige zorg. Maatregelen die onder de noemer vrijheidsbeperkend vallen, kunnen in de praktijk juist als comfortmiddel fungeren. Deze maatregelen dienen dan als ondersteuning van het welzijn van een klant, waarbij er geen verzet door de klant of zijn vertegenwoordiger is en deze niet vrijheidsbeperkend zijn. Door dit goed te definiëren neemt de daadwerkelijk inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen af.

Vanwege het overgangsjaar rondom de WZD en de daarmee gepaard gaande verschillen in registratiewijze in middelen en maatregelen, is het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen in 2020 niet met behulp van een prestatie indicator in beeld gebracht. Deze cijfers zouden immers geen betrouwbaar beeld geven. Desondanks is het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen onverminderd onder de aandacht van de vakgroep en de teams.

Binnen de werkgroep WZD en in afstemming met de fusiepartners, ligt er een advies om het beleid rondom de WZD te harmoniseren binnen Mijzo.

Psychofarmaca

In 2020 is de wijze waarop het gebruik van psychofarmaca wordt gemonitord, aangescherpt. De indicatie voor de psychofarmaca wordt vanaf 2020 door de behandelaren opgenomen op het recept. Hierdoor kan er naast een kwantitatieve analyse van het aantal voorgeschreven middelen ook een kwalitatieve analyse van het gebruik plaatsvinden. Hierdoor kan beter in beeld worden gebracht bij hoeveel klanten psychofarmaca wordt ingezet vanwege onbegrepen gedrag of een andere indicatie.

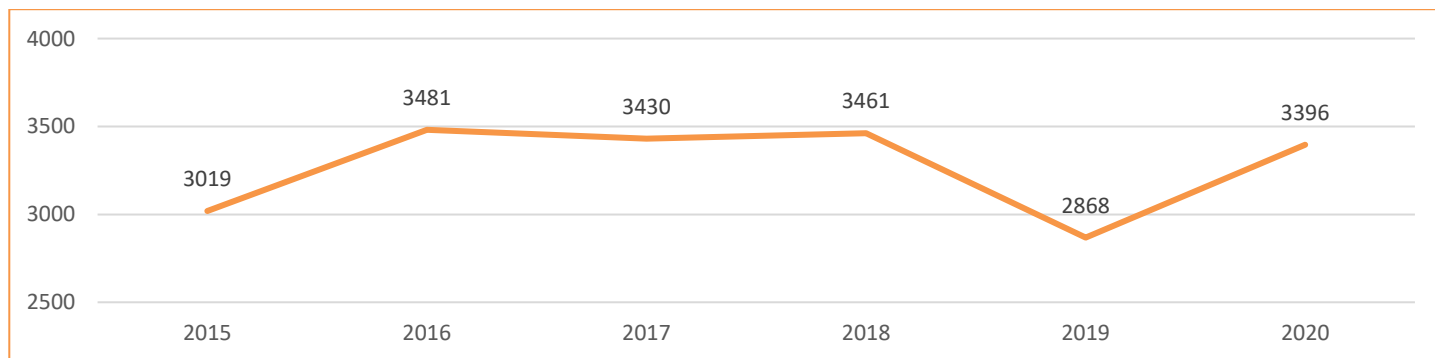
De vakgroep heeft in 2020 ook speciale aandacht gehad voor hun eigen voorschrijfgedrag met als doel het aantal recepten zonder indicatie en zo nodig voorgeschreven medicijnen tot een minimum te beperken.

MVA-meldingen

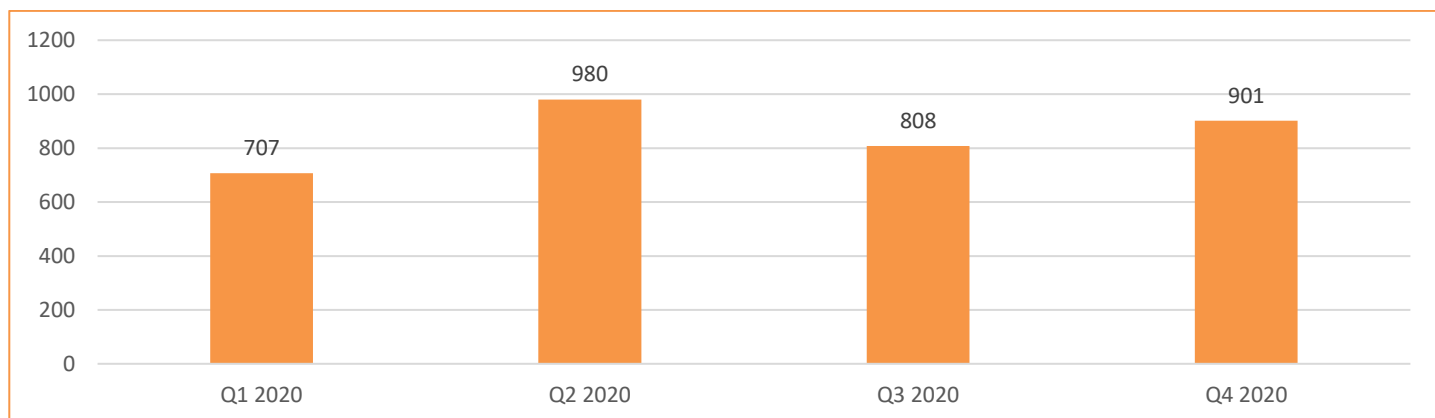
2020 was het eerste jaar waarop het melden van incidenten volledig via het ECD PUUR verliep. Met de overgang naar het nieuwe zorgdossier PUUR is de term voor klant gerelateerde incidenten veranderd van melding incident klant (MIK) naar Melding Verbeter Actie (MVA). Het doel van de melding blijft hetzelfde; namelijk het leren en verbeteren van wat (bijna) mis ging.

Na een dip in het aantal meldingen in 2019, zien we in 2020 weer een stijging in het aantal meldingen en is het niveau weer vergelijkbaar met het aantal meldingen van de voorgaande jaren. Het is duidelijk dat het melden van incidenten via het zorgdossier het laagdrempelig melden van incidenten ondersteunt en dat medewerkers zich dit eigen hebben gemaakt.

De MVA-meldingen worden op locatieniveau door de MVA aandachtsvelder geanalyseerd en samengevat voor de zorgmanager. We streven ernaar dat bijzondere incidenten multidisciplinair worden besproken op teamniveau. Helaas is dit vanwege corona het afgelopen jaar niet altijd en overal gelukt. De verantwoordelijkheid voor het oppakken van verbeterpunten ligt in de lijn. Op centraal niveau analyseert de MVA-commissie ieder kwartaal een steekproef aan incidenten en adviseert de bestuurder over de te nemen verbetermaatregelen.



Tabel 2: Aantal MVA-meldingen per jaar



Tabel 3: Aantal MVA-meldingen per kwartaal 2020

IGJ en Calamiteiten

In 2020 is één melding gedaan bij de IGJ. Het betrof een incident waarbij sprake was van geweld in de zorgrelatie tussen 2 klanten. Dit incident is volgens de richtlijn van de IGJ onverwijld gemeld. Het onderzoek is volgens de interne procedure en richtlijnen van de IGJ uitgevoerd en heeft waardevolle verbeterpunten opgeleverd.

Geweld in de zorgrelatie en Registratie minder ernstig geweld

Op grond van de WKKGZ hebben zorgorganisaties de plicht om situaties waarbij mogelijk sprake is van geweld in de zorgrelatie te melden bij de IGJ. Het gaat hierbij om agressie tussen klanten of agressie tussen klant en medewerker waarbij medische, psychologische, dan wel gedragskundige behandeling nodig was, of situaties waarbij politieinterventies nodig waren of aangifte is gedaan bij politie of OM. In 2020 is er één incident gemeld als geweld in de zorgrelatie, zie de paragraaf IGJ en calamiteiten.

Door een steeds complexer wordende doelgroep kan het voorkomen dat zorgmedewerkers in de praktijk te maken krijgen met '*minder ernstig geweld*' tussen klanten. Vervelende situaties waarbij ook sprake is van agressie tussen klanten, of medewerkers en klanten, maar waarbij geen behandeling nodig was of politie bij betrokken was. Dit type incidenten hoeft niet te worden gemeld bij de IGJ, maar de IGJ verwacht wel dat de organisatie deze incidenten intern registreert en analyseert. Zij kunnen immers een verhoogd risico voor de veiligheid van klanten en medewerkers met zich meebrengen. In 2020 zijn er 177 meldingen van *minder ernstig geweld* gemeld. Het nieuwe zorgdossier vergemakkelijkt het melden van dergelijke incidenten voor zorgmedewerkers. Dit kan een verklaring zijn van de stijging van dit type meldingen t.o.v. 2019 (44). Daarnaast is de stijging van dit type meldingen een uiting van de complexe doelgroep waarmee de sector steeds meer te maken krijgt.

Incidenten worden lokaal besproken in het behandelteam en de verpleging en verzorging. Verbetermaatregelen worden altijd op individueel- of teamniveau ingezet. Op organisatieniveau analyseert de MVA-commissie de cijfers op trends en risico's.

3.2 Leren en verbeteren kwaliteit

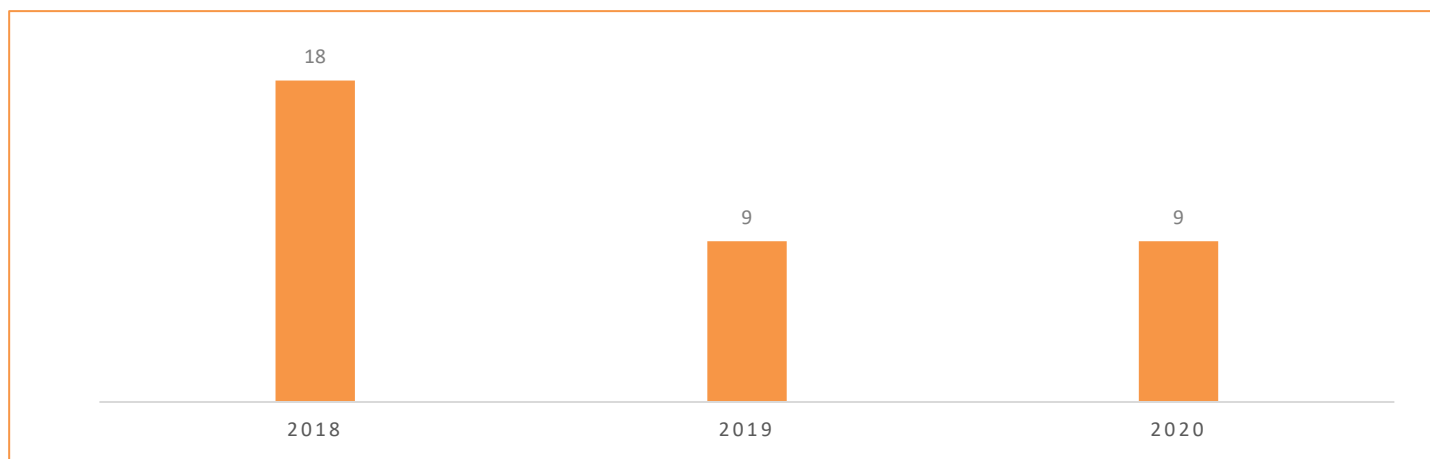
Klachten

De Wet kwaliteit klachten gezondheidszorg (Wkkgz) beoogt snelle en laagdrempelig afhandelen van klachten. Deze benaderingswijze is in lijn met de DRS kernwaarden *oprechte aandacht* en *samenspel*. In het klachtenbeleid wordt hier dan ook invulling aan gegeven door signalen van onvrede in eerste instantie te laten bemiddelen door de zorgmanager van de locatie waar de klant verblijft. De zorgmanager begeleidt een gesprek tussen klant en/of zijn vertegenwoordiger en de (zorg)medewerkers. Tijdens dit gesprek wordt de onvrede besproken en wordt onderzocht wat er nodig is om de klacht te bemiddelen. Een dergelijk gesprek werkt vaak de-escalerend, waardoor een uiting van onvrede minder vaak uitmondt in een officiële klacht. Uit de jaarcijfers 2019 is op te maken dat het ingezette beleid doeltreffend is geweest. Het aantal officiële klachten is

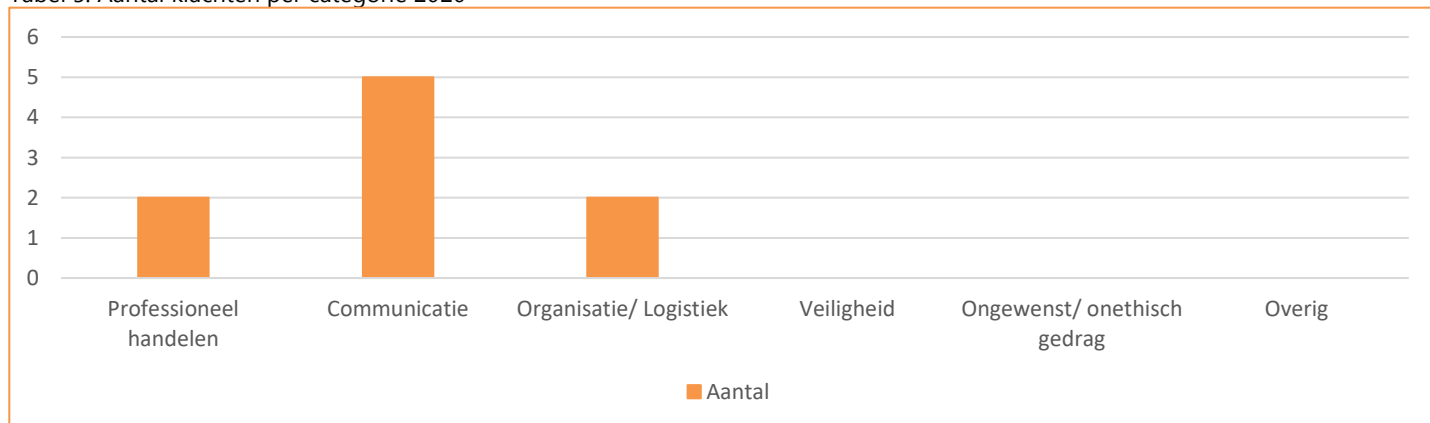
sinds de implementatie van herzien beleid afgenomen. Deze lijn heeft zich in 2020 doorgezet.

Uit de analyse van de klachten blijkt dat de omstandigheden rondom corona niet vaak hebben geleid tot een klacht. Drie van de negen klachten hebben betrekking op corona, twee keer ervoeren de klagers gebrekkige informatievoorziening in voorlichting en één keer was er onvrede over het gevoerde organisatiebeleid. De overige situaties waarbij sprake was van onvrede zijn lokaal besproken en bemiddeld. Het overgrote deel van de klachten is binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Eén keer was er sprake van een overschrijding van 2 weken. Zeven van de negen klachten zijn naar tevredenheid van de klager bemiddeld. De klachten die niet naar tevredenheid werden afgehandeld zijn niet voorgelegd aan een externe klachtenfunctionaris of geschillencommissie.

Het opvolgen van verbeterpunten die n.a.v. signalen van onvrede of klachten ontstaan vindt plaats in de lijn. De cijfers en trends rondom klachten worden ook centraal gemonitord en geanalyseerd via het centrale kwaliteitsvenster.



Tabel 5: Aantal klachten per categorie 2020



Klanttevredenheid

In een moeilijke periode zoals we met corona hebben meegemaakt hecht DRS veel waarde aan klantervaringen. Juist dan is het belangrijk om naar elkaar te luisteren over wat er speelt, wat goed gaat en wat beter kan.

In 2020 heeft DRS voor het tweede jaar klantervaringen in de wijk gemeten m.b.v. van de PREM (Patiënt Reported Experience Measurement) wijkzorg, hiermee voldoet DRS aan de eisen van het kwaliteitskader wijkverpleging.

Uit de resultaten blijkt dat het aanbevelingspercentage t.o.v. 2019 met 2% is verbeterd van 95% naar 97% en dat de Netto Promotor Score (NPS) met 5 punten is gedaald van 48 naar 43. Uiteraard streven we naar het handhaven of verbeteren van de score, maar gezien het moeilijke jaar dat 2020 was, een mooie score.

De verbeterruimte voor de wijkzorg ligt in het aanbieden van zorg door vaste hulpverleners en op het afgesproken tijdstip.

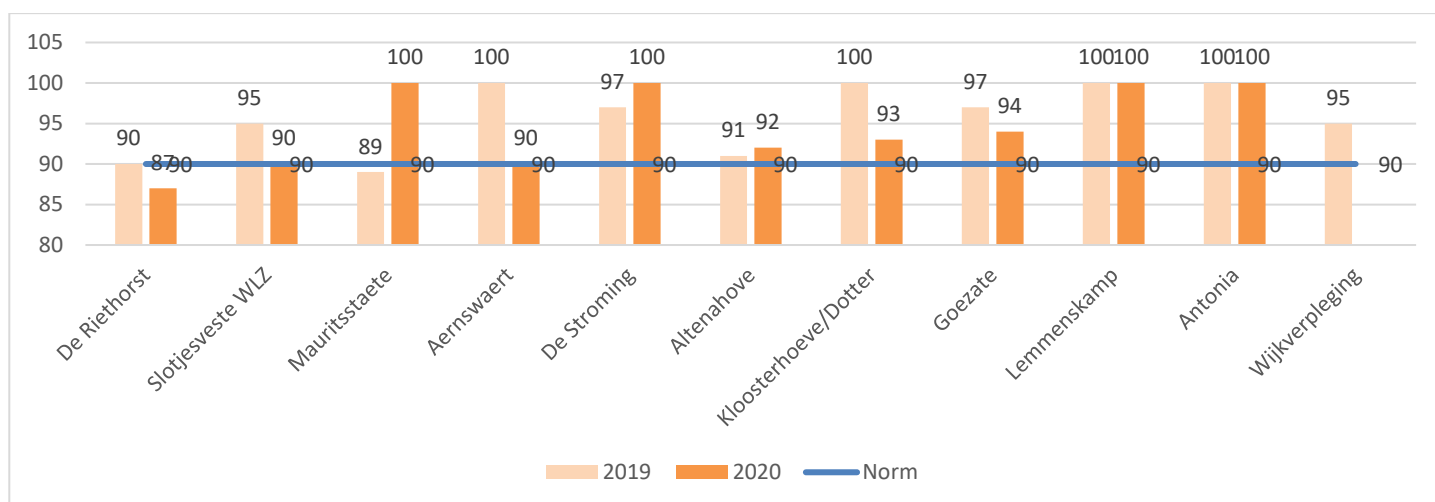
Ieder jaar meet een extern bureau de klantervaringen bij klanten die hebben aangegeven hieraan mee te willen werken. In 2020 bracht deze meting extra uitdagingen met zich mee, omdat de meting was gepland op een moment dat DRS te maken had met een hoog aantal coronabesmettingen en er allerlei maatregelen waren om de verspreiding van het virus te beperken. Uiteindelijk lukte het met de nodige aanpassingen om telefonisch interviews af te nemen op de locaties waar dit mogelijk was.

De resultaten van de meting zijn samen met de overige waarderingen die DRS in 2020 heeft ontvangen gepubliceerd op Zorgkaart Nederland. DRS stelt zich ten doel dat er op de aanbevelingsvraag minimaal 90% wordt gescoord, welke net als voorgaande jaren ruimschoots wordt behaald.

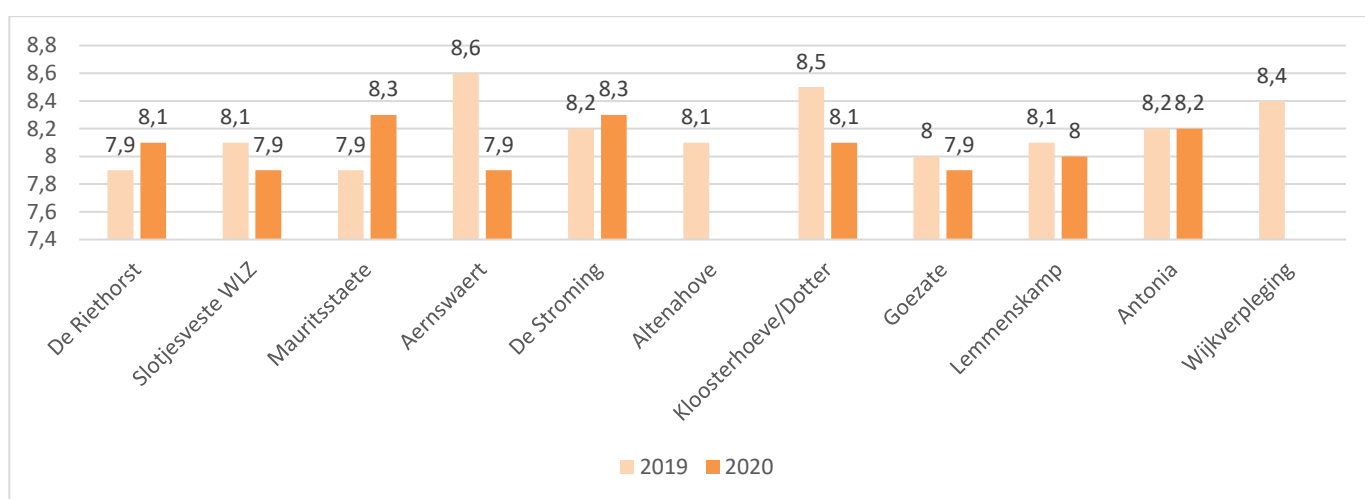
In de onderstaande tabellen worden de uitkomsten van de meting op organisatieniveau en per locatie weergegeven. DRS heeft het gemiddeld rapportcijfer op organisatieniveau op een 8,2 kunnen handhaven. Lokaal zijn een aantal locaties verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren en bij een aantal locaties is de waardering iets gedaald. Het minder goed scoren zou verklaard kunnen worden doordat het grootschalig CTO op minder locaties heeft plaatsgevonden dan voorgaande jaren. Hierdoor zijn er wellicht waarderingen van tevreden cliënten, die uit zichzelf geen waardering op ZKN plaatsen, gemist. Hierdoor hebben cliënten die minder tevreden zijn en wel iets op ZKN plaatsen lokaal relatief grote impact op de cijfers. Bovendien is het ook goed mogelijk dat cliënten het afgelopen jaar op momenten minder tevreden waren vanwege de maatregelen die werden genomen rondom corona. De verbetering van onderdelen waarop een locatie minder goed scoort, wordt op locatieniveau opgepakt.



Tabel 6: Score ZKN 2020



Tabel 7: Aanbevelingspercentage per locatie



Tabel 8: Gemiddeld cijfer per locatie

Kwaliteitsvenster en verbeterparagraaf

In 2020 is ieder kwartaal een kwaliteitsvenster gemaakt. Dit is een dashboard dat ons vertelt hoe 'warm' de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening is. Onderwerpen zijn gerelateerd aan klantervaringen (tevredenheid, klachten, incidenten), medewerker ervaringen (tevredenheid, ziekteverzuim, incidenten en professionaliteit van medewerkers (BIG) en organisatie (kritische processen, audits en vermindering regeldruk). De inhoud van het venster is dynamisch; indien nodig kan het venster in de loop van het jaar worden aangevuld met indicatoren die gemonitord moeten worden. Indien de norm op een indicator structureel wordt behaald en het proces daaromheen voldoende is geborgd, kan een indicator uit het venster verwijderd worden. Het instrument geeft ons de mogelijkheid om op basis van uitkomsten te leren en verbeteren omdat er een eenvoudige PDCA-cyclus in is geborgd (zie ook bijlage 3). In 2020 heeft dit bijvoorbeeld geleid tot een aanscherping van de MIA-procedure en de wijze waarop het gebruik van psychofarmaca wordt gemonitord.

Een dergelijk venster bestaat ook op locatieniveau. Het locatie specifieke venster bevat stuurinformatie over productie, personeel en kwaliteit die de zorgmanagers kunnen

gebruiken om sturing te geven aan hun locatie. Het venster wordt door de stafafdelingen ieder kwartaal gevuld met de meest actuele cijfers. Aan de vensters is een 'verbeterparagraaf' gekoppeld waar SMART doelstellingen voor die locatie worden opgenomen (zie bijlage 4 en 5). Ieder kwartaal wordt de voortgang op deze doelstellingen beschreven door de zorgmanager en is het venster onderwerp van gesprek tijdens de overlegmomenten met het expertteam. Knel- of aandachtspunten worden besproken en waar nodig worden beheersmaatregelen ingezet. Omdat de stafafdelingen kwaliteit en HR, bureau zorgadvies en de teamcoaches onderdeel zijn van het expertteam, kan meteen de gewenste ondersteuning worden afgestemd.

De voor- en najaar gesprekken hebben gezien de fusie en corona in 2020 niet plaatsgevonden. Uit de evaluatie van het kwaliteitsvenster en verbeterparagraaf onder de zorgmanagers blijkt dat het kwaliteitsvenster en de verbeterparagraaf hen ook daadwerkelijk helpt om sturing te geven aan hun locatie. Ze zien er een toegevoegde waarde in om deze ieder kwartaal te ontvangen en te bespreken.

Interne audits

In principe vindt er vier keer per jaar een interne audit plaats. Onderwerpen komen voort uit resultaten van metingen, gesprekken met medewerkers uit het primaire proces, externe ontwikkelingen of adviezen van het (midden)management. Audits worden onder begeleiding van de afdeling kwaliteit uitgevoerd door een intern auditteam, bestaande uit medewerkers van verschillende locaties en diensten. Bevindingen worden beschreven in een rapport en besproken in het MT. Beheersmaatregelen worden opgenomen in het centrale kwaliteitsvenster, waarvan de voortgang ieder kwartaal wordt gemonitord. Vanwege de situatie rondom het coronavirus zijn er in 2020 minder interne audits uitgevoerd dan gepland. De audit op mondzorg en de audit op het MIA-proces (melding incident arbeidsomstandigheden) zijn wel uitgevoerd en hebben diverse beheersmaatregelen of adviezen m.b.t. het harmonisatieproces rondom de fusie opgeleverd. De overige audits worden doorgeschoven naar 2021 of zijn geannuleerd omdat het onderwerp niet meer passend is in het kader van de fusie.

Informatieveiligheid

In 2020 hebben zich een aantal beveiligingsincidenten voorgedaan.

Bij enkele incidenten was er sprake van een datalek waarvan wij melding hebben gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de bij het datalek betrokken personen. De incidenten zijn geanalyseerd en waar nodig zijn maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

In oktober 2019 heeft een interne audit informatiebeveiliging plaatsgevonden. Tijdens deze audit zijn 26 afwijkingen of aandachtspunten geconstateerd. Naar aanleiding van deze bevindingen is er een verbeterplan opgesteld waar in 2020 uitvoering aan is gegeven. 5 actiepunten zijn nog niet afgerond, deze zullen in Mijzo verband worden opgepakt.

De in 2020 geplande locatiebezoeken en het bijwonen van teamoverleggen door de adviseur informatiebeveiliging hebben door de Covid pandemie helaas niet plaats kunnen vinden.

In 2020 is in opdracht van de bestuurders een begin gemaakt met het opstellen van een strategisch informatiebeveiligingsbeleid voor de nieuwe organisatie. Op het moment van schrijven is dit beleid reeds vastgesteld en vormt dit beleid de kapstok voor de inrichting en borging van informatiebeveiliging binnen de Mijzo organisatie.

Verminderen registratielast en regelarm werken

Als onderdeel van de Radicale Vernieuwing zijn verschillende acties uitgezet om bureaucratisering binnen de organisatie te verminderen. In 2020 is geprobeerd om deze lijn door te zetten, maar veel nieuwe acties heeft 2020 niet gebracht. Desalniettemin maakte de situatie rondom corona dat er over het algemeen kritisch werd gekeken waar de prioriteiten lagen en waar de beschikbare tijd en middelen aan werden besteed. Dit bracht interessante inzichten met zich mee.

DRS is ook aangesloten bij diverse landelijk initiatieven die ondersteunen bij het verminderen van de regeldruk en registratielast. Voorbeelden hiervan zijn de Kafkaknop en de Schrapsessies.

Kafkaknop

In 2018 is de Kafkaknop ingevoerd op vrijwel alle locaties. De Kafkaknop komt voort uit de Kafkabrigade; een landelijke stichting die zich ten doel stelt om overbodige en disfunctionele bureaucratie op te sporen en op te lossen. Deze doelstelling sluit aan bij de doelstelling van DRS om regelarm te werken, tevens wordt verwacht dat de Kafkaknop het kwaliteitsbewustzijn en eigenaarschap over kwaliteitszaken onder medewerkers vergroot.

Meldingen worden ontvangen en geanalyseerd door de werkgroep kwaliteitsbewustzijn, die bestaat uit een mix van diverse zorgmedewerkers en ondersteunende diensten. In 2020 zijn er 19 meldingen gedaan waarvan 13 meldingen als Kafka zijn beoordeeld. Na analyse bleek dat er bij 9 van deze meldingen daadwerkelijk sprake was van onnodige bureaucratie. Deze meldingen zijn opgepakt en waar mogelijk is naar een oplossing gezocht. Zo heeft de afdeling GRZ weer veel gebruikte hulpmiddelen in eigen beheer, in plaats van in extern beheer met uitgebreide aanvraagprocedure. De vindbaarheid van de collega's is verbeterd doordat er een nieuwe telefoonlijst is geïmplementeerd. De activiteitencoördinatoren beschikken op een veilige manier over de contactgegevens van onze vrijwilligers, zodat het contact goed kan worden onderhouden en is de vervaldatum van medicatie via de medido beter in beeld door een aanpassing in het systeem.

Schrapsessies

Een andere maatregel in het kader van het verminderen van de regeldruk is deelname aan de Schrapsessies. De Schrapsessies zijn een initiatief van Vilans en komt voort uit het VWS actieplan 'Ontregel de zorg'. Tijdens deze sessies heeft een afvaardiging van DRS medewerkers uit de werkgroep 'Schrapsessies' geleerd om interne regels en processen te

screenen op onnodige bureaucratie. In 2020 is de werkgroep vanwege de corona en de aanstaande fusie minder bijeen gekomen dan gewenst. Er hebben dan ook geen nieuwe schrapsessies plaatsgevonden.

Lerende netwerken

De Riethorst Stromenland heeft zich aangesloten bij twee lerende netwerken; een lerend netwerk met Schakelring en Volckaert en daarnaast ook met Thebe en De Weaver. Het lerend netwerk met Schakelring en Volckaert is vanwege de fusie komen te vervallen. Beleidsadviseurs en bestuurders komen in het lerend netwerk zo'n 4 keer per jaar bij elkaar. Onderwerpen van gesprek zijn instroom- en behoud van medewerkers, het kwaliteitskader en –verslag en innovatie.

4. Reguliere bedrijfsvoering

4.1 Medezeggenschap

Klantenraad

De Centrale Klantenraad is in 2020 tot 31 maart drie keer bij elkaar geweest voor een regulier overleg en een zogenaamde “benen op tafel” bijeenkomst en een afscheidsbijeenkomst.

Door de CKR is een positief advies gegeven op het maatschappelijk kwaliteitsverslag en de jaarrekening 2019 en er is een positief advies op de WZD (Wet zorg en dwang) functionarissen gegeven. Vanaf de bestuurlijke fusie op 31 maart 2020, is er gewerkt met een platform CCR waar leden van de CCR uit de 3 organisaties bij betrokken zijn. In het jaarverslag Mijzo 2020 kunt u hier meer over lezen.

Ondernemingsraad

Op 1 januari 2020 is het platform dat bestond uit een vertegenwoordiging van de drie Ondernemingsraden van de fusiepartners geworden tot een Tijdelijke OR (TOR). De TOR houdt de vinger aan de pols voor wat betreft de ontwikkelingen in de zorg en de fusie, en wat deze voor medewerkers betekenen. De TOR legt verantwoording af via de verslagen van vergaderingen, nieuwsbrieven, de jaarvergadering en natuurlijk via het persoonlijk contact met de OR-leden. In het jaarverslag Mijzo 2020 kunt u hierover meer lezen. De aparte Ondernemingsraden bleven verplicht bestaan tot aan de juridische fusie en hebben alleen die onderwerpen behandeld die op hun eigen organisatie betrekking hadden. De ondernemingsraad heeft positief geadviseerd over: het ontwikkelen van medezeggenschap in de fusieorganisatie, de jaarrekening 2019, nieuwe bedrijfsarts, verlof procedure en de personele bezetting in de zomerperiode.

4.2 Governance

Raad van Toezicht

Het toezicht op De Riethorst Stroomland wordt uitgevoerd door de Raad van Toezicht (RvT). De RvT werkt net als de Raad van Bestuur volgens de Zorgbrede Governance Code. De Raad heeft vier commissies: Remuneratie commissie, Agenda Commissie, Commissie Kwaliteit & Veiligheid en Auditcommissie. Er is een jaarlijkse vergadercyclus met als vaste onderwerpen: de behandeling van de strategische koers, het jaarplan met de begroting en het jaarverslag met de jaarrekening.

Op 31 maart 2020 is de RvT voor Mijzo aangetreden. In het jaarverslag Mijzo 2020 kunt u hier meer over lezen. Voor die datum is de RvT van De Riethorst Stroomland nog twee keer bij elkaar geweest. De besluitenlijst 2019 en het jaarverslag 2019 zijn vastgesteld en besloten is geen evaluatie te laten plaatsvinden van de RvT en RvB in verband met de

aanstaande fusie. De leden van de RvT zijn akkoord met de benoeming van de heer Ahaus in de nieuwe RvT van Mijzo.

Raad van Bestuur

Het reglement Raad van Bestuur (RvB) geldt als basis voor het functioneren van de RvB.

In dit reglement zijn afspraken over de bestuurstaken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd. Daarnaast zijn in het reglement bepalingen vastgelegd ten aanzien van de besluitvorming binnen de RvB, de wijze van vergaderen, de waarneming bij afwezigheid en ziekte, openbaarheid en belangenverstrengeling, medezeggenschap, openheid en externe verantwoording en deskundigheid. Daarnaast is een klokkenluidersregeling van kracht.

Voor de bestuurlijke fusie is In 2020 de RvB van De Riethorst Stromenland nog zeven keer bij elkaar geweest met het managementteam. De resultaten daarvan vindt u verspreid in dit jaarverslag.

Samenwerking met andere organisaties

De Riethorst Stromenland zet in op langdurige en strategische samenwerking met ketenpartners.

In dit jaarverslag heeft u over verschillende samenwerkingsverbanden kunnen lezen.

Hieronder

hebben we nog extra aandacht voor:

- De Riethorst Stromenland maakt actief deel uit van het West Brabants Overleg Zorg en vervult in dit overleg de voorzittersrol.
- In Behandelcentrum Brabant "specialisten in ouderenzorg" werken de diensten behandeling en begeleiding van De Riethorst Stromenland, Schakelring en Volckaert samen. Vanuit deze samenwerking wordt tevens Geriatrische Revalidatiezorg verzorgd middels een gezamenlijk aanmeldloket.
- Met diverse collega instellingen in het adherentiegebied van het Amphia ziekenhuis wordt gewerkt aan goede zorg in de transmurale keten en het inrichten van een Transmuraal Centrum in Breda. De Riethorst Stromenland vervult hierin de voorzittersrol.
- De samenwerking die plaatsvindt in het kader van de ontwikkeling van onze expertisecentra (Huntington, wondzorg en dementie i.o.) op lokaal, regionaal en landelijk niveau.
- Ten behoeve van de ontwikkeling van zorgtechnologie is ingezet op een duurzame samenwerking met onder meer de Technische Universiteit van Eindhoven en Consyst.
- Het lidmaatschap van wetenschappelijke netwerken Universitair Kenniscentrum Ouderen Nijmegen (UKON) en Academische Werkplaats Ouderen van Tranzo.
- SwitchZ; in 2020 is de verkorte opleiding voor zij-instromers doorgezet samen met Thebe, de Wever en Volckaert en andere organisaties. SwitchZ is een betaald (verkort) opleidingstraject op maat in de zorg met baangarantie.
- De samenwerking met ROC en Avans Hogeschool.

- Het Zorg Innovatie Centrum (ZIC) in samenwerking met Fontys en Avans Hogeschool. Het ZIC biedt studenten in het tweede leerjaar van zorgopleidingen niveau 3, 4 en 5 de kans om stage te lopen op een GRZ-afdeling. Daarnaast zijn ook stagiaires van paramedische opleidingen ingestroomd.
- De Zorgkantoren stellen transitiegelden ter beschikking die ondersteuning bieden aan de totstandkoming van het kwaliteitskader. Regionaal zijn plannen ontwikkeld om gezamenlijk deze uitdaging aan te gaan. Ontwikkelingen vinden plaats op het gebied van onder andere instroom vergroten, het binden en boeien van medewerkers, transmurale samenwerking en anders werken (inzet van arbeidsbesparende zorgtechnologie).

5. Financieel verslag

5.1 Ontwikkelingen in het boekjaar

Na de financieel gezonde jaren 2017 en 2018 en het verlieslatende jaar 2019 heeft Stichting De Riethorst Stroomland in haar laatste zelfstandige jaar een mooi positief resultaat kunnen realiseren. De jaarrekening 2020 laat een positief resultaat zien van € 0,7 miljoen, hetgeen gelijk is aan de begroting. Mede dankzij de compensatieregelingen ten aanzien van omzetverlies en personele en materiële meerkosten, is de impact van de Coronapandemie in financieel opzicht geminimaliseerd. De kwaliteitsmiddelen die we aangevraagd en ontvangen hebben, hebben ons in staat gesteld om de kwaliteit van zorg te verbeteren en zijn ook voorliggend geweest ter dekking van de personele meerkosten als gevolg van de Coronapandemie.

Voor 2020 zijn de tarieven ten opzichte van 2019 gestegen met ruim 5%, ter dekking van de stijgende personele en materiële kosten. Daarnaast zijn er door de overheid additionele middelen toegezegd, waardoor de teams beter geëquipeerd kunnen worden om uiteindelijk in kwaliteit en kwantiteit te kunnen voldoen aan het Kwaliteitskader. Hoewel met name in het tweede deel van het jaar de druk op de zorg aanzienlijk opgelopen is vanwege Corona, zijn op dit gebied weer mooie resultaten behaald. De strategie van De Riethorst Stroomland en de bijbehorende ontwikkelingen van "Klant Voorop" sluiten goed aan bij het kwaliteitskader, waardoor deze goed kan worden geïntegreerd in de dagelijkse werkzaamheden.

In totaal is door De Riethorst Stroomland voor € 6,5 mln. aan kwaliteitsbudget ontvangen. Hiervan is € 1.4 miljoen ter compensatie van personele meerkosten en € 5,1 voor de inzet van extra zorgpersoneel en overige (ict-)ontwikkelingen ter verbetering van de kwaliteit in het kader van het kwaliteitskader.

Naast de extra inzet van zorgpersoneel (€ 4,1 miljoen) is in het kader van het reguliere kwaliteitsbudget met name ingezet op de verdere verbetering van zorgtechnologie (€ 813.000), projecten met betrekking tot binden en boeien van medewerkers (€ 79.000) doorontwikkelingen in het ECD (€ 25.000) en diverse andere zaken (€ 69.000).

De in de jaarrekening verantwoorde vergoedingen ter dekking van de extra kosten als gevolg van de Coronakosten bedragen afgerond € 3,0 miljoen en bestaan uit:

Omzetderving/continuïteitsbijdragen	€ 810.000
Vergoeding personele meerkosten	€ 1.351.000
Vergoeding materiële meerkosten	€ 841.000

5.2 Behaalde omzet en resultaten

De totale opbrengsten over 2020 ligt ongeveer 14% hoger dan de begroting. Deze hogere omzet wordt veroorzaakt door de stijging van de tarieven, de subsidie ter dekking van de uitgekeerde zorgbonus, de vergoedingen voor omzetderving en extra kosten door de coronapandemie en de (reguliere) stijging van het kwaliteitsbudget. Tegenover de stijging van de opbrengsten staat een stijging van de kosten van ongeveer 11%. Hierin zijn met name de uitgekeerde zorgbonus, de extra kosten voor personeel en materieel in het kader van de coronapandemie en de fusiekosten het vermelden waard.

Overproductie 2020

De Riethorst Stroomland heeft in 2020 voor ongeveer € 0,4 miljoen overproductie geleverd op de GRZ en ruim € 1,6 op de kwaliteitsmiddelen. Deze laatste wordt veroorzaakt doordat de kwaliteitsmiddelen voorliggend zijn voor de personele meerkosten in relatie tot de coronapandemie. Als het gaat om de overproductie GRZ, wordt deze deels gedekt uit de productieafspraken ELV doordat substitutie tussen beide productieafspraken is toegestaan en deels wordt de overproductie gedekt uit de onderproductie bij Volckaert en Schakelring. Per saldo wordt derhalve alle overproductie GRZ vergoed.

Genormaliseerd resultaat:

Om inzicht te geven in het structurele resultaat van de afgelopen jaren is in onderstaand overzicht een staatje opgenomen waarin per jaar het incidentele resultaat uit de resultaten gefilterd wordt om een beter beeld te krijgen van de daadwerkelijke prestaties van de organisatie. Dit overzicht is arbitrair en niet door de accountant gecontroleerd. De financiële gevolgen van Corona zijn niet opgenomen, vanwege de vergoedingen die hier tegenover staan.

Bedragen x 1.000	REALISATIE			
	2020	2019	2018	2017
NETTO resultaat	€ 730	-€ 1.368	€ 598	€ 1.071
Reorganisatie VZ		-€ 79	-€ 104	€ 1.193
Doorontwikkeling naar klant voorop				-€ 414
ORT				€ 265
CAO (eindejaars-)uitkering		€ 450		
Afkoop contracten oude applicaties			€ 263	
Fusiekosten	€ 422	€ 150	€ 54	
ICT-infrastructuur		€ 900		
Overproductie 2017 en 2018		€ 135		
Afschrijving n.a.v. verhuizingen Dombosch en Buurstede	€ 112			
Overige		€ 260		€ 587
incidentele lasten	€ 512	€ 1.816	€ 213	€ 438

Compensatieregeling transitievergoeding				
langdurig zieken voorgaande jaren		-€ 153	-€ 131	
Vrijval klimlening			-€ 518	
Overige				-€ 910
incidentele baten	€ 0	-€ 153	-€ 649	-€ 910
totaal bijzondere posten	€ 534	€ 1.663	-€ 436	-€ 472
genormaliseerd resultaat	€ 1.264	€ 295	€ 162	€ 599

Tabel 10: Genormaliseerd resultaat

Het genormaliseerde resultaat 2020 laat een positief beeld zien over het jaar 2020 ten opzichte van voorgaande jaren. Door een hoge bedbezetting in de eerste maanden van het jaar en de gestegen tarieven is de stichting in staat geweest om de financieel stabiele basis verder uit te bouwen. De coronapandemie heeft door de vergoedingen ter dekking van de kosten geen invloed gehad op het resultaat.

5.3 Stand van zaken op balansdatum

Door het positieve resultaat is het weerstandsvermogen hersteld. De solvabiliteitsratio komt uit op 31,45%, waarmee de gewenste minimale solvabiliteitsgrens van 25% ruimschoots wordt behaald.

De liquiditeitsratio (kortlopende vorderingen / kortlopende schulden) is ten opzichte van 2019 hersteld doordat de kortlopende kasgeldlening van ruim € 4,5 miljoen ter financiering van de nieuwbouw is omgezet (geconverteerd) in een langlopende lening. Hierdoor is het saldo van de kortlopende schulden aanzienlijk gedaald. Over het algemeen wordt een norm van 100% - 200% als gezond beschouwd. Geconsolideerd voldoet Stichting Mijzo ruimschoots aan deze norm.

	Solvabiliteit	Liquiditeit	Resultaat
2017	30,50%	134,23%	1,89%
2018	29,80%	129,43%	1,00%
2019	24,93%	62,12%	-2,07%
2020	31,45%	91,02%	0,96%

Tabel 11: Ratio's (Solvabiliteit = eigen vermogen/totaal van bedrijfsopbrengsten)

5.4 Voornaamste risico's en onzekerheden

Ten tijde van het schrijven van dit verslag, is het aantal besmettingen met Covid-19 onder cliënten van Mijzo zeer beperkt. Dankzij de genomen maatregelen, waaronder de vaccinatie van alle bewoners en zorgmedewerkers (voor zover zij dit zelf willen), lijkt de ouderenzorg langzaam weer naar het 'nieuwe normaal' terug te kunnen gaan. De

maatschappij is echter nog niet van het virus af en de druk op de ziekenhuizen blijft groot. Mijzo ondersteunt in de actief daar waar het kan. De ontwikkeling van nieuwe varianten van het virus kunnen wellicht nog impact hebben op de wijze van zorg verlenen.

De belangrijkste doelstelling van De Riethorst Stroomland is de verzorging volledig te laten aansluiten op de (zorg)behoeften van klanten, terwijl voldaan wordt aan de veranderende wet- en regelgeving en maatregelen worden nageleefd om verspreiding van het coronavirus te minimaliseren. Om dit te kunnen doen is het noodzakelijk dat wij de klanten en hun behoeften kennen en in staat zijn om de inrichting van de zorg(-processen) aan te passen aan de kaders als bijvoorbeeld het kwaliteitskader, de wet zorg en dwang, et cetera. In de veranderende maatschappelijke context willen wij zorg in de keten bieden en dus een breed productportfolio aanbieden. Het is daarom noodzakelijk dat vanuit de overheid een duidelijke vaste koers wordt gehouden waarin de eisen, welke gesteld worden aan het leveren van de zorg, zich ook volledig vertaald zien in de financiering die daarvoor beschikbaar is. Om dit te bereiken zijn we aangesloten bij Actiz en proberen vanuit deze rol maximale invloed uit te oefenen. De kwaliteitsgelden die deze jaren beschikbaar worden gesteld zijn een voorbeeld van financiering van gewenste/vereiste ontwikkelingen in (kwaliteit van) zorg.

Door het fragmenteren van de zorgfinanciering, is het leveren van goede zorg voor de zorgaanbieder risicovoller geworden, omdat er in de praktijk meer zorg wordt geleverd, terwijl daar niet altijd een vergoeding tegenover staat. Dit kan helaas een effect hebben op de kwaliteit van zorg omdat wij wel alle klanten die een beroep op ons doen willen voorzien van de juiste zorg. Om te zorgen dat wij al onze cliënten de zorg kunnen bieden die zij nodig hebben, proberen wij steeds en blijvend effectiever en doelmatiger te werken zodat wij meer zorg kunnen leveren tegen lagere kosten. Wij zullen echter ook als Stichting Mijzo het gesprek met verzekeraars en zorgkantoren blijven voeren om gezamenlijk de belangen van onze klanten zo goed mogelijk te behartigen.

Een andere uitdaging waar de gehele zorgsector als zodanig tegenaan loopt, is de krimpende arbeidsmarkt. De vergrijzing neemt toe en de zorg wordt complexer, waardoor de vraag naar ondersteuning in zorgbehoefte alleen maar toe zal nemen, terwijl de beroepsbevolking af neemt. Mede door de mogelijkheden die de beschikbare kwaliteitsmiddelen bieden, kan De Riethorst Stroomland zich inspannen om ondanks deze uitdagingen een aantrekkelijke werkgever te zijn en daarnaast ook via diverse technologische innovaties deze uitdaging aan te gaan, echter moet ook de impact van de coronapandemie op het personeel niet worden vergeten. Hoewel de piek van het ziekteverzuim inmiddels achter ons ligt, heeft het afgelopen jaar een grote fysieke én mentale impact gehad op onze (zorg-)medewerkers.

De toenemende maatschappelijke opgave, is een belangrijke reden geweest voor de fusie met Volckaert en Schakelring. We zullen de zorg moeten transformeren en we willen daar

koploper of aanjager in zijn. Samen komen we verder dan alleen. Deze veranderingen zullen veel van een ieder vragen, De klant zal zich actief moeten voorbereiden op het ouder worden om niet afhankelijk te worden van professionele zorg. De medewerker zal een andere medewerker worden met meer focus op technologie, samenwerkend met professionals en niet professionals. Gezien de aanzienlijke groei van ouderen en de krappe arbeidsmarkt, zullen we het gesprek aangaan over wat is kwaliteit in deze bijzondere tijd die ons te wachten staat. De organisatie zal nog meer dan het al deed, gaan samenwerken en leren om zo de zorg te transformeren. Dit zal van velen een grote veranderbereidheid vragen.

5.5 Fusie

Per 31 maart 2020 zijn de stichtingen De Riethorst Stroomland, Schakelring en De Volckaert bestuurlijk gefuseerd. Per 1 januari 2021 is ook de juridische fusie geformaliseerd en gaan de drie stichtingen gezamenlijk verder onder de naam Stichting Mijzo. In 2020 is het besturingsmodel uitgerold en is een start gemaakt met de integratie van uitvoerende en ondersteunende processen. Ook in 2021 zal de verdere organisatorische integratie invloed hebben op de bedrijfsvoering. We hebben er vertrouwen in dat door deze fusie de kwaliteit van onze (zorg)dienstverlening verder zal verbeteren en dat de samenwerking op termijn zal leiden tot meer efficiëntie in zorg en bedrijfsvoering. Door de fusie kunnen we ons beter voorbereiden op de uitdagingen van de toekomst en een grote steen bijdragen in de transformatie van de zorg.

5.6 Kasstromen en financieringsbehoefte

In 2020 is de liquiditeit toegenomen met € 3,3 mln. Deze toename wordt veroorzaakt door de kortlopende leningen die zijn ontvangen van Volckaert en Schakelring voor in totaal € 3,0 miljoen. Daarnaast heeft het resultaat ook een positieve bijdrage geleverd. De negatieve kasstroom uit investeringsactiviteiten als gevolg van de, inmiddels opgeleverde en in gebruik genomen, nieuwbouw, wordt ruimschoots gecompenseerd door de positieve operationele en financieringskasstromen. Deze laatste leidt natuurlijk wel tot een toename van de langlopende leningen, maar de rentekosten zullen niet stijgen, door de negatieve rente op de nieuwe langlopende lening.

Ook voor het komende jaar voorzien we een stijging van de liquide middelen op Mijzo-niveau. De nieuwbouw is in 2020 afgerond en binnen Mijzo is ruimte voor het doen van noodzakelijke en kwaliteitsverbeterende investeringen. Uiteraard zullen besluiten tot investeringen blijvend weloverwogen en met aandacht voor liquiditeit en de financiële positie van de stichting worden genomen.

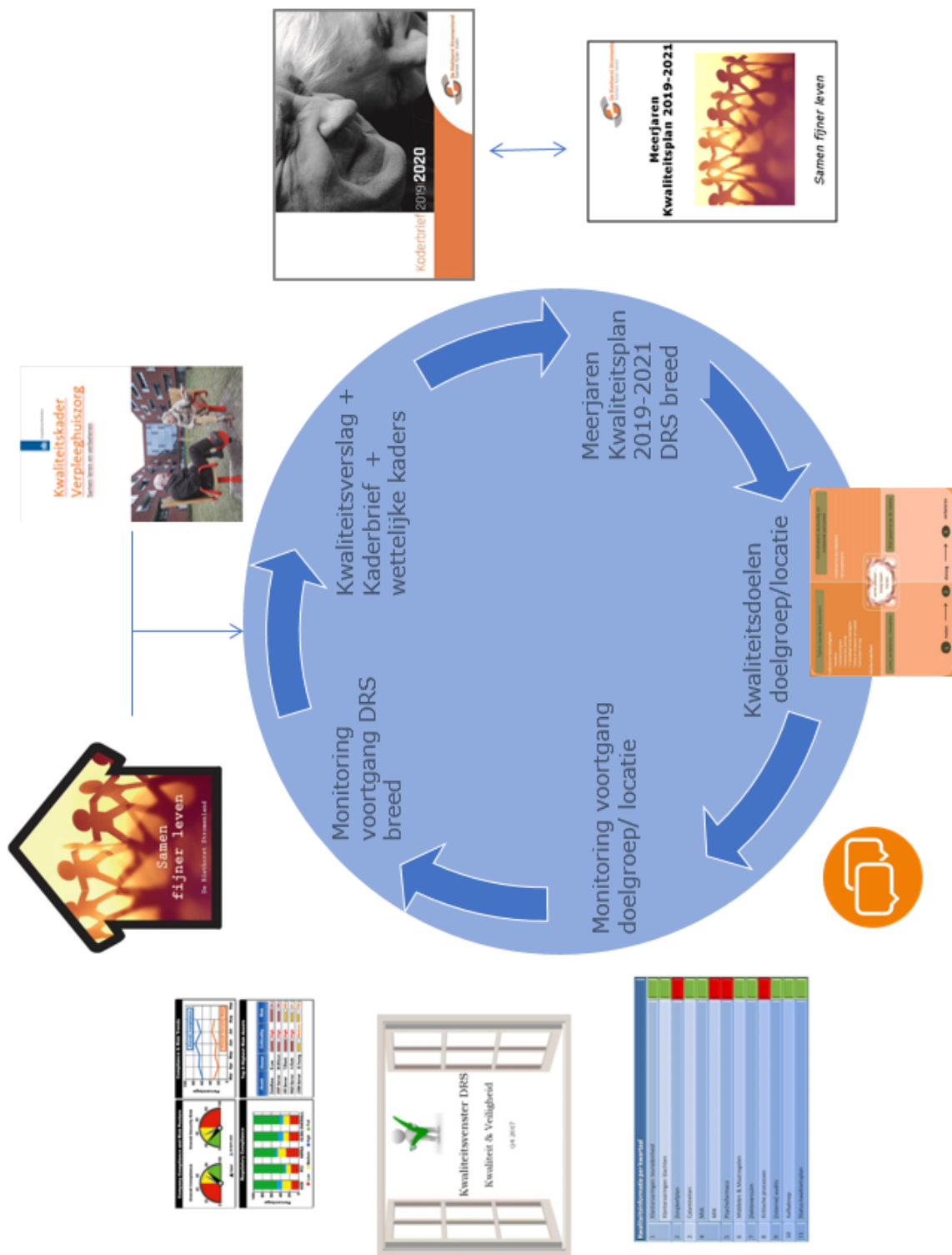
Door de diverse compensatieregelingen is de verwachting dat de impact van de coronapandemie op de liquiditeiten beperkt zal blijven. Daarbij is de financiële positie van Stichting Mijzo goed te noemen en zijn de begrote vooruitzichten positief. De liquiditeitsontwikkeling wordt periodiek gemonitord waarbij op basis van scenarioanalyse en (dynamische) liquiditeitsprognoses aan een goede en verantwoorde liquiditeitsbeheersing invulling wordt gegeven.

Bijlage 1 Relatie thema's kwaliteitskader en onderwerpen verslag

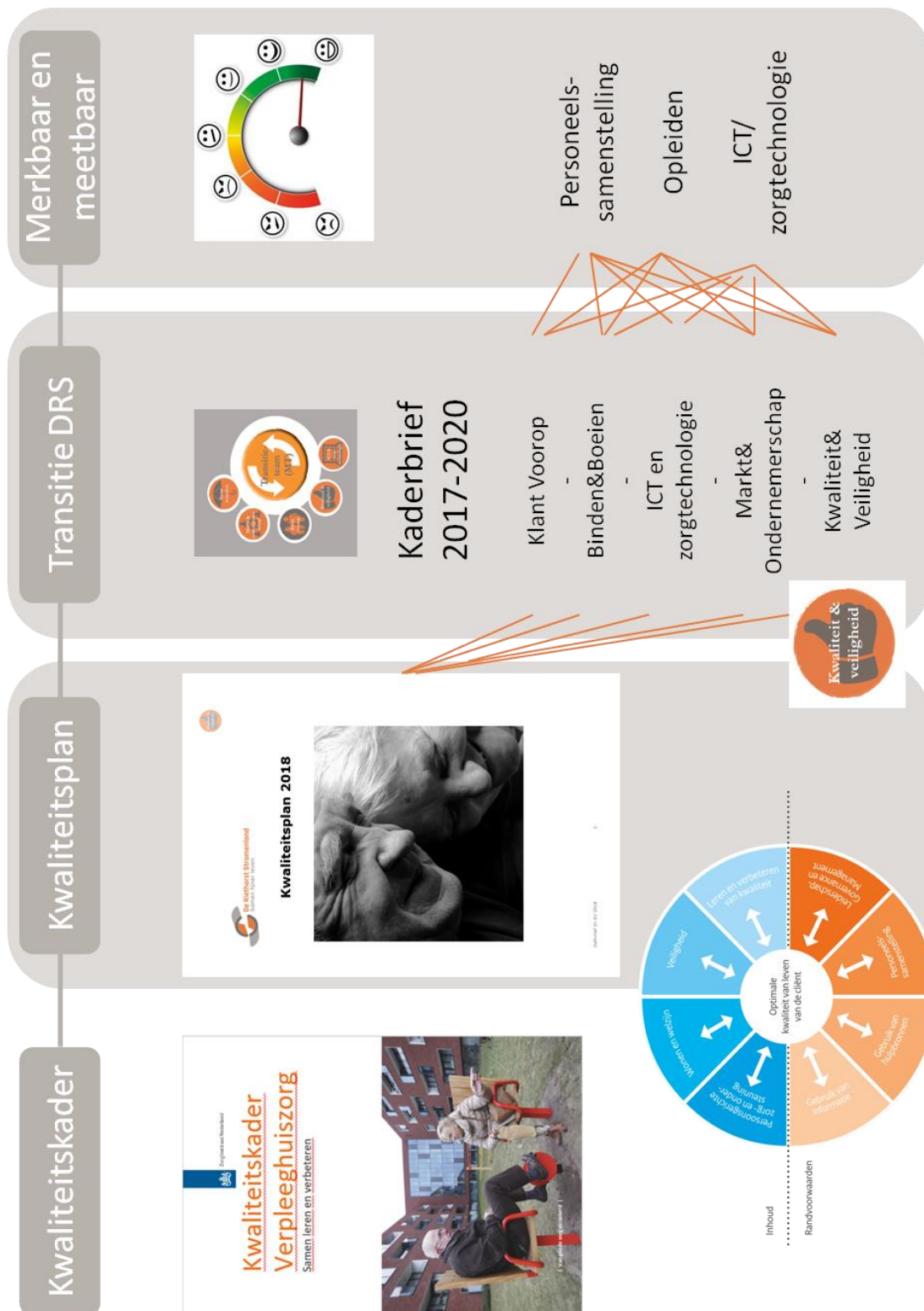
Thema's Kwaliteitskader verpleeghuiszorg	Onderwerpen uit onderliggend verslag
1. Persoongerichte zorg en ondersteuning	• Positieve gezondheid (§ 2.1) • Implementatie nieuw woonzorgdossier en het concept daarachter (§ 2.1) • Expertisecentrum dementie (§ 2.1) • Workshops levensluister voor medewerkers (§ 2.1) • Topcare voor mensen met Huntington (§ 2.2) • Werken aan optimale teamsamenstelling en behoud van medewerkers m.b.v. kwaliteitsgelden (§ 2.1 en §2.3)
2. Wonen en welzijn	• De klant voor verhuizing beter leren kennen (§ 2.1) • Inzet contacthonden (§ 2.1) • Inzet bestaande zorgtechnologie en Living Lab (§ 2.4) • Ontwikkelen zorgtechnologie : SAM (§ 2.4) • Thuis blijven wonen met verpleeghuisindicatie (§ 2.1) • Realisatie nieuwbouwlocatie 'de Riethorst' waarin visie op vrijheid tot uiting is gekomen. (§ 2.1) • Zomerprijsvraag (§ 2.4) • Transmurale zorg (paragraaf 2.5)
3. Veiligheid	• Indicatoren basisveiligheid (§ 3.1) • Beheersen risico's (§ 2.2) • Klachten (§ 3.2) • MVA (§ 3.1) • Calamiteiten (§ 3.1) • Informatieveiligheid • Vrijheidsbeperkende maatregelen (§ 3.1) • Psychofarmaca (§ 3.1) • Geweld in de zorgrelatie (§ 3.1) • Registratie minder ernstig geweld (§ 3.1)
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	• Trots op het HKZ-certificaat (§ 2.2) • Kwaliteitsvenster (paragraaf 3.2) • Klanttevredenheid (§ 3.2) • Verbeterparagraaf (§ 3.2) • Lerende netwerken (§ 3.2) • Regelarm werken, Kafkknop en schrapsessies (§ 3.2) • Interne audits (§ 3.2) • Radicale vernieuwing (§ 2.2) • Kwaliteitskalender en kletsplot (§ 2.2) • Topcare Huntington (§2.2) • Meerjaren kwaliteitsplan (§ 2.2) • Verminderen registratielast en regelarm werken (§ 3.2)

5. Leiderschap, governance en management	• Governance (§ 4.2 en Mijzo gedeelte) • Samenwerking met andere organisaties (door de paragrafen heen genoemd en § 4.2) • Besproken onderwerpen in OR en CKR (§ 4.2 en Mijzo gedeelte)
6. Personeelsamenstelling	• Vergroten van de instroom (§ 2.3) • Behoud van medewerkers (§ 2.3)Inzet coaches binden en boeien (§ 2.3) • Tevredenheidsmeting corona (§ 2.3)
7. Gebruik van hulpmiddelen	• Nieuwe woonzorgdossier (§ 2.4) • Digitale ondersteuning zelfroosteren (§ 2.4) • Voorbereiding implementatie applicaties en zorgtechnologie (§ 2.4)
8. Gebruik van informatie	• Klanttevredenheid (§ 3.2)

Bijlage 2 Werken aan kwaliteitsverbetering en samenspel



Bijlage 3 Samen leren en verbeteren bij de Riethorst Stromenland



Bijlage 4: Kwaliteitsvenster op locatie

Kwaliteit & Veiligheid

Klanttevredenheid

Norm aanbevelingsvraag: 90%



Klachten

Norm naar tevredenheid opgelost en afgehandeld binnen termijn: 75%

Totaal vorig kwartaal: 0

Aantal klachten Q3 2020: 0

Klachten naar tevredenheid opgelost



Vorig kwartaal: Q3 2020:
nvt nvt

Klachten afgehandeld binnen termijn



Vorig kwartaal: Q3 2020:
nvt nvt

Multidisciplinair bespreken incidenten

Norm: 95%



Vorig kwartaal: Q2 2020:
100% 100%

Decubitus

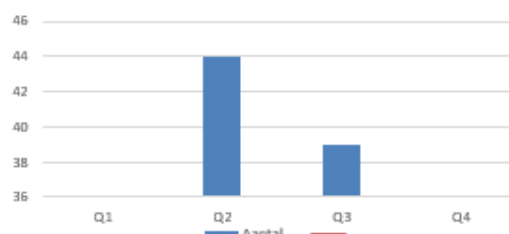
Norm: 5%



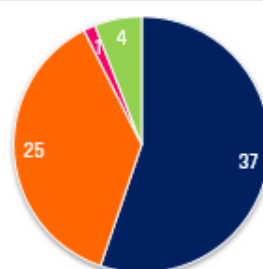
Q1 2019: Q1 2020:
5% 0%

Goezate

Psychofarmaca



Aantal MVA-Meldingen



Totaal vorig kwartaal: 91
Totaal Q3 2020: 67

Vorig kwartaal:
Medicatie: 45
Vallen: 33
Agressie: 7
Overig: 6

■ Medicatie ■ Vallen ■ Agressie ■ Overig

Toelichting

- * Klanttevredenheid:
Zie broninformatie. Het cijfer op ZKN zijn alle waarden vanaf 2008.
- * Klachten:
Er zijn geen klachten geuit in Q3 2020.
- * Multidisciplinair bespreken incidenten:
Geen bijzonderheden
- * Decubitus
Percentage is gedaald tot 0% en ligt daarmee binnen de norm die DRS gesteld heeft.
- * Psychofarmaca:
44%
- * MVA-meldingen:
Onder overig; 4 keer niets ingevuld.

Bijlage 5: Verbeterparagraaf op locatie

Locatie Goezate

Aantal plaatsen: 74

Doelgroep: psychogeriatric en somatiek

Klanten: 74 + 2 logeerappartementen

Medewerkers: 64

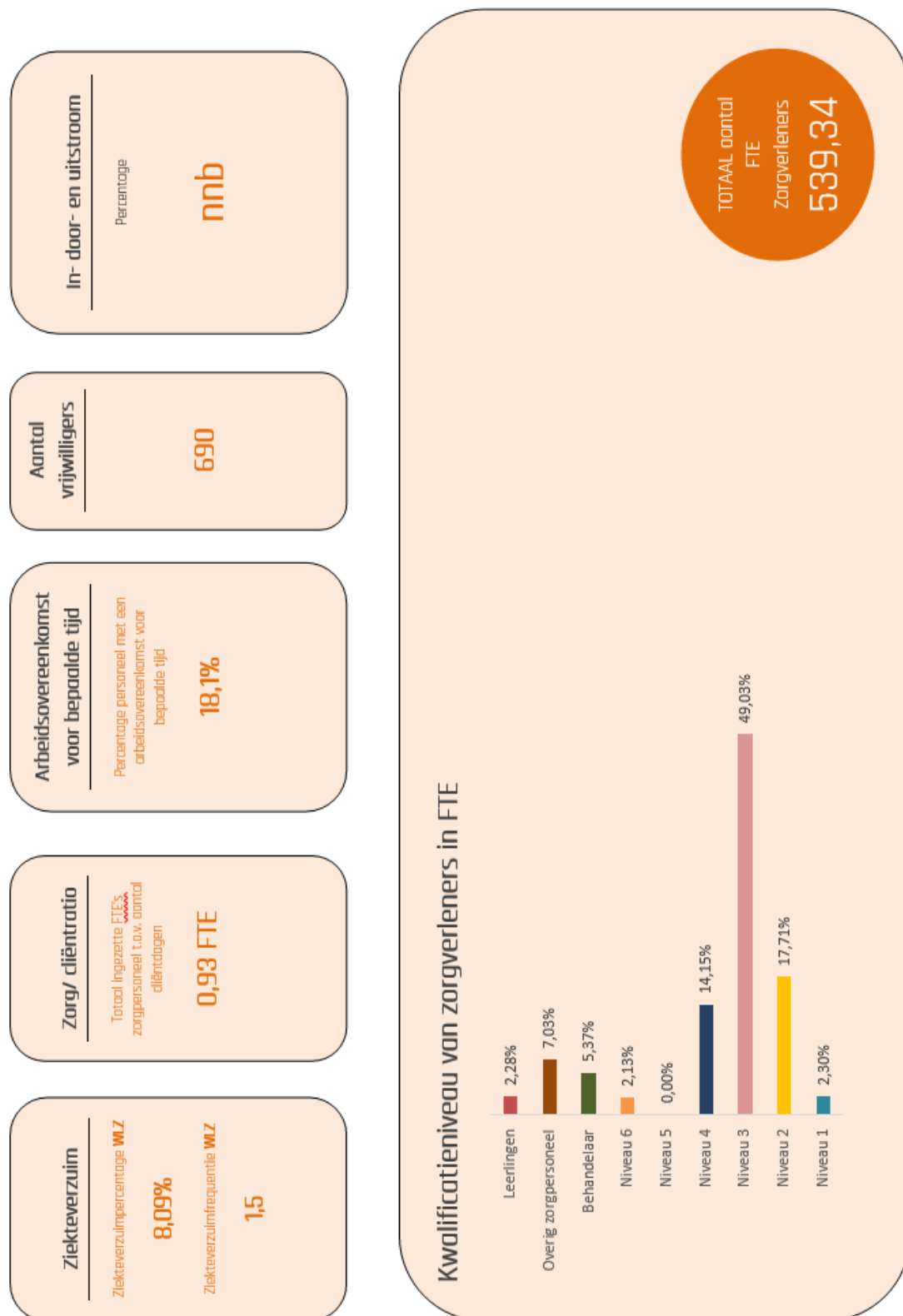
Tijd en aandacht bewoners			Gemotiveerd, deskundig en voldoende personeel		
Klanttevredenheid			Medewerkerstevredenheid		
Aanbevelingsvraag	2019	Norm	Bevlogenheid	2018	DRS
	100%	90%		7.7	7.9
Rapportcijfer	8.1		Betrokkenheid	6.7	7.7
			Tevredenheid	7.0	7.4
			Werkgeverschap	6.8	7.3
Leren, verbeteren, innoveren			Couleur locale		
Indicatoren basisveiligheid			* Doorontwikkeling Wet Zorg en Dwang. * Integratie zorg en welzijn (tijd en bewustwording van het bieden van een zinvolle daginvulling/welzijn) * Integratie zorg en behandeling * Deskundigheidsbevordering		
% decubitus (> graad 2) LPZ	Locatie: 5%	DRS: 5%			
Medicatieveiligheid (LPZ '18)	100%				
Advanced careplanning (LPZ	100%				
Aantal VBM (01-10-2019)	1				
Eten en drinken (LPZ '19)	Wordt gemeten in Q4 2019				
Aantal MIK-meldingen (01-10-2019)	Medicatie	57			
	Vallen	19			
	Agressie	-			
	Overig	7			

	Activiteit		Middelen	Monitoren	€
	Wat gaan we doen?	Wat gaat de klant hiervan merken?	Wat is hiervoor nodig?	Intern monitoren resultaat?	Kosten?
1	Uitbreiden teams tot 52,5 FTE	Meer aandacht en tijd voor de klant & betere werkverdeling medewerkers	Samenwerking HR op werving en selectie	BI aantal FTE	Opgenomen in meerjaren kwaliteitsplan en begroting 2020
1	Expertise centrum dementie wordt in 2020 aan de hand van de Wet zorg en dwang en active ageing doorontwikkeld waarbij zorgtechnologie wordt ingezet.	Het biedt de klant meer vrijheid om te bewegen en veiligheid in de woonomgeving.	*Bewustwording medewerkers door middel van het zorg en behandelconcept dementie. *Inzet zorgtechnologie (volgsysteem), overleg met Behandeling en technische dienst. *Omheining – voordeur schakelen	*Gesprekken tussen contactverzorgende en klant / familie (MDO) *Klantbesprekingen *Voor- en najaars rapportage	€ 206.305 zorgtechnologie (bereikbaarheid / alarmering) * Organisatie breed experts in Active ageing
2	De locatie Goezate gaat met inzet van de positieve gezondheid en met Puur voor woonzorg methodisch werken en klinisch redeneren waardoor de professionalisering wordt doorontwikkeld in 2020.	Klant wordt anders benaderd, uitgegaan van mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden. Klant / familie kan het dossier zelf volgen en aanpassen en hiermee kan de klant/familie zelf op de hoogte zijn en blijven.	*Inzet Coach, positieve gezondheid begeleiden d.m.v. overleggen. *Uitleg puur voor woonzorg *Begeleiding bieden aan familie / klant over het systeem Puur	*Zorgdossier Puur voor woonzorg. *Intervisie met de coach *Werkoverleggen	Tijd Per medewerker 1 uur per maand extra voor overleggen 1 uur per klant uitleg Uit reguliere begroting
3	Het participatiebeleid en het eetproject wordt in 2020 geïntegreerd bij zorg, welzijn en facilitair.	*De klant krijgt meer tijd en aandacht en een fijner leven op niveau van individueel / welzijn en ontmoeting. *Maaltijdbeleving gaat vooruit	*Inzet extra medewerker 4 uur in de week (2 keer 2 uur)	*Evaluatie in team overleggen *Voor- en najaars rapportage	4 uur per week extra medewerker Uit reguliere begroting
4	Het bij de klant in kaart brengen en reguleren van sensorische	* Door activering of demping van prikkels ontstaat een optimale alertheid.	*Startsets met sensorische integratie materialen *Extra videocamera's	* Zorgdossier Puur voor woonzorg * Klantbesprekingen * MDO	€500

	prikkels vanuit de omgeving en de prikkelverwerking. * Door optimale alertheid is er ruimte voor makkelijker en meer contact met naasten en zorgmedewerkers. * Door betere regulatie van prikkels is er minder onrust bij de klant en bij medebewoners			Uren inzet fysiotherapeut / ergotherapeut.
--	---	--	--	---

Bijlage 6: Personeelssamenstelling 2020*

*Deze cijfers zijn nog niet definitief vastgesteld en kunnen afwijken van het definitieve jaarverslag en de cijfers zoals ze worden aangeleverd in de Openbare Database.



Bijlage 7: Overzicht bestedingsdoeleinden 19% kwaliteitsmiddelen

19% INNOVATIEBUDGET

Bestedingsdoeleinden:

- A: Ontwikkelingslag ECD en serviceteam
- B: TUE Design Thinking
- C: Digitale werkplek fase 2
- D: Zorgtechnologie: Bereikbaarheid en Alarmering
- E: Zorgtechnologie: Zorg in Vrijheid

1

A: Ontwikkelingslag ECD

Training

- Trainingen optimaal gebruik ECD - PUUR
- Coaching on the job door serviceteam

Positieve gezondheid

Bijvoorbeeld:

Medimo - PUUR

- Efficiëntie, Professionalisering, Veiligheid
- Familie toegang tot PUUR
- Inge, eigenaarschap, participatie

Techniek

- Tablets
- Koppelingen systemen



2

B: Designed Thinking

- Ontwikkeling warme zorgtechnologie



Project SAM op Albanshoeve

3

C: Digitale werkplek fase 2

Resultaten evaluatieonderzoek:

	Gemiddeld	De verdeling volgt normale verdeling
Welk cijfer geef jij het uitsien in de nieuwe digitale werkomgeving?	7,6	5,7
Welk cijfer geef jij de techniek van de nieuwe digitale omgeving?	7,4	5,7
Welk cijfer geef jij voor de mate waarin de nieuwe omgeving jou helpt bij jouw werkzaamheden?	7,6	5,6

4

**E: Zorgtechnologie:
Bereikbaarheid & Alarmering**

Creëren van veiligheid
Borgen van veiligheid
Respecteren van de privacy
Behoud van eigen regie



Vergróten van de bereikbaarheid van medewerkers door o.a.:

- Akoestische alarmering
- Slimme camera's
- Spreek-luisterverbindingen




5

**E: Zorgtechnologie:
Zorg in Vrijheid**

Vrijheid is... juist zijn
Vrijheid is... je keuze
vrijheid is... je handelen, je beweging
Vrijheid is er voor ieder mens.
Zs betekent hij een menswaardig en zinvol leven.
(Wolffensack & 2010)



Op ieder gewenst moment
toegang tot eigen
appartement.



CQS
Alarmering

GPS



6

**E: Zorgtechnologie:
Zorg in Vrijheid: Andere mooie initiatieven**



Endless.kino.
Medewerkers leren om het
lerend vermogen van mensen
met diverse optimalisatie te
benutten t.b.v. o.a.
zorgtechnologie.

avans
University of Applied Sciences

samenwerkingsverbanden
Alles diverse partners
samenwerkingsverbanden om
breiden de bundelen en mooie
idealen uit te verspreiden.



7

Zomerprijsvraag

**Winnaar: Zorgrobot Zara
Kloosterhoeve**
Doornikwelling voor doelgroep
Huntington



Verreke vele mooie
idealen wordt ook geldend
gemaakt voor:



Qwieck-Up



Smart Glass

8