

Kwaliteitsverslag 2020 kwaliteitsplan 2021

VERSIE 1.8 1 januari 2021

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Management informatie.....	4
Samenhang programmalijnen met onderdelen Kwaliteitskader verpleeghuiszorg	6
Algemene gegevens Zorggroep Reinalda.....	7
1.1 Locaties	7
1.2 Doelgroepen.....	7
1.3 Personele samenstelling	7
Hoofdstuk 1 Programmalijn 1 Zorgverbetering en zorgtechnologie	8
Inleiding.....	8
1.1 Resultaten per deel project	8
1.2 Veiligheid.....	12
1.3 Kwaliteit	14
HKZ certificering.....	17
Hoofdstuk 2 Programmalijn 2 Arbeid en personeel	19
Inleiding.....	19
2.1 Resultaten per deel project	19
2.2 Indicatoren personeelssamenstelling	21
2.3 Verzuim	23
2.4 Zorg continuïteit in Corona tijd.....	23
2.5 Vrijwilligers.....	23
2.6 Leiderschap, Governance en management	24
Hoofdstuk 3 Programmalijn 3 Uitbreidingen en verbouwingen.....	26
Inleiding.....	26
3.1 Resultaten per deel project	26
Hoofdstuk 4 Mate van realisatie acties kwaliteitsplan 2020	28
Bijlage.....	30
Bijlage 1 Kaderbrief 2021	30
Bijlage 2 Woordenlijst.....	31

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 en het kwaliteitsplan 2021 van Zorggroep Reinalda. In dit verslag neem ik u graag mee in de ontwikkelingen van 2020 en de plannen voor 2021.

Het jaar 2020 was voor ons als Zorggroep een bijzonder jaar. Vanzelfsprekend zetten wij ons in voor goede kwaliteit van zorg- en dienstverlening aan onze bewoners en cliënten. Maar we zetten ook een groot aantal veranderingen in gang. We realiseerden de aansluiting bij Carante Groep en gingen daarmee over naar andere HR, ICT systemen. We implementeerden een nieuw zorg- en behandeldossier en introduceerden nieuwe zorgtechnologie en telefonie. Daarnaast hadden wij net als alle andere zorgorganisaties te maken met de Corona pandemie. Een situatie die ons voor de uitdaging stelde dingen te doen die we nog nooit eerder hadden gedaan en nog nooit eerder samen hadden gedaan.

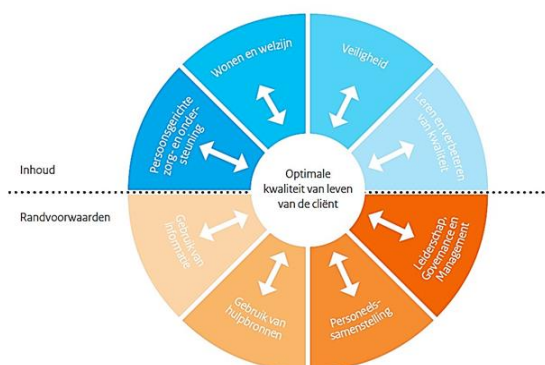
In onze beleidscyclus brachten we eveneens wijzigingen aan. We lieten het werken met jaarplannen achter ons en kozen voor een nieuwe werkwijze met programmalijnen. We werkte met lijn 1: zorgverbetering en zorgtechnologie, 2: arbeid en personeel en 3: uitbreidingen en verbouwingen. Onder de 3 programmalijnen verdeelden we onze speerpunten als projecten. Deze werkwijze is ons goed bevallen en daarom continueren we het werken met programmalijnen in 2021. En voegen we in 2021 een vierde programmalijn toe gericht op innovatie.

Door de Corona pandemie en de tariefskorting ZZP 4 en ZZP6 die verrekend werd met de kwaliteitsgelden waren we enerzijds niet in staat om alle doelen die wij ons kwaliteitsplan voor 2020 hadden opgenomen te realiseren. Anderzijds hadden wij in het kwaliteitsplan 2020 feitelijk een beeld geschetst van hetgeen we in 2021 zouden hebben willen bereiken. Daarmee logisch dat niet alles van het plan reeds in 2020 is gerealiseerd.

We hebben ervoor gekozen om de opbouw van het kwaliteitsverslag te verbinden aan onze programmalijnen. De relatie met het kwaliteitskader maken we door per hoofdstuk te beschrijven welke onderdelen van het kwaliteitskader verbonden zijn aan de desbetreffende programmalijn. We geven hiermee een totaal beeld van wat wij in 2020 bereikt hebben en welke plannen we voor 2021 geformuleerd hebben. Daarnaast hebben we in hoofdstuk 4 een tabel toegevoegd waarin in een oogopslag te zien is wat de status is van de acties uit het kwaliteitsplan 2020. Dit is onderverdeeld in gerealiseerd, lopend en zo nodig mee naar 2021, niet gerealiseerd en wel/niet mee naar 2021.

Carolien Koning, bestuurder Zorggroep Reinalda



Haarlem, september 2020











Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

Management informatie

Legenda

Voldoet bijna nog enkele ontwikkelpunten	
Voldoet nog niet nog meerdere ontwikkelpunten	

Onderdeel kwaliteitskader	Mate waarin organisatie voldoet in 2019	Mate waarin organisatie voldoet in 2020	Acties voor kwaliteitsplan 2021 en komende jaren
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			<ul style="list-style-type: none"> ○ Meer behandelaren inzetten psycholoog en ergotherapeut (1,6 FTE) ○ Inzetten woonzorg assistent (1,2 FTE) ○ De functie van geestelijk verzorger verder uitbouwen en implementeren ○ Palliatieve beleid verder implementeren ○ Verdere adoptie en implementatie van zorgtechnologie, domotica en e-health ○ Vervolgen project mantelzorgbeleid en gebruik Caren zorgt ○ Samenwerking SIG vervolgen ○ Verdere implementatie van de WZD en omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag
Wonen en welzijn			<ul style="list-style-type: none"> ○ Verhogen kwaliteit van dagbestedingsactiviteiten en welzijns activiteiten door verhogen inzet vitaliteitscoach en coördinator vrijwilligers en recreatie. En inzetten welzijnsmedewerkers VPT (6,5 FTE) ○ Project Groen doet goed 10.000 euro materiaal en kosten begeleiding 15.000 per jaar voor de eerste 2 jaar daarna niet meer ○ Inzet transfer verpleegkundige (0,6 FTE) ○ Uitbreiding budget gastvrouwen ○ Uitbreiding inzet kok op de huiskamers (1,2 FTE) ○ Realiseren van kookmogelijkheden op de huiskamers en in de dagbestedingsruimte ○ Verbouwing de Roos en verhogen VPT
Veiligheid			<ul style="list-style-type: none"> ○ Blijvende aandacht voor medicatie veiligheid ○ Verankeren rol van wondverpleegkundige (0,44 FTE) ○ Versterken samenwerking teamcoach, FOK en afdeling opleidingen
Leren en verbeteren van kwaliteit			<ul style="list-style-type: none"> ○ Verdieping en verbreding lerend netwerk (1 FTE) ○ Workshop participatie kliniek voor nieuwe medewerkers

Leiderschap, Governance en management			<ul style="list-style-type: none"> ○ Informatie ophalen door spiegelgesprekken te voeren
Personeelssamens telling			<ul style="list-style-type: none"> ○ Hercertificering vrijwillige inzet goed geregeld ○ Samenwerking met Hospice Haarlem voor inzet vrijwilligers bij palliatieve zorg ○ Flexibilisering en taakdifferentiatie uitwerken ○ Inzet van woonzorg assistent onderzoeken en realiseren ○ Onderzoeken en zo mogelijk inzetten van meer (Zuid) Europese verpleegkundigen (2FTE) ○ Arbeidsmarkt communicatie verbeteren ○ Implementatie van onboarding app en interne communicatie ○ Aandacht voor vitaliteit van medewerkers (1FTE)
Gebruik hulpbronnen			<ul style="list-style-type: none"> ○ Aanschaf en inzet verschillende hulpmiddelen en domotica ○ Vervolgen Greendeal ○ Uitbreiding samenwerking met de SIG ○ 2 aandachtsfunctionarissen meldcode ouderen mishandeling ○ (meer) digicoaches inzetten
Gebruik van informatie			<ul style="list-style-type: none"> ○ Informatie ophalen door spiegelgesprekken te voeren ○ Medewerkers tevredenheidsonderzoek

Samenhang programmaliijnen Zorggroep Reinalda met onderdelen Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Programmaliijn Zorggroep Reinalda	Onderdeel van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg
Programmaliijn 1 Zorgverbetering en zorgtechnologie	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
	Wonen en welzijn
	Veiligheid,
	Leren en verbeteren van kwaliteit
	Gebruik van hulpbronnen
Programmaliijn 2 Personeel en arbeid	Gebruik van informatie
	Personeelssamenstelling
Programmaliijn 3 Uitbreidingen en verbouwingen	Leiderschap Governance en Management
	Wonen en welzijn
Programmaliijn 4 Vernieuwing versnellen en verankeren (per 2021)	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
	Wonen en welzijn
	Veiligheid
	Personeelssamenstelling
	Gebruik van hulpbronnen

Algemene gegevens Zorggroep Reinalda

1.1 Locaties

Zorggroep Reinalda heeft feitelijk 1 locatie: Het Reinaldahuis, met 160 appartementen waarvan 150 voor WLZ bewoners/cliënten en 12 voor bewoners/cliënten en die bij ons komen in het kader van tijdelijk verblijf.

Daarnaast wordt op twee plaatsen buiten het Reinaldahuis VPT zorg geleverd vanuit de WLZ. Dit zijn de koop- en aanleunwoningen nabij het Reinaldahuis en De Roos in het centrum van Haarlem.

1.2 Doelgroepen

Overzicht indicaties intramurale cliënten op 21-09-2020

3 VV	0
4 VV Z043 (4VV incl.BH incl. DB)	33
5 VV Z053 (5VV incl.BH incl. DB)	58
6 VV Z063 (6VV incl.BH incl. DB)	51
7VV Z073 (7VV incl.BH incl. DB)	5
8 VV Z083 (8VV incl.BH incl. DB)	0
9VV	1
10 VV Z103 (10VV incl.BH incl. DB)	2

1.3 Personele samenstelling

De personele samenstelling van Zorggroep Reinalda ziet er als volgt uit

BEGROTING 2019 - 2021					
Stap 1a : Geef hieronder uw meerjarenbegroting van het gemiddeld aantal FTE zorgpersoneel verpleeghuis per jaar in loondienst per categorie					
Tabel 1a, gemiddeld aantal FTE		2018	2019	2020	2021
		<i>realisatie</i>	<i>Begroting gemiddeld aantal FTE op jaarbasis</i>		
Zorgpersoneel verpleeghuis in loondienst					
Niveau 1		15,00	18,00	19,90	19,90
Niveau 2		27,00	29,00	29,00	29,00
Niveau 3		37,00	39,00	44,60	44,60
Niveau 4		21,00	21,00	24,60	24,60
Niveau 5	Niveau 5	1,00	1,00	2,40	2,40
Niveau 6	Niveau 6	1,00	1,00	1,00	1,00
Behandelaar		3,00	1,30	2,70	2,70
Overig zorgpersoneel		4,00	7,00	7,60	7,60
Leerlingen		11,00	17,00	17,00	17,00
1.1 Totaal aantal FTE		120,00	134,30	148,80	148,80
1.2 Bruto toename FTE tov 2018			14,30	28,80	28,80

Hoofdstuk 1 Programmalijn 1 Zorgverbetering en zorgtechnologie

Inleiding

Deze programmalijn richt zich op zorgverbeteringen en zorgtechnologie. En heeft daarom een directe verbinding met de onderdelen: persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn, veiligheid, leren en verbeteren van kwaliteit, gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie uit het kwaliteitskader.

In 2020 vielen de volgende projecten onder deze programmalijn:

- Implementatie nieuw zorgdossier en behandeldossier
- Implementatie nieuw zorgoproep systeem en nieuwe telefonie
- Mantelzorgbeleid
- Inzet SIG cliënten
- Wet zorg en dwang
- Nieuw voedingsconcept
- Welzijn
- CSS (cliëntenportaal)


1.1 Resultaten per deel project

Implementatie nieuw zorgdossier en behandeldossier

Bij de overgang naar Carante Groep hoorde ook de implementatie van een nieuw elektronisch zorg dossier. Op 1 juni 2020 hebben we de overstap gemaakt van Cura naar ONS Nedap. Dit dossier wordt door medewerkers als gebruiksvriendelijker ervaren. De artsen van Novicare werken in het behandeldossier Nova. Om eenduidigheid in werkwijze te bereiken werken de para medici van Zorggroep Reinalda sinds 1 mei 2020 ook in Nova. Hierdoor kunnen zij hun behandelplannen en voortgang rapporteren in een systeem dat gericht is op behandelaren. Rapportage die van belang is voor de het zorgdossier kan middels een koppeling worden door gestuurd naar ONS.

CSS (cliëntenportaal)

In het oude zorgdossier Cura was erin eerste instantie een kleine groep mantelzorgers die toegang had tot het cliënten portaal (CSS). Toen vanwege de Corona maatregelen de mantelzorgers niet meer op bezoek konden komen, hebben we alle mantelzorgers binnen 1,5 week toegang gegeven tot het CSS van Cura. Zodat zij op die manier goed op de hoogte konden blijven van hoe het met hun naaste ging. Met de overgang van Cura naar ONS was er ook een overgang naar een nieuw cliëntenprotaal. ONS werkt met Caren Zorgt. Voor de overgang naar ONS hebben we voor alle mantelzorgers inloggegevens voor Caren zorgt klaar gezet. Zodat zij zonder onderbreking in het cliënten portaal konden. De digivaardigheden van mantelzorgers zijn helaas niet altijd voldoende om zelfstandig gebruik te kunnen maken van Caren zorgt. Waar mogelijk ondersteunen we mantelzorgers bij het gebruik van Caren zorgt.




In 2021 willen we binnen het project mantelzorgbeleid extra aandacht besteden aan de adoptie en optimaal gebruik van Caren zorgt door mantelzorgers.

Implementatie nieuw zorgoproep systeem en nieuwe telefonie

Bij Zorggroep Reinalda hebben we een nieuw zorgoproep systeem geïmplementeerd en daarmee ook de mogelijkheden uitgebreid voor het inzetten van domotica. Het systeem van CLB werkt met smartphones en er kunnen laagdrempelig verschillende draadloze modules worden ingezet bij cliënten. Zo werken we niet alleen meer met een bewegingsmelder naast het bed van een bewoner/cliënt maar maken we ook gebruik van bedplanken. Een bedplank kan per bewoner/cliënt anders worden ingesteld. Zo ontvangen we bij cliënt A een melding als hij opstaat uit bed en bij cliënt B pas als zij langer dan 20 minuten uit bed is. Dit draagt bij aan persoon gerichte zorg en ondersteuning van onze bewoners/cliënten. Op 1 oktober gaat onze nieuwe telefonie omgeving live. Hierdoor kunnen medewerkers met dezelfde smartphone als waarop de zorgoproepen binnen komen bellen en gebeld worden. Ook zijn onze zorgafdelingen vanaf dan rechtstreeks bereikbaar. En hoeven mantelzorgers van de bewoner/cliënt niet eerst de receptie te bellen voor zij met de afdeling in contact komen.

Door de toekenning van 5 subsidies voor het stimuleren van de inzet en van eHealth in de thuissituatie (SET) maakt de inzet van domotica in de thuiszorg eind 2020 een flinke ontwikkeling door. Tussen 1 oktober 2020 en 30 april 2021 implementeren we bij cliënten in de extramurale zorg (zowel WLZ als ZVW) 5 eHealth oplossingen. Het gaat om de automatische medicijn dispenser, slimme toegangso oplossingen, dagstructuur robots, leefstijlmonitoring en beeldzorg. Naast dat deze innovaties bijdragen aan de zelfstandigheid en het welzijn van cliënten ondersteunen zij ons ook bij het efficiënt inzetten van beschikbare medewerkers.

De Corona crisis heeft de ontwikkelingen op het terrein van vernieuwingen in de organisatie versneld. En laten zien dat er een urgentie is om out of the box te denken en gebruik te maken van nieuwe technologieën.



In 2021 krijgt dit project een vervolg en zal het zich richten op de verdere implementatie en adoptie van de zorgtechnologie intramuraal en de e-health in de thuiszorg. Wenselijk is hierbij de aansluiting bij het regionale project op dit thema. De start van een 4^{de} programmaliijn gericht op vernieuwing, versnellen en verankeren. Om zo het innovatie bewust zijn in de organisatie te vergroten.

Mantelzorgbeleid

Toen we op 13 maart 2020 als een van de eerste verpleeghuizen in Nederland onze deuren sloten, werd contact tussen bewoners/cliënten en mantelzorgers en het informeren van mantelzorgers het belangrijkste onderdeel van dit project. Dit hebben we op verschillende manier gerealiseerd:


- Beeldbellen voor bewoners/cliënten en mantelzorgers met ondersteuning van een medewerker
- Het versturen van een mantelzorgnieuwsbrief (eerst 2 keer per week nu 1 keer per 2 weken)
- Een zwaai raam voor bewoners/cliënten en mantelzorgers
- Een hoogwerker voor bezoek op grote hoogte.
- Op 11 mei opende we een bezoekersruimte waar bewoners/cliënten en mantelzorgers elkaar veilig konden ontmoeten
- Een bezoek container in de tuin voor wat meer privacy

Naast deze mogelijkheden hebben we ons ook gericht op ondersteuning van de mantelzorgers in deze lastige tijd. Het psychosociaal team heeft contact onderhouden met mantelzorgers. Dit deden

zij onder andere toen het bezoek verbod inging maar ook juist toen de bezoekruimte weer open ging. Want na elkaar 2 maanden weer zien is het fijn om even je hart te kunnen luchten.

Naast de acties die we in Corona tijd hebben uitgezet zijn we in 2020 ook gestart met een mantelzorg ondersteuningsgroep voor de mantelzorgers van onze gesloten afdeling Plato. Samen met Tandem begeleiden onze maatschappelijk werkers gespreksgroepen. Toen fysiek samen komen door Corona niet meer mogelijk was hebben zowel Tandem als de maatschappelijk werkers contact onderhouden met de mantelzorgers uit deze groep.


Ten tijde van de lock down heeft Stichting Vrienden van Reinalda een budget ter beschikking gesteld voor het aanschaffen van communicatie middelen ten behoeve van het beeldbellen. Daarvan zijn onder andere tablets en smartphones aangeschaft. Daarnaast is er in overleg met Stichting Vrienden ook geïnvesteerd in andere technologische hulpmiddelen die ouderen kunnen ondersteunen als zij minder of geen bezoek ontvangen. Zo schafte we een dagstructuur robot, 2 tablets voor ouderen, robot huisdieren en een slaapkussen aan van dit budget.



In 2021 krijgt dit project een vervolg en zal het zich met name richten het versterken en verbeteren van de aandacht en betrokkenheid van mantelzorgers bij onze organisatie.

Samenwerking SIG

Na een tijdelijk stopzetting van de dagbestedingsactiviteiten van bewoners/cliënten van de SIG (een organisatie uit de regio Kennemerland voor cliënten met een verstandelijke beperking) binnen Zorggroep Reinalda waren we voornemens in september een herstart te maken. Het doel van deze herstart was dat de inzet van de cliënten van de SIG zich niet alleen zou richten op de Horeca maar ook op het ondersteunen op de zorgafdelingen. Gedacht kan worden aan activiteiten als het verschonen van bedden, het ronddelen van de was, het ondersteunen bij maaltijd verstrekkingen en andere voorkomende werkzaamheden. Een situatie die voor beide partijen voordeel op zou leveren. Want als allerhande dagelijkse klusjes niet door zorgmedewerkers uitgevoerd hoeven te worden hebben zij meer tijd voor de bewoners/cliënten die van hun zorg afhankelijk zijn. Echter door de Corona crisis heeft de herstart niet in september plaats kunnen vinden.




In 2021 willen we in januari een herstart maken met de inzet van de SIG cliënten op locatie. Dit zal in nauwe verbinding staan met het project flexibilisering en taak differentiatie uit programmaliijn 2.

Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang ging in op 1 januari 2020 doordat we al langer een projectleider zorgverbetering hadden die zich bezig hield met de WZD waren we op veel vlakken voorbereid op de komst van deze wet. Zo is het beleidsplan gereed en hebben we onze visie op vrijheid geformuleerd en vastgesteld. De visie: "veilige vrijheid voor iedereen" kwam mede tot stand in een ontbijtsessie met een afvaardiging van de cliëntenraad, medewerkers uit de zorg, de VAR, de managers en het MT. Door de Corona crisis liep de implementatie van de wet in de dagelijkse praktijk helaas enige vertraging op. We streven naar een inhaalslag van deze vertraging in het najaar. Zo worden in het najaar van 2020 alle zorgverantwoordelijke van Zorggroep Reinalda geschoold met betrekking tot de WZD. De scholing wordt verzorgd door Novicare. Alle zorgplannen van de bewoners/cliënten

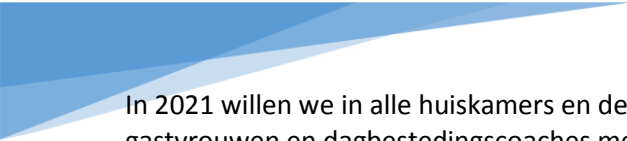
worden aangepast aan de WZD even als de registratie in het zorgdossier. We hebben tijdens de implementatie van ONS extra aandacht besteed aan de WZD geschiktheid van het zorgdossier. Vanuit Novicare hebben we een SOG die de rol van WZD arts voor Zorggroep Reinalda invult. De implementatie van de leefcirkels heeft enige vertraging opgelopen. Maar we streven ernaar dat voor het eind van 2020 de voorbereidingen zijn getroffen zodat de leefcirkels in het verpleeghuis in 2021 operationeel zijn. Binnen de regio is er ook een regionale werkgroep waar de verschillende VVT organisaties ervaringen en kennis uitwisselen met betrekking tot de WZD. En in september vond er een bijeenkomst plaats met de verschillende organisaties van de Carante Groep en de juristen. Daar werden casussen besproken en vooruit gekeken naar de voorgestelde wetswijzigingen.



In 2021 geven we verdere invulling aan de adoptie van de WZD met het project : WZD en omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag.

Nieuw voedingsconcept

Vanuit een al eerder gestart project en de wens om de kwaliteit en beleving rondom voeding te vergroten, hebben we dit jaar stappen gezet dit wellicht kleiner waren dan we voor ogen hadden. Maar die wel direct effect hebben gehad op de beleving van onze bewoners/cliënten. Eén van onze koks is wekelijks met de mobiele keuken langs alle huiskamers gegaan om daar een extraatje voor bij de lunch te bereiden. Een zeer gewaardeerd moment voor onze bewoners. Daarnaast hebben we nieuwe voedingsmiddelen geïntroduceerd om ondervoeding tegen te



In 2021 willen we in alle huiskamers en de dagbestedingsruimte een keuken realiseren waarin gastvrouwen en dagbestedingscoaches met of voor cliënten kunnen koken. Deze kookactiviteiten richten zich dan met name op het opplussen van de lunch met een zelf bereid extraatje of het koken met een groepje cliënten als activiteit. Daarnaast willen we de inzet van de kok met de mobiele keuken op de huiskamers verhogen. Enerzijds om de cliënten een fijne beleving te geven en anderzijds om de gastvrouwen te ondersteunen en te coachen bij het maken van extraatjes bij de lunch.

gaan. Zoals het verstrekken van roomijs, rijk gevulde smoothies, eieren bij het ontbijt en wisselende hapjes om 16 uur.

Welzijn

Het project welzijn bestond uit 2 onderdelen. Het eerste onderdeel was het vergroten van het aantal medewerkers binnen het team van dagbesteding, welzijn, ondersteuning en behandeling. En het tweede onderdeel was het opnieuw kijken naar het wat, wanneer en hoe van het activiteiten aanbod. Ten aanzien van de personele uitbreiding hebben we een deel van de doelstellingen behaald: er zijn meer dagbestedingscoaches aangetrokken en er is een vak therapeut creatieve therapie gestart. De uitbreidingen op de functie van psycholoog, ergotherapie, vitaliteitscoach, welzijnsmedewerk extramuraal en coördinator vrijwilligers en recreatie hebben om verschillende redenen niet of tijdelijk plaats gevonden. Het team dagbesteding is met elkaar in het najaar gestart met het opnieuw vormgeven van hun werkwijze en aanbod. Tijdens de Corona maatregelen heeft het team van dagbesteding ervoor gezorgd dat de activiteiten op verantwoorde wijze door konden gaan en ontstonden er nieuwe initiatieven. Zoals het wekelijkse bemoedigingsmoment in samenwerking met de geestelijke verzorgers. De uitbreiding in het team van geestelijke verzorgers

en maatschappelijk werkers in combinatie met het toevoegen van deze groep professionals aan het team van de behandeldienst heeft ervoor gezorgd dat medici, para medici en het psychosociaal

In 2021 willen we de inzet van welzijnsmedewerkers voor cliënten met een VPT realiseren. En willen we het groene beleef balkon in samenwerking met stichting Zaaigoed op afdeling Plato realiseren.

team elkaar nog beter weten te vinden. Activiteiten die het welzijn van de bewoners/cliënten ten goede komen en ervoor zorgen dat alle betrokkenen de bewoner/cliënt goed leren kennen.

1.2 Veiligheid

Medicatie veiligheid

Medicatieveiligheid is een onderwerp dat structureel aandacht nodig heeft en krijgt binnen Zorggroep Reinalda. Vanuit die aandacht heeft afdeling Opleidingen samen met de FOK (focus op kwaliteit) verpleegkundigen een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd om de medicatieveiligheid te vergroten.

In 2020 is er door de SOG/VS voor alle bewoners/cliënten een medicatiereview uitgevoerd samen met de apotheek.

In 2020 wordt op alle intramurale afdelingen gebruik gemaakt van de digitale omgeving van Medimo voor het aftekenen van de medicatie verstrekkingen. Hierdoor zijn deellijsten altijd actueel, kan de dubbele controle van de risicovolle medicatie digitaal plaats vinden en is er een foto van de cliënt zichtbaar bij de deellijst. Vanwege de positieve ervaringen met Medimo in de intramurale omgeving

In 2021 willen we blijvend aandacht houden voor medicatie veiligheid. Een belangrijke rol is hierin weggelegd voor afdeling opleidingen en de FOK verpleegkundige. Zij zullen met behulp van de stuurgroep kwaliteit en de teammanagers er zorg voor dragen dat het onderwerp voortdurend op de agenda staat.

implementeren we Medimo ook in onze extramurale zorg. De implementatie van de Medimo in de thuiszorg wordt gestart in het najaar van 2020

Decubitus

In 2020 heeft Zorggroep Reinalda 16 uur per week de beschikking over een eigen wondverpleegkundige. Naast het uitvoeren van consulten coacht, instrueert en toetst zij medewerkers als het gaat om wondzorg. Daarnaast is decubitus en decubitus preventie een van haar speerpunten.

Ten aanzien van decubitus is in de periode van juli/augustus 2019 is een verkorte decubitusmeting uitgevoerd onder de cliënten van Zorggroep Reinalda in de WLZ. Het onderzoek van juli-augustus 2019 betreft een verkorte meting waarin enkel de cliënten waarbij decubitus aanwezig was zijn opgenomen.

In januari/februari 2020 is er een uitgebreidere decubitusmeting gedaan onder 107 cliënten in de WLZ. Voor het onderzoek naar decubitus onder de bewoners binnen het Reinaldahuis is gebruik gemaakt van de tool 'mijn verbetermeter' van Actiz¹. Belangrijk om hierin mee te nemen is dat vanuit dit onderzoek ook alle cliënten waarbij decubitus graad 1 plaatsvind ook worden

¹ Actiz is de branchevereniging van bijna 400 organisaties die actief zijn op het gebied van zorg en ondersteuning aan ouderen, (chronisch) zieken en jeugd


meegenomen (anders dan bij de landelijke meting waarbij decubitus pas vanaf graad 2 wordt meegenomen). Reinalda kiest hiervoor om op deze manier ook goed op de preventie in te zetten. Hierna is bij al deze cliënten dossieronderzoek gedaan en de vragenlijst van 'mijn verbetermeter' ingevuld. Uit deze meting blijkt 20 van de cliënten decubitus heeft. Doordat de gradatie van de decubitus voor een groot deel graad 1 betreft is de aandacht voor preventie noodzakelijk. Wanneer wordt gekeken naar de decubitus graag 2-3, waar ook wondzorg al bij nodig is, blijkt dat het huidletsel wat ontstaan is ook lange tijd aanwezig blijft. De wondverpleegkundige besteed samen



In 2021 willen we de rol van de wondverpleegkundige verder verankeren in de organisatie en 2 keer per jaar de decubitus meting uitvoeren en de daaruit voortkomende acties monitoren. met de andere FOK verpleegkundige aandacht aan de preventieve maatregelen ter voorkoming van decubitus.

Advanced care planning

In het tweede kwartaal van 2020 hebben de hoofdenbehandelaar (SOG en VS) met alle bewoners/cliënten en/of hun mantelzorgers de wilsverklaring besproken en geactualiseerd. In deze gesprekken is niet alleen aandacht geweest voor de wilsverklaring en de actuele situatie maar ook de toekomstige situatie. Daarnaast heeft een van de projectleiders zorgverbetering het project 'Opzetten palliatieve unit en het implementeren van het palliatieve beleid' in haar portefeuille. Dit heeft voor een klein deel in 2020 plaats gevonden (zie verder hoofdstuk 3).



In 2021 willen we de verdere implementatie van het palliatieve beleid voortzetten zullen de hoofdenbehandelaar advanced care planning en de bijbehorende gesprekken blijven vervolgen.

1.3 Kwaliteit

Lerend netwerk

Zorggroep Reinalda heeft in 2020 het lerend netwerk met Zorgcentra de Meerlanden, PCSOH en Zorgcentra Aelsmeer voort gezet. De bestuurders zijn in 2020 vier keer bij elkaar geweest en bespraken verschillende onderwerpen vanuit de bestuurlijke praktijk. Het voornemen om onderlinge audits uit te voeren strandde door Corona. Door de Corona crisis ontstond in de regio Kennemerland en Amstelland Meerlanden/Haarlemmermeer ook nog een goed functionerend crisisnetwerk. Eerst dagelijks toen (twee)wekelijks vond vruchtbaar telefonisch overleg plaats over de situatie in de regio met betrekking tot besmettingen van bewoners en medewerkers, beschikbaarheid van PBM, inzet van corona-units en regionaal beleid rondom testen, bezoek, bescherming medewerkers en bijeenkomsten. Ook de schakel richting ROAZ werd hiermee met grote mate van tevredenheid tot stand gebracht.

Ook de bijeenkomsten van de kwaliteitsfunctionarissen uit het lerend netwerk hebben we in 2020 vervolgd. Door de Corona wel minder vaak dan voorgenomen maar daardoor niet minder waardevol. Zo heeft er onder andere uitwisseling plaats gevonden van de maatregelen en werkwijzen van de verschillende organisaties ten tijde van de Lock down.

Door de aansluiting bij Carante Groep hebben we ons netwerk van organisaties waar we mee samen werken en waar we van kunnen leren flink uitgebreid. Dit is dan wel geen formeel lerend netwerk zoals bedoeld in het kwaliteitskader maar het draagt zeker bij aan het leren van anderen buiten de organisatie. Zo hebben de kwaliteitsfunctionarissen, ICT managers, HR medewerkers en controllers van de verschillende Carante organisaties regelmatig contact met elkaar. Zijn er teams overleggen geweest voor dagbestedingsmedewerkers om kennis uit te wisselen over het vormgeven van dagbesteding in Corona tijd. Tot slot is een regie groep zorgontwikkeling actief waarin gewerkt wordt aan het laagdrempelig delen en ter beschikking stellen van kennis onder Carante deelnemers.

Vanuit de regionale kwaliteitsgelden is het kennis en expertise centrum (KEC) omgaan met complex gedrag gerealiseerd. Dit expertise centrum is een samenwerking tussen Kennemerhart, Stichting Sint Jacob, Zorgbalans en Viva! Zorggroep. Vanuit het expertise centrum is het mogelijk om een deskundige uit een van de deelnemende organisatie in consult te vragen. Zorggroep Reinalda heeft in 2020 enkele malen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Ook hebben medewerkers van Zorggroep Reinalda consulten verzorgd bij andere organisaties. Naast consulten wisselen professionals kennis en ervaringen met elkaar uit. In september zijn er vanuit KEC kennismiddagen voor medewerkers georganiseerd. Zowel voor behandelaren en zorgmedewerkers als voor managers.

Voor 2021 willen we samenwerking binnen het lerend netwerk vervolgen en ook andere medewerkers de kans bieden hier gebruik van te maken. En medewerkers laten deelnemen aan de expertise groepen die er binnen Carante Groep actief zijn.

Leren binnen de organisatie

Leren binnen de organisatie heeft in 2020 met name in het teken gestaan in het werken met nieuwe systemen en wet- en regelgeving. Al voor dat Corona ervoor zorgde dat leren niet meer mogelijk was in een klaslokaal, hebben we hier als organisatie andere keuzes in gemaakt. Om medewerkers enthousiast te maken over alle veranderingen en leren werken met nieuwe systemen zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij het dagelijks gebruik hebben we gewerkt met ambassadeurs en key users. Key users ontvingen een uitgebreide scholing over een onderwerp (ONS, WZD, zorg oproepsysteem, telefonie, gebruik PBM) en zij brachten deze kennis over naar collega's op het moment dat het systeem in gebruik werd genomen. Daarnaast werken we met info graphics, filmpjes en e-learnings voor de verschillende onderwerpen.


Naast het leren gerelateerd aan de veranderingen binnen de organisatie, is het bijhouden en toetsen van BIG vaardigheden een belangrijk onderdeel van onze vaste scholingen. Deze vinden in 2020 met name in het najaar plaats. Ook hier passen we dit jaar de werkwijze aan en kiezen we voor leren en toetsen op de werkvloer.

Alle teams hebben in 2020 team coaching gekregen. Omdat we zagen dat de behoefte aan coaching on the job groot was hebben we ervoor gekozen om de team coaching vanaf het najaar van 2020 middels coaching on the job verder te vervolgen. Teammanagers hadden in de Corona tijd de mogelijkheid om elke week een uur een persoonlijke coach te bellen om steun te krijgen in deze hectische tijden. Onze medewerkers van het psychosociaal team (psycholoog, geestelijk verzorger, maatschappelijk werker) hebben medewerkers uit de zorgteams succesvol bijgestaan met vragen en angsten die ontstonden in Corona tijd.

In 2019 zijn we gestart met een leerafdeling op afdeling Coornhert. Op deze afdeling werken stagiaires en leerlingen naast de vaste medewerkers. En wordt de dagelijkse coördinatie en werkzaamheden zoveel mogelijk door de stagiaires en leerlingen gedaan. Zij kunnen daarbij uiteraard terugvallen op de vaste medewerkers. En ligt de focus op het met elkaar en van elkaar leren. Waarbij het grootste verschil met de andere afdelingen is dat leerlingen ook de rol van werkbegeleider vervullen.

In 2020 hebben we de intervisie mogelijkheden binnen de organisatie verder uitgebreid. Intervisie werd begeleid door praktijkopleiders, maatschappelijk werkers of geestelijk verzorgers. Zij boden elke een andere vorm van intervisie aan waardoor er voor medewerkers keuze was. Ook het moment in de week waarop intervisie werd aangeboden werd afgewisseld. Om zo medewerkers in


staat te stellen een vorm van intervisie bij te wonen die past bij zijn agenda en voorkeur. Door de Corona maatregelen hebben we de intervisie tijdelijks stil moeten leggen.



In 2021 willen we de inzet van ambassadeurs behouden. Even als de inzet van teamcoaches en leren op de werkvloer.

Stuurgroep kwaliteit


De stuurgroep kwaliteit is ook in 2020 betrokken geweest bij het kwaliteitsbeleid binnen Zorggroep Reinalda. Echter door de Corona en het vertrek van de kwaliteitsfunctionaris in juli 2020 heeft dit in de zomer op een lager pitje gestaan. Met de komst van de nieuwe kwaliteitsfunctionaris maakt de stuurgroep vanaf september een doorstart en zullen zij zich nog sterker profileren als het orgaan dat gaat over het stelselmatig werken aan kwaliteit. Ook zullen zij zich richten op het verder invulling geven aan de rol van de aandacht functionarissen. We hebben in de organisatie aandacht functionarissen voor verschillende onderwerpen zoals medicatieveiligheid, hygiëne en infectie preventie, meldingen incidenten cliënten, veiligheid, WZD en mondzorg. (De input voor de onderwerpen van de stuurgroep kwaliteit komt uit verschillende informatie bronnen. Zo gebruiken zij hiervoor onder andere de MIC meldingen, klachten, de HKZ audit, prisma analyses, zorg kaart Nederland en de Prem. In de laatste week van september zijn er middels interview teams van Facit interviews afgenomen voor de PREM en vragenlijst van Zorgkaart Nederland. De uitkomsten van deze uitvragen zijn door de stuurgroep kwaliteit gebruikt om verbetervoorstellen te doen. De teammanagers bespreken de uitkomsten en de verbeteracties in hun teams.



In 2021 zetten we de werkwijze met de stuurgroep kwaliteit verder door. En richten we ons op het ondersteunen en faciliteren van de aandacht functionarissen. De rol van aandacht functionaris wordt ook ingevuld door hen te betrekken bij de invulling en uitvoering van de projecten in 2021.

VAR

Begin 2020 heeft de VAR een scholing gevolgd gericht op het professionaliseren en ontwikkelen van een VAR. Tijdens en na de Corona periode heeft de VAR te maken gehad met vertrekkende leden (deels door aflopen zittingstermijnen). In het najaar van 2020 is de VAR weer op sterkte gekomen. Zij zullen in de nieuwe samenstelling opnieuw scholing en coaching ontvangen. Vanwege de Corona maatregelen heeft er geen symposium georganiseerd door de VAR plaats gevonden. Wel neemt de VAR sinds medio augustus deel aan de overleggen van het Corona Taskforce team en zijn zij ook tijdens de eerdere fase van de Corona maatregelen gevraagd om mee te kijken en advies te geven over voorgenomen beleidskeuzes zoals de transitiestrategie in het totaal en de bezoekersregeling in het bijzonder.



In 2021 willen we de rol van de VAR verder verankeren in de organisatie en zal de VAR scholing en coaching ontvangen voor het professionaliseren en ontwikkelen van de VAR.

HKZ certificering

In september heeft de audit voor de her certificering van het HKZ keurmerk plaats gevonden. Vanwege de Corona maatregelen is deze audit remote uitgevoerd door gebruik te maken van Microsoft teams. Zorggroep Reinalda voldoet wederom aan de eisen:

- HKZ norm verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties 2015
- HKZ norm verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties, onderdeel bemiddeling 2015
- HKZ Norm algemeen organisatiedeel rubrieken 4 t/m 9: 2015

Tijdens de audit zijn twee bevindingen gedaan door de auditor. De eerste betreft het niet recent laten uitvoeren van de RI en E door een externe deskundige. De 2^{de} bevinding betreft het ontbreken van een dubbele controle paraaf bij het verstrekken van risicovolle medicatie in de thuiszorg. Voor beide bevindingen wordt een verbeterplan uitgewerkt door de stuurgroep kwaliteit.


Naast deze bevindingen had de auditor ook verschillende complimenten voor Zorggroep Reinalda. Hij noemde het een open en lerende organisatie. Waar veel ontwikkelingen hebben plaats gevonden. Met oog voor het detecteren van risico's en het ondernemen van acties op deze risico's. De kwaliteitsrapportage per kwartaal op 1 a4 vond hij overzichtelijk en prettig leesbaar.

Als aandachtspunten noemde hij: het meer rapporteren over het welzijn van de bewoner/cliënt, de check en act delen van de PDCA cyclus beter oppakken, het afslanken en beter leesbaar maken van het kwaliteitshandboek. Ook deze onderwerpen zullen door de stuurgroep kwaliteit worden vertaald in acties.

Algemene verordening gegevens bescherming

Vanaf 2020 wordt de Functionaris Gegevensbescherming door Carante groep geleverd. Bij Zorggroep Reinalda is een coördinator informatiebeveiliging aangesteld die mogelijke datalekken blijft monitoren en zorgt voor een continue bewustwording bij de medewerkers op het gebied van Privacy

en Informatiebeveiliging. Ook biedt deze coördinator ondersteuning bieden bij verzoeken van cliënten om dataportibiliteit en inzage in dossiers.



In 2021 willen we aandacht blijven besteden aan de bewustwording van medewerkers als het gaat om de AVG.

Hoofdstuk 2 Programmalijn 2 Arbeid en personeel

Inleiding

Deze programmalijn richt zich op arbeid en personeel en heeft een directe verbinding met de onderdelen: Personeelssamenstelling en Leiderschap Governance en Management uit het kwaliteitskader. Naast de projecten uit deze programmalijn gaan we in dit hoofdstuk ook in op de onderdelen indicatoren personeelssamenstelling, verzuim, zorg continuïteit in corona tijd en vrijwilligers.

In 2020 vielen de volgende projecten onder deze lijn:

- Krachtgericht werken - nadere implementatie
- Flexibilisering en taakdifferentiatie van medewerkers
- Digivaardigheden van medewerkers
- Inzet Zuid Europese verpleegkundigen
- FWG project
- Aantrekkelijk werkgeverschap

2.1 Resultaten per deel project

Krachtgericht werken- nadere implementatie

In 2020 hebben we ons gericht op de verdere implementatie van krachtgericht werken. De implementatie van krachtgericht werken hebben we geëvalueerd. De conclusie van de evaluatie is dat we op de goede weg zijn, maar er nog niet zijn. En dat belangrijk is om gebruik te maken van materialen en instrumenten die we al hebben. Zoals de kaders voor krachtgericht werken, intervisie en teamcoaching. We hebben de ondersteuning van de teams door de teamcoaches vervolgd. Dit hebben we niet alleen gedaan middels workshops waarbij teams aan de slag gingen met teamrollen en teamvorming. Maar ook door het inzetten van coaching on the job. Met ingang van oktober 2020 werken de praktijkopleiders, teamcoaches en Fok verpleegkundige meer vanaf de afdeling dit bevordert de coaching on the job.

In 2021 willen we de samenwerking tussen de FOK verpleegkundige, de teamcoaches en afdeling opleidingen verder versterken. Waardoor zij als driehoek een gezamenlijke bijdragen leveren aan de zelfstandigheid van de teams en het structureel werken aan kwaliteit en het leren en ontwikkelen van medewerkers.

Flexibilisering en taakdifferentiatie van medewerkers

Het project flexibilisering en taakdifferentiatie heeft na een inventarisatie in het eerste kwartaal van 2020 in 2020 nauwelijks een vervolg gekregen.

In 2021 willen we dit project opnieuw oppakken en werk maken van flexibilisering en taakdifferentiatie van medewerkers. Een van de wensen is om de functie van woonzorg assistent nader te onderzoeken en in zo mogelijk in te zetten, een andere wens is om de planning fundamenteel anders in te richten. Dit project en de nadere uitwerking van deze functie zal in nauwe samenhang gebeuren met het project inzet van SIG medewerkers.

Digivaardigheden van medewerkers

Vanuit de regionale kwaliteitsgelden neemt Zorggroep Reinalda deel aan het project vergroten van digivaardigheden van medewerkers. Vanuit dit project hebben we sinds juli 2020 een eigen digicoach in de organisatie. Dit is een verpleegkundige die 4 uur per week beschikbaar is om collega's te ondersteunen in het

vergroten van hun digivaardigheden. Denk hierbij aan het openen, lezen en beantwoorden van e-mails. Maar ook bijvoorbeeld het werken met Microsoft teams. Ook de ambassadeurs en key users die medewerkers ondersteunen bij het aanleren van het gebruik van nieuwe systemen besteden aandacht aan algemene digivaardigheden. In het najaar van 2020 wordt een gastvrouw ook opgeleid tot digicoach.

In 2021 willen we ons verder richten op het vergroten van de digivaardigheden van onze medewerkers. En willen we meer digicoaches inzetten.

Inzet van Zuid Europese verpleegkundigen

In Januari van 2020 zijn er twee Portugese verpleegkundige gestart bij Zorggroep Reinalda. Hun start is onderdeel van het project vanuit de regionale kwaliteitsgelden waarbij Zorggroep Reinalda samen met andere organisaties 18 verpleegkundigen uit Zuid Europa heeft aangetrokken. In de organisatie zij zijn begeleid en ingewerkt en wordt hun inzet en aanpassingsvermogen gewaardeerd.

In 2021 willen we onderzoeken of we opnieuw Zuid Europese verpleegkundige kunnen aantrekken. Dit zal dan niet gedaan worden vanuit een regionaal project maar in een coalitie door Zorggroep Reinalda waarschijnlijk samen met Kennemerhart.

FWG project

In september 2020 is er binnen Zorggroep Reinalda gestart met een project geleid door een FWG-deskundige. Zij richt zich binnen dit project op de functiewaardering binnen Zorggroep Reinalda en het toetsen van de toekomstbestendigheid van ons functiehuis. Ook willen we het aantal functies drastisch verminderen.

In 2021 willen we wijzigingen of voorstellen die voortkomen uit dit project en die nog niet zijn uitgevoerd verder implementeren.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Binnen het project aantrekkelijk werkgeverschap hebben we ons dit jaar gericht op verschillende deel gebieden. Deze gaan over arbeidsmarkt communicatie, het verbeteren van het proces van onboarding, het ophalen van ervaringen van vertrekkende medewerkers, aandacht voor vitaliteit en waardering voor medewerkers. Vanuit deze onderdelen hebben we onze vacatures in een nieuw jasje gestoken. Het proces van in dienst treden is geëvalueerd en op basis daarvan zijn verbeteringen doorgevoerd. De ervaringen van medewerkers halen we op door gebruik te maken van een online vragen lijst die oud medewerkers krijgen toegestuurd. De uitkomsten van dit onderzoek worden weg gezet tegen een benchmark. Ten tijde van de Corona maatregelen hebben we gezorgd dat er fruit voor handen was voor medewerkers. En hebben we onze waardering extra laten blijken in de vorm van verschillende attenties. Ook hebben medewerkers de mogelijkheid om elkaar in het zonnetje te zetten iets wat medewerkers met plezier en overtuiging doen.

In 2021 willen we ons verder richten op arbeidsmarkt communicatie, interne communicatie die het aantrekkelijk werkgeverschap vergoot en het implementeren van een onboarding app. Daarnaast willen we blijvend aandacht besteden aan de vitaliteit van onze medewerkers. In 2021 voeren we een nieuw medewerkerstevredeheidsonderzoek uit.

2.2 Indicatoren personeelssamenstelling

Indicator	Uitkomst	Opmerkingen
2.1.1 Aantal personeelsleden	262	
2.1.2 Aantal fte	124,34	Meeruren, overuren en oproepuren zijn hier niet in opgenomen, aangezien dit niet uit het systeem gehaald kan worden dat wij in 2019 hebben gebruikt. In 2020 zijn wij overgegaan naar een nieuw systeem waar dit wel mogelijk zou zijn.
2.1.3 Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	17.9%	
2.1.4 Percentage inzet uitzendkrachten / Personeel niet in loondienst	6,7 %	
2.1.5 Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel niet in loondienst	8,7 %	
2.1.6 Gemiddelde contractomvang	50 %	
2.2.1 Percentage fte per niveau	Niveau 1: 9,9 % Niveau 2: 17,4 % Niveau 3: 23 % Niveau 4: 16,1% Niveau 5: 2,5 % Behandelaren / (para-)medisch: 3,3 % Overig zorgpersoneel: 7,8 % Leerlingen: 19,9 %	In vergelijking met vorig jaar zijn hier de leerlingen apart vermeld. Vorig jaar waren zij opgenomen in de andere opleidingsniveaus
2.2.2 Aantal stagiairs	89	
2.2.3 Aantal vrijwilligers	170	
2.3.1 Ziekteverzuimpercentage	8 %	

2.3.2 Verzuimfrequentie	1,82	
2.4.1 Percentage instroom	33,5 %	
2.4.2 Percentage uitstroom	38,3 %	
2.4.3 Percentage doorstroom kwalificatieniveau	2,2 %	
2.5.1 Fte zorg / cliënt ratio	124,34 / 183,099 = 0,68	

2.3 Verzuim

Het verzuimpercentage van 01-01-2020 t/m 31-12-2020 is 8,09% (exclusief vangnet).

Uitsplitsing naar categorieën in verzuim levert het volgende beeld op:

Gemiddeld aantal werknemers	Ziekmeld-frequentie	Aantal verzuimmeldingen	Ziekteverzuimpercentage
393	1,58	457	8,09%

Bijdrage aan verzuimpercentage van verzuimduurcategorie		
Kort	Middel	Lang
0,72	0,59	6,19

2.4 Zorg continuïteit in Corona tijd


De Corona pandemie stelde ook Zorggroep Reinalda voor een uitdaging als het gaat om zorg continuïteit en het beschikbaar hebben van voldoende gekwalificeerd personeel. Daarom hebben we ons zorgcontinuïteitsplan nog een keer goed doorgenomen en op verschillende punten aangescherpt.

Maar we hebben ons ook juist gericht op het zo veel mogelijk ondersteunen van onze medewerkers. Want we zagen als snel dat Corona geen sprint maar een marathon zou zijn. Om dit te realiseren hebben we de onderstaande acties ingezet:

- 7 dagen per week waren er in de dag en avonddienst boventallige triage verpleegkundige beschikbaar
- Staf medewerkers met een verpleegkundige achtergrond zijn in de zorg aan het werk gegaan
- Medewerkers die ervaring in de zorg hadden werden erop voorbereid deze werkzaamheden weer op te pakken onder andere door het volgen van e-learnings
- We verhoogde de inzet op de zorgafdelingen met 25% waardoor medewerkers werden ontlast
- We trokken vrijwilligers aan via de handen voor de zorg pool van VBZ. Twee van deze medewerkers zijn daarna bij ons in dienst gekomen.
- We hebben studenten aangetrokken die ons ondersteunen bij het uitvoeren van de verschillende fases van de bezoeksregeling.
- Het inzetten van een portier bij de voordeur om mensen te informeren en de juiste weg te wijzen. En te woord te staan bij ervaren problemen met betrekking tot de toegang.
- Ten tijde van de sluiting van de scholen hadden we een oppas service. Hier konden onze medewerkers een oppas aanvragen welke door Zorggroep Reinalda werd betaald als de medewerker aan het werk was.
- Medewerkers van het psychosociaal team ondersteunden collega's met zorgen en angsten ontstaan door Corona. Ook werden medewerkers met grote regelmaat gewezen op landelijke telefoonnummers waarbij medewerkers psychosociale ondersteuning konden krijgen.

2.5 Vrijwilligers

Ook in 2020 heeft Zorggroep Reinalda kunnen rekenen op ondersteuning van zo'n 155 betrokken vrijwilligers. Door de Corona pandemie bleven kwetsbare vrijwilligers uiteraard thuis. Maar vrijwilligers die niet tot deze groep behoorde hebben zich tijdens deze periode als vast onderdeel van het zorgteam op locatie ingezet voor het welzijn van bewoners/cliënten. Een inzet waar we ons mee hebben onderscheiden van andere organisaties waar vrijwilligers helemaal niet werden ingezet tijdens de Lock down.



In 2021 willen we een aantrekkelijke plek blijven voor vrijwilligers. Daarnaast willen we de samenwerking met het Hospice Haarlem voor het inzetten van vrijwilligers bij palliatieve zorg ten uitvoer brengen. En willen wij ons her certificeren voor het keurmerk vrijwilligers werk goed geregeld.

2.6 Leiderschap, Governance en management

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om Leiderschap, Governance en management.

1. Visie op zorg

Zorggroep Reinalda heeft in 2017 de missie, visie en kernwaarden opnieuw geformuleerd. En in 2019 is het strategisch beleid voor de periode 2019 tot 2022 vastgesteld. In 2020 hebben we geëvalueerd hoe het gaat met het behalen van onze strategische doelstellingen. Deze evaluatie hebben we gedaan samen met de cliëntenraad, VAR, OR, ambassadeurs, de managers en het MT. Ook hebben we input opgehaald bij medewerkers. Deze input heeft de basis gevormd voor onze kaderbrief voor 2021. Waarin we onder het hoofd thema "vernieuwing, versnellen en verankeren" onze plannen voor 2021 bekend maken. Deze kaderbrief is al bijlage toegevoegd aan dit verslag.

2. Sturen op kernwaarden

Met de kernwaarde helder geformuleerd in onze topps is het mogelijk hierin de dagelijkse praktijk op te sturen. De topps worden zo onder andere gebruikt voor het voeren van gesprekken met medewerkers. En we verwijzen er naar in communicatie uitingen en intervisiebijeenkomsten als dit nodig is.

3. Leiderschap en goed bestuur

De bestuurder heeft in 2020 deelgenomen aan de Nationale Leiderschapsleergang van Comenius en participeert in twee intervisiegroepen. Eén voor bestuurders en één voor toezichthouders. De bestuurssecretaris start in het voorjaar van 2021 met een opleiding de professionele bestuurssecretaris van de Governance University.

De bestuurder is bij zoveel mogelijk activiteiten en bijeenkomsten aanwezig en houdt de organisatie tweewekelijks via een mail op de hoogte van hetgeen in het MT besproken is. Ten tijde van de strengste Corona maatregelen 1 maal per week. Bovendien houdt zij (letterlijk en figuurlijk) een open-deuren beleid: inbreng en ideeën worden gewaardeerd.

De Raad van Bestuur is actief in regionale en landelijke samenwerking. De bestuurder neemt deel aan Actiz en VBZ bijeenkomsten en neemt op verzoek van minister de Jonge deel aan de klankbordgroep verpleeghuiszorg. Met regionale partners werken we samen in de uitvoering van gezamenlijke projecten rondom de regionale kwaliteitsgelden, is in kleiner verband ook operationeel overleg en functioneert in de regio een goed crisisoverleg (zie paragraaf 1.3 Kwaliteit, lerend netwerk).

Daarnaast hebben we ons in 2020 aangesloten bij de Carantegroep, een landelijk samenwerkingsverband van 14 VVT en gehandicaptenorganisaties op het gebied van o.a. ICT, HR en administratie.

4. Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Zorggroep Reinalda organiseert “tegenkracht” op verschillende manieren.

- Regulier overleg met OR, Cliëntenraad en VAR. De VAR hebben wij net zoals OR en Cliëntenraad ook statutair verankerd in onze organisatie.
- Regulier overleg met de Raad van Toezicht. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht in februari een werkbezoek afgelegd bij het Odensehuis, met als thema laagdrempelig ontmoeten voor mensen met een dementie. En zij hebben deelgenomen aan een inspirerende middag over het thema innovatie. Aan deze middag namen ook MT en teammanagers deel.
- Er is in 2020 een dialoogdiner georganiseerd waarbij de bestuurder tijdens een diner in gesprek gaat met mantelzorgers en familie van bewoners/cliënten. De andere dialoogdiners hebben vanwege Corona geen doorgang gevonden.

5. Inzicht hebben en geven

Sinds 2018 wordt gewerkt met een stuurgroep kwaliteit met de kwaliteitsfunctionaris als voorzitter, die de aandacht functionarissen vanuit de 6 commissies (plus ECD commissie en de Privacy en Informatiebeveiliging commissie) kwaliteitsopdrachten verstrekt. Opdrachten kunnen team gebonden zijn, maar ook organisatie breed worden opgezet. In 2020 hebben we het systematisch werken aan kwaliteitsverbetering verder ontwikkeld door met de kwaliteitsmiddelen verschillende verpleegkundigen met focus op kwaliteit in de teams te benoemen. Daarmee willen we het werken volgens de PDCA-cyclus verder versterken.

Zorggroep Reinalda vormt een lerend netwerk met Zorgcentra Meerlanden, Zorgcentra Aalsmeer en PCSOH. In 2019 heeft op kwartaalbasis overleg plaatsgevonden met bestuurders van het lerend netwerk.

Op kwartaalbasis wordt informatie op het terrein van HR, Financiën en Kwaliteit verstrekt door het MT aan de groep van teammanagers.

Medewerkers worden 1x per twee weken via een mail geïnformeerd over de onderwerpen en besluiten vanuit de MT vergaderingen.

6. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

De VAR is statutair verankerd in onze organisatie. De bestuurder heeft structureel overleg met de VAR. Ook de Raad van Toezicht heeft minimaal 1x per jaar een overleg met de VAR.

Er is een gestructureerd overleg tussen de bestuurder en de specialisten ouderengeneeskunde/verpleegkundig specialisten aangaande medische zaken.

Hoofdstuk 3 Programmalijn 3 Uitbreidingen en verbouwingen

Inleiding

Deze programmalijn richt zich op uitbreidingen en verbouwingen.

In 2020 vielen de volgende projecten onder deze lijn:

- Capaciteitsuitbreiding en verbouwing
- Palliatieve unit opzetten
- Realiseren multifunctionele aanlandplekken en flexwerken
- Zoektocht nieuwe locaties
- Verbouwing entree de Roos

3.1 Resultaten per deel project

Capaciteitsuitbreiding en verbouwing

In de laatste week van september wordt er gestart met de verbouwing op de tweede etage van het Reinaldahuis. Het doel van deze verbouwing is een uitbreiding van 4 studio's voor bewoners/cliënten met een WLZ indicatie. Als de verbouwing op de 2^{de} etage is afgerond wordt er verbouwd op de 3^{de} etage. Daar worden 4 WLZ appartementen verbouwd om zo 7 kamers voor tijdelijk verblijf en 1 familiekamer te realiseren. De totale intramurale WLZ capaciteit van Zorggroep Reinalda blijft hierdoor na beide verbouwingen gelijk.

Sinds 2018 neemt Zorggroep Reinalda deel aan CAZHEM. CAZHEM is het Centraal Aanmeldpunt Zorginzet Haarlem En Meer, is een samenwerkingsverband van vier zorgorganisaties in regio Zuid-Kennemerland; Kennemerkhart, Sint Jacob, Zorgbalans en Zorggroep Reinalda. CAZHEM is opgericht om de doorstroom vanuit de huisartsenpost en spoedeisende hulp te verbeteren voor kwetsbare ouderen die door een onverwachte situatie op de spoedpost in het ziekenhuis komen. Het biedt inzicht in de beschikbare spoedplekken in aangesloten woonzorgcentra, verpleeghuizen of revalidatiecentra. Bewoners/cliënten kunnen na een opname op de tijdelijk verblijf doorstromen naar een WLZ plaats in de organisatie.

In 2021 zal de verbouwing van de 3^{de} etage starten en afgerond worden.

Palliatieve unit opzetten

Het doel van de uitbreiding op de 3^{de} etage is het starten van een palliatieve unit. Op deze unit kunnen bewoners/cliënten met een ELV palliatief indicatie zorg ontvangen. Omdat het voor een palliatieve unit van belang is dat het palliatieve beleid in de organisatie goed is geïmplementeerd en geborgd hebben we hiervoor een apart project gestart. Dit project richt zich niet alleen op de palliatieve unit maar ook op de implementatie van het in 2017 vastgestelde beleidsplan palliatieve zorg. In 2020 is hier een eerste start meegemaakt.


In 2021 vervolgen we het opzetten van de palliatieve unit en de implementatie van het beleidsplan palliatieve zorg.

Realiseren multifunctionele aanlandplekken en flexwerken

Om optimaal gebruik te maken van de beschikbare ruimte binnen Zorggroep Reinalda en om de zichtbaarheid en bereikbaarheid van medewerkers te vergroten zijn we in 2020 gestart met de implementatie van het flexwerken. Hiervoor hebben we verschillende stappen al genomen. Zo is het flexwerken geïntroduceerd als de werkwijze voor de ondersteunende diensten. Het flexwerken werd door Corona al snel gevolgd door thuiswerken. En thuiswerken is sinds die tijd niet meer weg te denken uit onze organisatie. Het draagt er nog meer aan bij dat medewerkers hun werkplek kiezen afhankelijk van hun werkzaamheden. Met de multifunctionele aanlandplekken willen we op de gangen van de afdelingen plekken creëren waar bewoners hun maaltijd kunnen ophalen of gebruiken. Medewerkers kunnen werken of activiteiten worden aangeboden. Hiervoor komt er nieuw passend meubilair op de gangen. Na het plaatsen van het meubilair zullen de huidige zorgposten worden opgeheven. Hierdoor ontstaan extra flex kantoren en spreekkamers. En zullen zorgmedewerkers zichtbaarder aanwezig zijn op de afdeling als zij niet bij de bewoner/cliënt in het appartement bezig zijn. Het ondersteunen bij de maaltijden op de aanlandplekken zal verzorgd worden door de afdelingsassistentes die nu de maaltijden bij de bewoner/bewoners/cliënten brengen. We verwachten met deze nieuwe werkwijze een bijdrage te leveren aan het meer bewegen door onze bewoner/bewoners/cliënten. En de ervaren keuze bij de verschillende maaltijd momenten. Want zelf het aanbod zien werkt stimulerender dan horen wat er aangeboden wordt.

Zoektocht nieuwe locaties


Zorggroep Reinalda heeft als strategische ambitie om groei en innovatie van het zorgaanbod te realiseren. Vanuit deze strategische doelstelling zijn wij met meerdere partijen in gesprek over mogelijke nieuwe locaties met WLZ plekken. Zowel voor onze bewoner/bewoners/cliënten met psychogeriatrische problematiek als voor onze somatische bewoners/cliënten. Het ontwikkelen van een nieuw aanbod gericht op tijdelijk verblijf en logeren zijn hier onderdeel van.



In 2021 stellen wij ons zelf tot doel om de plannen verder te concretiseren en te starten met de realisatie hiervan.

Verbouwing entree de Roos

Op Locatie de Roos biedt Zorggroep Reinalda ontmoetingsactiviteiten, maatwerk dagbesteding, een restaurant en zorg aan huis vanuit de ZVW en WLZ aan. Het gebouw van Pre Wonen waar wij verschillende ruimtes huren is verouderd. Al langer zijn verschillende partijen met elkaar in gesprek over de verbouwing van dit pand. In 2020 is de engineering fase van dit project gestart. Met als doel een start van de verbouwing in 2021.



In 2021 willen we naast het verbouwen van de locatie ook kijken naar het totale aanbod in de Roos. We streven er daarbij naar om het aantal cliënten met een VPT indicatie te laten groeien. En meer ouderen te verleiden tot het leeftijdsbestendig wonen in dit complex.

Hoofdstuk 4 Mate van realisatie acties kwaliteitsplan 2020

Niet gerealiseerd en niet mee naar 2021	Lopend zonodig vervolgen in 2021
Niet gerealiseerd en mee naar 2021	Gerealiseerd

Onderdeel kwaliteitskader	Acties kwaliteitsplan 2020	Mate van realisatie
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Inzet van een PDL (Passiviteiten van het Dagelijks Leven) team (verpleegkundige, ergotherapeut en PDL-geschoolde medewerkers; totaal 0,8 fte) en extra PDL scholing.	
	Maak jij het verschil gesprekken in alle teams en gesprekscoaching naar behoefte.	
	Meer behandelaren inzetten (psycholoog, ergotherapeut; totaal 1,6 fte).	
	Inzetten woonzorgassistent zodat huishoudelijke taken van de zorg worden overgenomen (meer tijd voor persoonsgerichte zorg; totaal 1,2 fte).	
	Werken met Mijn Verbetermeter via verpleegkundigen met focus op kwaliteit (FOK); uitbreiding van de FOK-groep (totaal 0,6 fte).	
	De functie geestelijke verzorging verder uitbouwen en implementeren (palliatieve unit, belevingsconcerten BOPZ, scholing en intervisie op het gebied van zingeving, humanisering en ethiek).	
	Het palliatieve beleid verder implementeren en scholing door projectleider palliatieve zorg.	
Wonen en welzijn	Projectleider voor toegang Elektronisch Cliënten dossier (ECD) cliënten en mantelzorgers.	
	Projectleider mantelzorgbeleid voor versterking van de verbinding met familie en mantelzorgers	
	Verhogen van de kwaliteit van dagbesteding en welzijnsactiviteiten door o.a. muziek- en creatieve therapie (verhoging inzet vitaliteitscoach, dagbestedingscoach, coördinator vrijwilligers, welzijnsmedewerkers voor VPT; totaal 6,5 fte).	
	Project groen doet goed (zaaigoed).	
	Inzetten woonzorgassistent zodat huishoudelijke taken worden overgenomen van de zorg (fte zie bij persoonsgerichte zorg).	
	Verhogen van de kwaliteit en begeleiding bij overgang van thuis naar verpleeghuis en nazorg bij overplaatsing door transferverpleegkundige; 0,6 fte.	
	Hercertificering van het "Vrijwillige inzet, Goed geregeld" keurmerk.	
	Bestickering wanden Plato en Socrates voor oriëntatie cliënten.	
	Aanschaf van zorgdomotica.	
Uitbreiding budget gastvrouwen en uren kok		
Veiligheid	Interne auditoren inzetten op medicatieveiligheid.	
	Decubitus prevalentie meting tweemaal uitvoeren en casuïstiekbesprekingen. Inzet wondverpleegkundige (0,4 fte) en interne auditoren.	
	Implementatie Wet Zorg & Dwang (WZD) door projectleider zorgverbetering. FOK verpleegkundigen inzet alternatievenbundel verbeteren.	
	Artsen Novicare leggen wensen rondom behandeling en het levenseinde vast.	
	Gebruik van psychofarmaca verlagen (Specialist Ouderengeneeskunde (SO), kwaliteitsverpleegkundige en verpleegkundig specialist (VS)).	
	Verbeterplan medicatieveiligheid (steekproeven, geeltjesmethode, informatievoorziening zoals flyers en waaiers).	
Project Medido medicijn dispensers voor VPT cliënten		

Leren en verbeteren van kwaliteit	Verdieping en verbreding lerend netwerk.	
	Verpleegkundigen met focus op kwaliteit uitbreiden zodat ieder team een FOK verpleegkundige heeft.	
	Voortzetting krachtgericht werken met teamcoaching en intervisie.	
	Stuurgroep kwaliteit evaluatie en vervolg.	
	Projectleiders zorgverbetering uitbreiding uren (0,6 fte)	
	Functionaris Gegevensbescherming van Carantegroep; aanstellen coördinator informatiebeveiliging voor bewustzijn privacy en informatieveiligheid, monitoring datalekken en ondersteuning dataportibiliteit.	
	Participatiekliniek ook voor introductie nieuwe medewerkers.	
Leiderschap, Governance en managment	Cliëntinformatie ophalen door spiegelgesprekken.	
	Projectleider mantelzorgbeleid en familieparticipatie.	
Personeelssamenstelling	Personele bezetting teams (kwantitatief en kwalitatief) verbeteren door extra mensen en flexibilisering inzet personeel. Uitbreiding uren projectleider zorgverbetering, projectleider mantelzorgbeleid en familieparticipatie en verpleegkundigen met de focus op kwaliteit.	
	Kwaliteitsverpleegkundige en aanstellen verpleegkundig specialist.	
	Coaches op werkvloer voor begeleiding leerlingen en stagiaires. Uren praktijkbegeleiding en on-the-job coaches.	
	Extra personeel voor hulp bij het eten serveren (0,7 fte).	
	Nieuwe medewerkers: maand inwerktijd hanteren (boven formatie inroosteren) of extra on-the-job coaching (1,5 fte)	
Gebruik hulpbronnen	Implementatie nieuwe richtlijnen meldcode ouderen mishandeling; aanstellen 2e aandachtsfunctionaris.	
	Voortzetting implementatie van een nieuw zusteroproepsysteem en inzet van domotica.	
	Inzet technocoach (0,3 fte)	
	Uitbreiding van de samenwerking met de SIG (gehandicaptenorganisatie in Noord- en Midden Kennemerland) naar de inzet van cliënten van de SIG bij dagbestedingsactiviteiten.	
	Aanschaf diverse hulpmiddelen (draai bedden, tentbedden, PDL materiaal, Parkinson rollators, duofiets, Qwiek up).	
	Inzet welzijnsrobot en (CRDL) Cradle.	
	Green deal project vervolgen.	
Gebruik van informatie	Pilots spiegelgesprekken.	

Bijlage

Bijlage 1 Kaderbrief 2021

Bijlage 2 Woordenlijst

Afkorting	Betekenis
ADL	Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen
Arbo	Arbidsomstandigheden
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BHV	Bedrijfshulpverlening
BOPZ	Bijzonder opname psychiatrisch ziekenhuis
CR	Cliëntenraad
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
ELV	Eerstelijns Verblijf
EVV	Eerst Verantwoordelijke Verzorgende
FG	Functionaris Gegevensbescherming
FOK	Focus op kwaliteit
FTO	Farmacotherapeutisch Overleg
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GPS	Global Positioning System
GRZ	Geriatrische Revalidatie Zorg
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Point (voedselveiligheidsysteem)
HKZ	Harmonisatiemodel Kwaliteitsbeoordelingen in de Zorgsector
IBS	Inbewaringstelling
IGZ	Inspectie Gezondheidszorg
KvK	Kamer van Koophandel
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
M&M	Middelen en Maatregelen
MDO	Multidisciplinair Overleg
MIC	Meldingen Incidenten Cliënten
MPT	Modulair Pakket Thuis

MT	Managementteam
NPCF	Patiëntenfederatie Nederland
NPS	Net Promotor Score
NVZD	Vereniging van directeuren van instellingen in de gezondheidszorg.
OR	Ondernemingsraad
PAR	Professionele Adviesraad
PCSOH	Protestants Christelijke Stichting Ouderenzorg Haarlemmermeer
PDL	Passiviteiten van het Dagelijks Leven
PG	Psychogeriatric
P&O	Personeel en Organisatie
RIBW	Regionale Instelling voor Beschermende Woonvormen
RM	Rechterlijke machtiging
RVT	Raad van Toezicht
SO	Specialist Ouderengeneeskunde
VAR	Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad
VPT	Volledig Pakket Thuis
VS	Verpleegkundig Specialist
VVT	Verpleging, Verzorging, Thuiszorg
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WOR	Wet op Ondernemingsraden
WZD	Wet Zorg & Dwang
WZW	Wonen, Zorg en Welzijn
ZvW	Zorgverzekeringswet
Z&W	Zorg en Welzijn

