



SAMEN!

Kwaliteitsverslag 2020

Inhoudsopgave

Woord vooraf.....	4
1. SAMEN! Met onze cliënten persoonsgerichte zorg realiseren	5
1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	5
1.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.....	6
1.3 Cliëntparticipatie.....	6
1.4 Cliënttevredenheid	11
1.5 Verantwoording van realisatie doelen persoonsgerichte zorg uit het kwaliteitsjaarplan	12
2. SAMEN! Met onze cliënten een passende omgeving realiseren	17
2.1 Oog voor de belangrijke dingen van het leven	17
2.2 Samen identiteit beleven	17
2.3 Samen je thuis voelen	19
2.4 Toekomstbestendig woonvastgoed	21
2.5 Verantwoording van realisatie doelen wonen en welzijn uit kwaliteitsjaarplannen.....	22
3. Samen! Met onze cliënten zorgen voor onze veiligheid	24
3.1 Veiligheidsbeleid	24
3.2 Medicatieveiligheid.....	24
3.3 Hygiëne en infectiepreventie	26
3.4 Vrijheidsbevordering, vrijheidsbeperkende maatregelen en valrisico's	29
3.5 Leren van incidenten en calamiteiten.....	31
3.6 Necrologie	35
3.7 Veilig omgaan met persoonsgegevens.....	36
3.8 Crisisorganisatie en Brandveilige woonomgeving	36
3.9 Verantwoording van realisatie doelen veiligheid cliënten uit het kwaliteitsjaarplan	37
4. SAMEN! Met onze cliënten in gesprek over de geboden kwaliteit	38
4.1 Interne en externe audits	38
4.2 Metingen	39
4.3 Lerende netwerken	41
4.4 Klachtenfunctionarissen	41
4.5 Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem	42
4.6 Verantwoording van realisatie doelen innovatie t.l.v. kwaliteitsgelden.....	43
5. SAMEN! Zorgen onze medewerkers voor u	44
5.1 Zorg voor Personeel	44
5.2 Eigen inbreng door werken in Sterke Teams.....	44
5.3 Een leven lang leren	45
5.4 Werken in een veilige omgeving.....	46
5.5 Omgaan met onbegrepen gedrag.....	46
5.6 Verantwoording van realisatie doelen personele inzet uit het kwaliteitsjaarplan	47
6. SAMEN! Beleven we onze identiteit.....	50
6.1 Identiteit van de organisatie, SAMEN vouwen we onze handen.....	50
6.2 Visie op zorg van de organisatie	51
6.3 Investeren, behouden en samenwerken.....	51
6.4 Zorgcontractering	51

6.5 Leiderschap en goed bestuur	52
6.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder	52
6.7 Inzicht hebben en geven	52
6.8 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	53
7. SAMEN! Zetten we de beschikbare middelen voor de organisatie in	54
7.1 Hulpbronnen.....	54
7.2 De gebouwde omgeving.....	54
7.3 Technologische hulpbronnen	54
7.4 Materialen en hulpmiddelen	54
7.5 Facilitaire zaken	54
7.6 Financiën en administratieve organisatie	55
7.7 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	55
7.8 Innovaties	55
8. SAMEN! Laten we zien wat er gebeurt	58
8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit	58
8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen.....	58
8.3 Openbaarheid en transparantie	58
Tot slot 59	
Kwaliteitsjaarverslag 2020	60

Leeswijzer: in het verslag is de hoofdstuk indeling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aangehouden, m.u.v. hoofdstuk 5 en 6. Deze hoofdstukken worden in omgekeerde volgorde behandeld.

Woord vooraf

Samen! Het woord 'samen' is veelvuldig gebruikt in 2020. Een jaar dat bij een ieder in het geheugen gegrift is. De COVID-19-pandemie heeft diepe sporen nagelaten, ook bij Cedrah.

Voor onze overheid is 'samen' het sleutelwoord om de pandemie onder controle te krijgen. Wanneer we ons samen aan de maatregelen houden komt het goed. Cedrah geeft echter een diepere betekenis aan het woord 'samen'. Samenwerken, samen het goede voor elkaar zoeken, samen de handen vouwen, samen danken... een intens samen leven en zorgen in een woonleefgemeenschap en als zorgorganisatie... dat is de betekenis die Cedrah geeft aan 'samen'.

In dit kwaliteitsverslag legt Cedrah verantwoording af over de manier waarop elke dag aan cliënten wonen, zorg en diensten zijn verleend. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 vraagt om deze verantwoording waarin 'samen kwaliteit verbeteren' en 'van elkaar leren' centraal staan.

Samen werken aan kwaliteit en samen leren past bij Cedrah. Het werken aan kwaliteit is een proces waarin meten, leren en verbeteren telkens terugkomen.

De titel van het strategisch plan voor de jaren 2018 – 2020 van Cedrah luidt: 'Samen bouwen en bewaren'. Het woord 'samen' staat symbool voor samenwerking binnen sterke teams rond de cliënt, maar ook voor samenwerking met stakeholders en collega-zorgaanbieders om met elkaar een goed resultaat voor onze cliënten te bereiken. Daarom de titel van het kwaliteitsverslag 2020:

SAMEN!

SAMEN! beleven we onze identiteit; SAMEN! met onze cliënten; SAMEN! met onze collega's; SAMEN! vormen we een hechte organisatie'.

SAMEN! sluit nauw aan bij onze identiteit. Vanuit drie perspectieven:

1. **SAMEN! de vaak kwetsbare cliënt bepaalt samen met zorgverleners wat nodig is**

De cliënt met de zorgverleners: laten we er samen voor staan, zie mij, verzorg mij liefdevol, op een wijze die mij in mijn waarde laat, zie de mens achter de ziekte.

2. **SAMEN! de zorgverlener met mantelzorgers, vrijwilligers en collega's rondom de cliënt**

De zorgverlener samen met de cliënt: ik doe het samen met u, ik sta naast u, ik zie u en ben er voor u om dagelijks de liefdevolle zorg te geven die u nodig heeft.

3. **SAMEN! leven en zorgen vanuit eenzelfde belijden**

Samen belijden we onze afhankelijkheid van Gods leiding. Samen geven we invulling aan onze identiteit, waarbij we proberen 'God lief te hebben boven alles en onze naasten als onszelf', de grond waarin de Cedrah-boom is geplant.

Daarom heffen we samen onze ogen op tot God in de hemel, die dáár woont maar ook nabij is op de bergen en in de dalen van ons leven (naar Psalm 121). Met de bede en belofte voor de bewoners van onze locatie uit Jesaja 46 vers 4: *"En tot de ouderdom toe zal Ik Dezelfde zijn, ja, tot de grijsheid toe zal ik u dragen; Ik heb het gedaan en Ik zal u opnemen en Ik zal dragen en redden."*

We zien terug op 2020 in dankbaarheid, we kijken vooruit in verantwoordelijkheid voor onze missie en visie en we kijken Omhoog in vertrouwen op Gods leiding in alles!

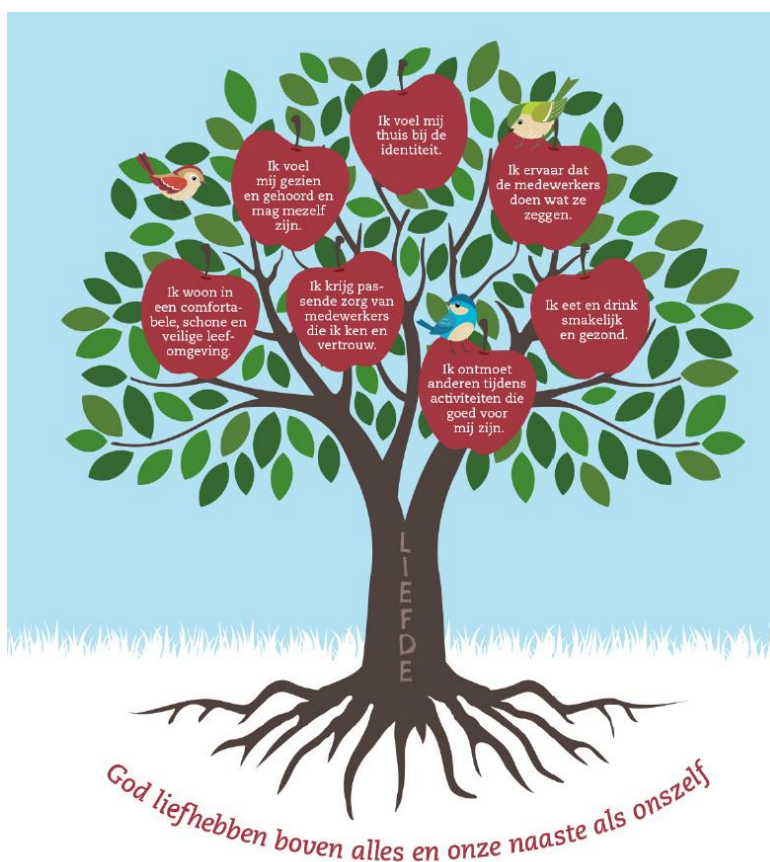
T.A. (Teunis) Stoop, bestuurder Cedrah
Barendrecht, 11 mei 2021

1. SAMEN! Met onze cliënten realiseren van persoonsgerichte zorg

1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

SAMEN! betekent voor Cedrah echt samen met de cliënt en zijn naasten bepalen wat het beste is voor de cliënt. Aanwezig zijn bij de cliënt, het gesprek hebben met de cliënt, de cliënt kennen in zijn wensen en behoeften. Dit is de nabijheid die Cedrah de cliënten biedt. SAMEN! betekent voor Cedrah ook invulling geven aan de identiteit van de organisatie. SAMEN! is in persoonlijk gesprek spreken over de dingen die werkelijk belangrijk zijn voor de cliënt, een gesprek over geestelijke vragen. SAMEN! is samen onze identiteit beleven. Daarnaast is er oog voor de kleine dingen waarin cliënten van elkaar verschillen. Het zijn vaak deze kleine dingen die de mens uniek maken. Dat is de persoonsgerichte zorg die Cedrah biedt. Zorg voor dit tijdelijke leven en betekenis geven aan wat *'beter is dan dit tijdelijk leven'*. Cedrah heeft in haar missie en visie uitgewerkt hoe de organisatie invulling wil geven aan de persoonsgerichte zorg. De kernwaarden van persoonsgerichte zorg heeft Cedrah als vruchten van de Cedrah-boom uitgebeeld. In gesprekken met onze cliënten zijn deze vruchten omschreven en beschreven. Beschreven in eenvoudige en heldere taal. Omschreven en beschreven als de wensen en behoeften van de cliënt. Niet wat Cedrah denkt dat goed is voor de cliënt, maar wat de cliënt en familie vragen van Cedrah.

SAMEN! Samen bespreekt de cliënt met de zorgverleners hoe hun unieke vruchten eruit zien.



1.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

De vruchten van de Cedrah-boom sluiten naadloos aan bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De begrippen voor persoonsgerichte zorg vanuit het kwaliteitskader zijn direct herkenbaar.

De vruchten 'ik krijg passende zorg van medewerkers *die ik vertrouw*' en 'ik ervaar dat de medewerkers doen wat ze zeggen' geven de **compassie** van de medewerkers voor onze cliënten weer. 'Ik voel mij thuis bij de identiteit', 'ik voel me gehoord en gezien en kan mezelf zijn' en 'ik woon in een comfortabele, schone en veilige leefomgeving' zijn de vruchten die het **uniek zijn** van iedere cliënt uitbeelden.

Binnen het kader van diepe afhankelijkheid van onze Schepper zien de cliënten van Cedrah **autonomie** – zelfbeschikking – alleen in het licht hiervan. Onlosmakelijk hieraan verbonden is dat ieder mens een uniek redelijk schepsel is die kenbaar maakt welke wensen en behoeften men heeft. De vruchten 'ik ontmoet anderen, tijdens activiteiten die goed voor me zijn' en 'ik eet en drink smakelijk en gezond' zorgen voor het gevraagde maatwerk. De medewerkers van Cedrah zijn zich ook bewust dat in de laatste fase van het leven het nauw luistert aan welke zorg er behoefte is. In 2020 is samen met het Leerhuis Palliatieve Zorg FiniVita een grote groep medewerkers getraind in het toepassen van het zorgpad 'stervenfase en zorg in de laatste levensfase', zodat er werkelijk maatwerk bij iedere cliënt wordt geboden. De vrucht 'ik voel me gehoord en gezien en *kan mezelf zijn*' wil zoveel als mogelijk de regie over het eigen leven bij de cliënt laten.

Uiteraard verwoorden de **zorgdoelen** de passende zorg en wordt dit zichtbaar gemaakt in de vrucht 'ik krijg passende zorg van medewerkers die ik vertrouw'. In 2020 zijn de zorgdoelen opgesteld volgens de methodiek van het vernieuwde methodisch werken. Het toepassen van de Wzd (Wet zorg en dwang) is ook een vorm van het geven van passende zorg. Steeds wordt gezocht om de cliënt zo min mogelijk in zijn/haar vrijheid te beperken en zo min mogelijk vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen. In paragraaf 3.4 wordt verder verantwoording afgelegd over de nog toegepaste maatregelen.

1.3 Cliëntparticipatie

De cliënten en de cliëntenraden hebben samen bepaald welke vruchten zij in de Cedrah-boom willen zien hangen. De vruchten brengen de wensen en behoeften van de cliënt in beeld. Cedrah heeft rondetafelgesprekken georganiseerd. Jammer genoeg beperkten de Covid-19 preventie maatregelen de mogelijkheden om al de geplande gesprekken te laten plaatsvinden. Binnen Cedrah werd dit als één van de pijnlijke gevolgen van de pandemie ervaren omdat zo'n gesprek waardevolle feedback kan geven.

De cliëntparticipatie kreeg ook in 2020 weer vorm bij de besteding van de extra kwaliteitsgelden. De cliëntenraden hebben hierin geadviseerd. De cliëntenraden zijn betrokken geweest bij de evaluatie van de kwaliteitsplannen 2019 en de Centrale Cliëntenraad heeft met instemming kennis genomen van het Kwaliteitsverslag.

Met de komst van de Wmcz (wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) heeft Cedrah een nieuwe medezeggenschapsregeling vastgesteld. Inspraak, instemming en adviesrecht voor cliënten en cliëntenraden zijn hierin geborgd.

Cedrah vindt het belangrijk dat cliëntenraden betrokken zijn bij de vormgeving van de vruchten van de Cedrah-boom. Nog belangrijker vindt Cedrah hoe de cliënten de nabijheid ervaren. Met een aantal impressies wordt de persoonsgerichte zorg in dit verslag tot leven gebracht. Op onze website www.cedrah.nl/nieuws zijn een groot aantal van deze verhalen vanuit de praktijk terug te vinden. Door de beperkingen van de coronacrisis was dit soms heel anders dan in andere jaren. Maar juist ook weer heel inspirerend om te zien hoe er SAMEN! gezocht werd naar mogelijkheden in plaats uit te gaan van onmogelijkheden.

Verhalen uit de praktijk...

Liefdevol hebben de bewoners van Beth-San alle steunbetuigingen en medeleven vanuit het dorp en de kerken ervaren. Blij waren de bewoners met de alternatieven die bedacht werden voor de activiteitenbegeleiding. Met een hoogwerker toch even raamcontact met je geliefden in Uitzicht. Zingen onder het balkon voor de jarige oma in Rehoboth. Bij d'Amandelhof gaf Koningsdag toch een feestelijk moment ondanks dat alle bewoners geen bezoek mochten ontvangen. Ontroerend was het meeleven bij d'Amandelhof tijdens een Covid19 uitbraak. Maar er waren ook heel gelukkige momenten, zoals het bezoek van de meisjesvereniging in maart bij d'Amandelhof.

SAMEN! Met de jeugd



Meisjesvereniging 'Mirjam' op bezoek in d'Amandelhof

Een leuke ontmoeting tussen jongeren en ouderen. Dat is het op vrijdagavond 6 maart in woonzorgcentrum d'Amandelhof in Capelle aan den IJssel. Meisjesvereniging 'Mirjam' van de Elimkerk komt op bezoek. De vereniging houdt daar hun gebruikelijke verenigingsavond deze keer in d'Amandelhof. Eerst wordt er een verhaal uit de kerkgeschiedenis voorgelezen, waarnaar iedereen aandachtig luistert. De meisjes hebben lekkere koeken meegenomen voor in de pauze. Na de pauze zoekt elke jongere een oudere op, en beantwoorden de jongeren samen de vragen van een quiz over personen uit de Bijbel. De bewoners genieten van het contact met de jeugd. 'Komen jullie volgend jaar weer?' vraagt een bewoner. Ja hoor, dat beloven ze.

SAMEN! Activiteiten ondanks Corona



Activiteiten op een woongroep in Eben-Haëzer

Op een kleinschalige woongroep doen medewerkers er alles aan om de bewoners zoveel mogelijk de dingen te laten doen, die ze anders ook doen. Omdat de gezamenlijke handwerkclub niet door kan gaan, zijn er activiteiten op de afdeling. Pas heeft een bewoner geholpen met het maken van een verjaardagsslinger. De vilten lapjes werden keurig met de hand omgezoomd in allerlei verschillende kleuren.

Een citaat uit ISO auditrapport 2020 en een impressie van Koningsdag 2020.

3. Ik ervaar dat de medewerkers doen wat ze zeggen.



Medewerkers maken duidelijke afspraken waar ze zich aan houden. Medewerkers zijn betrouwbaar: doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen. Vanaf de start van de zorg is duidelijk wat bewoners en mantelzorgers kunnen en mogen verwachten.

"We willen als collega's op één lijn zitten, goede communicatie onderling is het halve werk. Duidelijkheid en eerlijkheid zijn zo belangrijk."

"Duidelijke en eenduidige informatie verstrekken, maar pas na geluisterd te hebben naar de vraag."

20. De eerder genoemde tevredenheid van bewoners D'Amandelhof raakt ook dit thema.

21. Een mooi en evident voorbeeld van doen wat men zegt en vooral zeggen wat men doet, betreft de aanpassingen in activiteiten (in de breedste zin des woord) in relatie tot de griepgolf die over D'Amandelhof raast: er is een hoge mate van transparantie en frequent benoemen richting (individuele) bewoners over (activiteiten-)keuzes die gemaakt moeten worden.



SAMEN! Zoet en Bitter ervaren

Bewoners d'Amandelhof vieren Koningsdag

De bewoners van woonzorgcentrum d'Amandelhof kunnen al wekenlang geen bezoek ontvangen. Dat is moeilijk voor hen. Maar door diverse activiteiten wordt Koningsdag voor hen toch een beetje bijzonder. Op afstand, maar toch een klein feestje.

Oranje-tompoezen, oranje worteltjes, oranjebitter

's Ochtends krijgen zij op hun kamer een kopje koffie met een heerlijke oranjetompouce. Daarna luisteren zij via de intercom naar een CD met vaderlandse liederen. De bewoners genieten van de liederen, die zij nog kennen van vroeger.

Tussen de middag is er een lekker menu met oranje worteltjes, oranje puree en een feestelijk toetje.

's Middags wordt er via de intercom bingo gespeeld. Er wordt een verhaal voorgelezen over de vroegere Koninginne- en Koningsdagen. Hierin komen cijfers voor die de bewoners moeten wegstrepen op een uitgedeelde bingokaart. Alle bewoners ontvangen een klein presentje, zodat iedereen een prijsje heeft: een leuk pakketje met thee, Wilhelminapepermunt en koninklijke bonbons. Daarna kunnen de bewoners op hun kamer nog kiezen uit een advocaatje of een oranjebitter.

SAMEN! Nog midden in de samenleving



Gezellig bezoek aan d'Amandelhof door Kees van der Staaij

Het is een mooie, zonnige dag om elkaar buiten kunnen ontmoeten. Buiten op bankjes, op veilige afstand van elkaar, spreekt Van der Staaij met drie bewoners. Met een kopje koffie erbij wordt het een gezellig bezoek. De bewoners vertellen hoe ze de afgelopen periode hebben ervaren. Van der Staaij luistert geïnteresseerd naar hun verhalen. 'Het was best eenzaam', zegt een van de bewoners. 'Ik miste vooral mijn kinderen en kleinkinderen erg.' Een andere bewoner beaamt dit en vraagt Van der Staaij om eraan bij te dragen dat er toch snel meer bezoek mag komen. 'Ik heb meerdere kinderen en nu moet ik kiezen.'

SAMEN! Samen herdenken

High tea voor bewoners Eben-Haëzer

Een hoogtepunt tijdens de jubileumweek is de dag waarop Eben-Haëzer 50 jaar bestaat: 15 oktober 2020. Deze dag is het 's morgens een drukte van belang in de keuken. De medewerkers zijn druk bezig met voorbereidingen voor de high tea. Ze worden ondersteund door een viertal leerlingen van het Calvijn College. Die steken deze dag hun handen uit de mouwen voor de bewoners! Wat zullen de bewoners en bewoners van de aanleunwoningen smullen vanmiddag.



1.4 Cliënttevredenheid

Cedrah voert een continue cliënttevredenheidsmeting (CTO) uit met een vijfpuntsschaal. Iedere cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger wordt twee keer per jaar gevraagd om de cliëntbeleving te beoordelen. Omdat elk kwartaal hierop gerapporteerd wordt, is Cedrah in staat om tijdig in te spelen op cliëntwensen en veranderingen bij de cliëntbeleving. Bij de meting wordt ook de beleving van de identiteit gemeten. De identiteit van Cedrah is de belangrijkste toegevoegde waarde en het is voor Cedrah daarom essentieel dat de identiteit blijft aansluiten bij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.

Bij iedere cliënt wordt tevens de NPS (NetPromotorScore) gemeten.

Cliënttevredenheid						
scores	NPS WLZ		NPS thuiszorg		CTO	
	-100% tot +100%		-100% tot + 100%		Schaal 1-5	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Cedrah totaal	42	36	44	62	4,4	4,4
Amandelhof	42	39	33		4,5	4,5
Beth-San	42	51	36		4,2	4,5
Eben-Haëzer	44	37	63		4,4	4,4
Hebron	73	83			4,9	4,9
Nebo	60	23	31		4,7	4,5
Rehoboth	59	40	50		4,4	4,3
Uitzicht	13-	3	38		4,3	4,3

Deze score geeft een inzicht in het promoten van de zorginstelling door cliënten. Een positieve NPS laat zien dat er meer promotors voor de instelling zijn dan criticasters.

In 2019 is het continue CTO voor cliënten met thuiszorg vervangen door de PREM. PREMs, ofwel Patient Reported Experience Measures, meten de ervaringen van patiënten. Bij de PREM wordt de NPS gemeten. De resultaten hiervan zijn in bovenstaande tabel opgenomen.

Opvallend zijn de continue hoge scores [4.4/5] bij de CTO's. Cedrah is trots op deze cijfers. De bijzondere interesse gaat echter uit naar die cliënten die significant lagere cijfers geven.

Het meten van cliënttevredenheid is één, belangrijker is om situaties die leiden tot onvrede zo snel mogelijk op te lossen. Onderstaande gebeurtenis is daar een voorbeeld van.

SAMEN! Van signaal van een cliënt zijn we samen beter geworden



Verschillende keren werd er tijdens het koffie-uurtje in Eben-Haëzer gesproken over de leveranciers die al zo vroeg voor de deur staan te lossen. Ik heb een klantsignaal ingevuld en naar de afdeling Kwaliteit en Veiligheid gestuurd.

Al na een dag kwam de teamleider vertellen dat zij contact heeft opgenomen met de leverancier en voortaan komen die een uurtje later lossen. Dan zullen er weinig van ons meer last van hebben. Het was een kleine moeite en het gaf voor ons een grote verbetering. Fijn toch, samen lossen we het op!

De scores bij de NPS vertonen per kwartaal een grillig beeld. Soms is dit te verklaren – zoals bij Hebron (HB) – door de macht van de kleine getallen. In de meeste gevallen kan er nog geen trend in worden ontdekt. Het jaargemiddelde is minder grillig. Vanuit de branchesector wordt de NPS als een belangrijke indicator gezien. De adviseurs Kwaliteit en Veiligheid van Cedrah vragen zich echter af of de NPS werkelijk een bruikbare indicator is. Bij Cedrah zijn veel cliënten die een '8' geven. Kleine aantallen extremen gaan dan de uitkomsten van de NPS bepalen en deze kleine aantallen kunnen zorgen voor sterk fluctuerende uitkomsten. Cedrah is zich aan het bezinnen op de methodiek van het meten van cliënttevredenheid. Het organiseren van dialoogtafels met cliënten en familie zal waarschijnlijk de toekomst zijn voor Cedrah.

1.5 Verantwoording van realisatie doelen persoonsgerichte zorg uit het kwaliteitsjaarplan

De doelen ten laste van de extra kwaliteitsgelden in het kader van 'Thuis in het Verpleeghuis' hebben de locaties van Cedrah met elkaar afgestemd. Bundeling van activiteiten en krachten levert meer empowerment voor implementaties. Daarnaast is er ruimte voor lokale kleur. Cedrah brede doelen voor *persoonsgerichte zorg* waren het aanstellen van welzijnscoaches en gastvrouwen én het vergroten van de kennis bij zorgprofessionals, vrijwilligers en mantelzorgers over dementerende medemensen. De lokale doelen verschilden per locatie. Met deze activiteiten is in 2019 gestart en in 2020 zijn de locaties hiermee doorgegaan.

Gastvrouwen

Bij Kleinschalig Wonen en Verzorgd Wonen zijn gastvrouwen aangesteld. Zij zijn een grote rol gaan spelen in de dagelijkse bezigheden. Ze bereiden met de bewoners de maaltijden voor, organiseren activiteiten, helpen bij de persoonlijke verzorging en nog veel meer andere dingen. De verzorgenden en verplegenden hebben zo meer tijd voor de intensieve en complexe zorgmomenten. Hierdoor is er meer rust gekomen in de woongroepen. In de periode dat er door de coronacrisis geen bezoek mogelijk was in de verpleeghuizen werd het leed verzacht door de aanwezigheid van de gastvrouwen. Zij hebben een grote rol kunnen invullen om de eenzaamheid bij de cliënten enigszins te verzachten.

SAMEN! Samen zijn we door deze moeilijke periode gekomen

In een gesprek met een familie van een bewoonster van d'Amandelhof: 'We hebben het als pijnlijk ervaren om niet meer bij vader op bezoek te komen. Uit de contacten met de groep hoorden en zagen we door videobeelden dat iedereen zijn best deed om toch eenzaamheid te voorkomen. Later spraken we met één van de gastvrouwen. Zij zei dat ze zich nooit gerealiseerd had dat dit ook kon gebeuren. Ze was het werk gaan doen om aanspreekpunt te zijn tussen bezoek en cliënten. Dat zij aanspreekpunt zou worden voor virtuele contacten was een intense beleving. En dan soms nog te moeten werken met allerlei beschermingsmiddelen was echt heel zwaar.'

Welzijnscoaches

Iedere cliënt heeft zijn/haar eigen hobby's, belangstellingsgebieden, vaardigheden etc. De programma's voor zinvolle dagbesteding gingen in het verleden teveel uit van standaardactiviteiten. Het programma was aanbodgericht. Met het aanstellen van welzijnscoaches is de focus veel meer gericht op de wens van de cliënt. De ene cliënt wenst beweging, de andere wil zijn levensverhaal digitaliseren en een derde wil invloed hebben op het muzikale programma en wil zelf daarin meedoen.

De coach heeft een overstijgende coördinerende taak en draagt bij in de talentontwikkeling van de activiteitenbegeleiders.

Decembermaand in Beth-San, anders maar ook hartverwarmend

Kerst vieren en gedenken kon dit jaar helaas niet op dezelfde manier als andere jaren. Er was geen jaarlijkse kerstavond en er waren geen gezamenlijke kerstdiners met mantelzorgers en genodigden. Dankzij de inzet en creativiteit van collega's waren er gelukkig mooie alternatieven.

Kerstbijeenkomst via de intercom

De jaarlijkse kerstavond werd omgezet naar een programma via de intercom. De bewoners konden op hun kamers, onder het genot van warme chocolademelk en gevuld speculaas, luisteren naar een korte meditatie van de pastoraal werker en een muzikaal intermezzo van harp, piano en fluit, uitgevoerd door collega's in Beth-San. Een collega zong bekende adventsliederen voor de bewoners en aan het einde was er nog een warm hapje.



Kennis vergroten over onbegrepen gedrag

SAMEN! Samen kijken naar de cliënt

Dat is een eyeopener! Het was een reactie van een van de medewerkers van Uitzicht na het gezamenlijk met Jan van der Hammen (externe deskundige op gebied van onbegrepen gedrag) observeren van een groep cliënten. Samen zagen ze de cliënt als mens met mogelijkheden en beperkingen, maar vooral zagen ze een medemens. Het kennen van het levensverhaal van de cliënt is een belangrijk aspect in deze benadering. Nauwe samenwerking met de mantelzorg is nodig om het levensverhaal goed in beeld te krijgen.

Het enthousiasme over op deze manier van leren hoe je kan omgaan met onbegrepen gedrag is inmiddels overgewaaid naar andere locaties van Cedrah.

SAMEN! Samen met de mantelzorger

Wist je dat ruim vier miljoen Nederlanders mantelzorg verlenen? Bij Cedrah zijn onze mantelzorgers van grote waarde voor onze cliënten. Vandaag staan we extra stil bij deze onmisbare toppers en krijgen zij op de verschillende locaties een leuk presentje. Gewoon om hen te laten blijken dat we blij zijn met hun zorg, op wat voor manier dan ook.

Zorgen voor een ouder wordend familielid, vriend of kennis is heel natuurlijk. Veel mensen doen dit zonder erbij na te denken en vinden dit vanzelfsprekend. Binnen Cedrah vinden we dit echter niet vanzelfsprekend. De vele bezoeken, samen naar de dokter, samen wandelen of hulp bij huishoudelijke klusjes; het is allemaal van grote waarde voor onze cliënten.



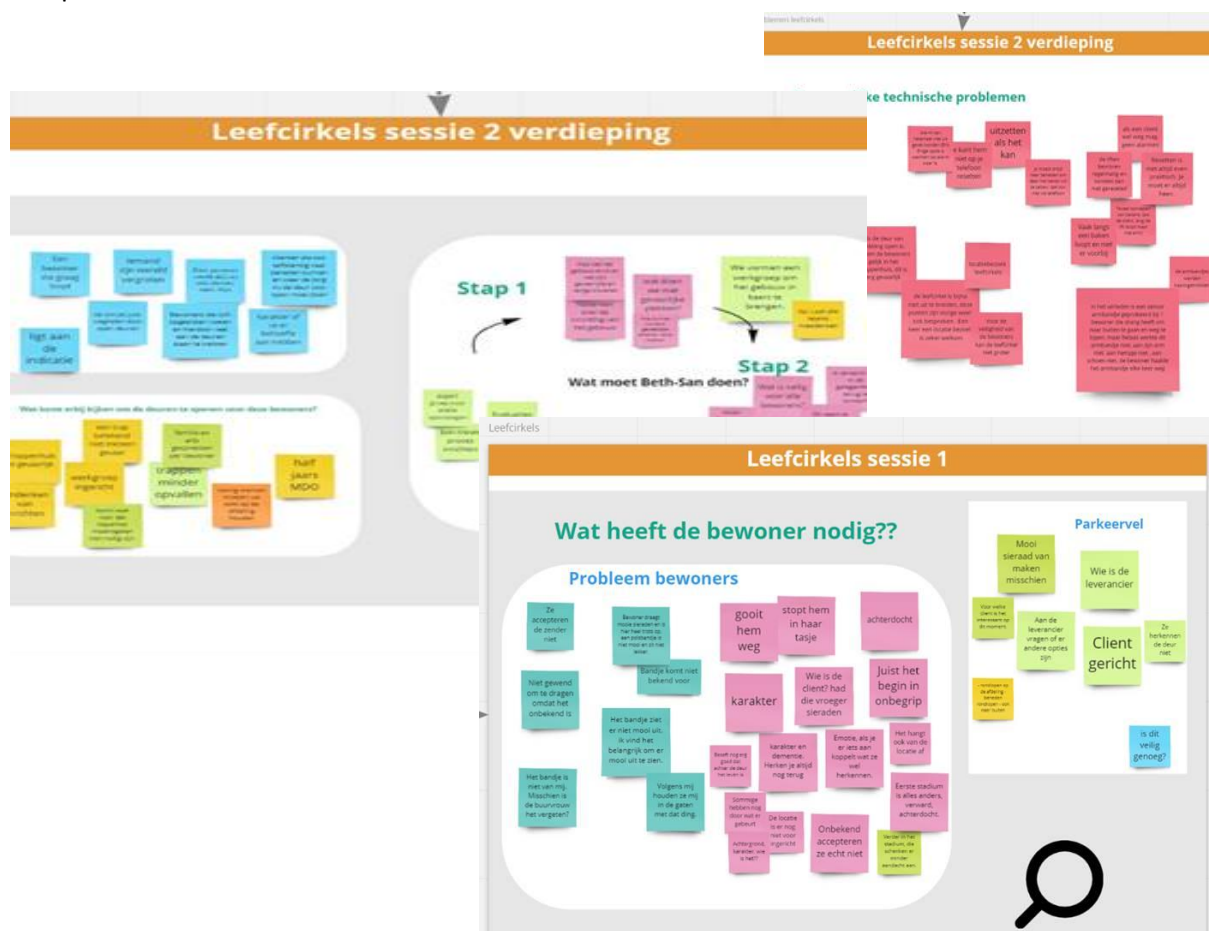
Inrichten leefcirkels

Cedrah wil zo veel als mogelijk dat de cliënt de regie op het eigen leven behoud. Cedrah bevordert de bewegingsvrijheid van cliënt. Het 'nee, tenzij' principe van de Wzd (Wet zorg en dwang) is hierbij uitgangspunt. Het creëren van leefcirkels die bijdragen aan bewegingsvrijheid maar tevens ook de veiligheid van de cliënt borgen, wordt op alle locaties gedaan. Bij Nebo en Eben-Haëzer zijn deze leefcirkels in 2019 en 2020 aangelegd. Bij d'Amandelhof en Uitzicht komen de leefcirkels in de nieuwbouw die in 2021 opgeleverd worden. Beth-San was koploper met het inzetten van domotica voor het inrichten van de leefcirkels. Helaas zijn er na de implementatie tekortkomingen aan het systeem naar voren gekomen. De tekortkomingen hebben het draagvlak voor deze innovatie verminderd. In 2020 is samen met Conforte Innovatielab, het Instituut Briljante Mislukkingen en betrokken medewerkers gezocht naar de oorzaken van de falende innovatie. In een mooi traject waarbij de 'archetypen' van het instituut lieten zien dat de tekortkomingen bij de innovatie niet door de techniek werden veroorzaakt, maar door de start van de innovatie. De cliënt (of zijn/haar vertegenwoordiger) werd gemist aan de innovatietafel, waardoor de techniek niet aansloot aan de behoefte van de cliënt. De werkgroep innovatie heeft vervolgens persona's ontwikkeld waarmee vooraf onderzocht kan worden of de innovatie een bijdrage levert aan het beoogde doel.

(https://nl.wikipedia.org/wiki/Instituut_voor_Briljante_Mislukkingen)

In dit innovatietraject hebben alle kwaliteitsverpleegkundigen van Cedrah geparticipeerd. Dit heeft er voor gezorgd dat collega's toegerust zijn om innovatietrajecten te begeleiden.

Door de coronacrisis hebben de werkgroep-sessies digitaal plaatsgevonden met ondersteuning van het elektronische whiteboard 'Mirobord', een innovatie als spin-off van de coronacrisis. Hieronder een paar screenshots van deze sessies.



Locatiespecifieke kwaliteitsdoelen

De locaties hebben naast de bovengenoemde kwaliteitsdoelen locatie-specifieke doelen gerealiseerd. Zo heeft d'Amandelhof in Capelle aan den IJssel geïnvesteerd in unieke benadering van de cliënt ook tijdens de nachtzorg. De standaard controlerondes in de nacht hebben niet voor elke bewoner toegevoegde waarde en zijn soms zelfs storend. De implementatie heeft onvoldoende plaats kunnen vinden door de maatregelen om de coronapandemie te bestrijden. Dit laatste had invloed op de plannen van alle locaties. De meer centrale plannen hebben met de nodige improvisatie doorgang gehad. Voor de lokale plannen was dit in het algemeen niet mogelijk: alle capaciteit moest ingezet worden om nabij de cliënt te zijn.

2. SAMEN! Met onze cliënten een passende omgeving realiseren

2.1 Oog voor de belangrijke dingen van het leven

Cedrah heeft met de Cedrah-boom uitbeelding gegeven welke dingen de cliënten in het leven belangrijk vinden. De zorg voor lichaam en geest van de cliënt komen prominent in de vruchten terug. De vruchten 'ik voel mij thuis bij de identiteit', 'ik woon in een comfortabele, schone en veilige leefomgeving' en de vruchten 'ik ontmoet anderen, tijdens activiteiten die goed voor me zijn' en 'ik eet en drink smakelijk en gezond' geven inhoud aan aandacht voor wonen en welzijn en in het bijzonder voor de zingevingsvragen van onze cliënten.

2.2 Samen identiteit beleven

Bij Cedrah zijn zorg voor lichaam en geest onlosmakelijk aan elkaar verbonden. De cliënten hebben gekozen voor Cedrah omdat Cedrah in de woonleefgemeenschappen hieraan merkbare invulling geeft. De vrucht 'ik voel mij thuis bij de identiteit' gaat over de zingevingsvragen van cliënten. *'Met elkaar zoeken we naar de zin van het leven. Daarbij is de Bijbel ons richtsnoer, waarin God ons oproept om tot Zijn eer te leven. Wij leven vanuit het besef dat Gods verkiezende genade in Christus ons kan redden van zonde en dood door bekering en geloof.'*

De maatregelen tegen corona hadden een grote impact op het vorm geven van de identiteit. Gezamenlijk zingen en dagopeningen in de grote zaal konden niet meer plaatsvinden. Ondanks de beperkingen is er toch gezocht naar gezamenlijke beleving. De volgende voorbeelden geven een indruk hoe Cedrah vorm geeft aan de beleving van de identiteit.

Hiernaast een gedeelte uit het ISO rapport 2020.

Sterke punten

1. Ik voel mij thuis bij de identiteit.



Cliënten van Cedrah voelen zich thuis bij de identiteit van Cedrah. De sfeer in de woonleefgemeenschap voelt vertrouwd en sluit aan bij wat ze gewend zijn. Cliënten mogen hun geloofsbeleving uiten in gesprekken van hart tot hart met medewerkers en medebewoners. Er is ruimte en aandacht voor (samen) bidden, Bijbellesen en zingen.

"Ik beloof om mijn cliënten met liefde te benaderen zoals de Bijbel vraagt."
"Ik wil uitdragen wat de waarde is van mijn geloof in de Heere tijdens mijn werk."
"Bid en werk."
"Laten we rustig worden en tijd nemen voor bewust Bijbellesen."

1. Tijdens het observeren van medewerkers en het deelnemen/bijwonen van (identiteitsgebonden) reguliere en verzorgende activiteiten/werkzaamheden in D'Amandelhof en Nebo en Eben-Haëzer door auditoren, hebben deze ervaren dat het leven en werken naar deze identiteit zeer sterk verankerd is. Missie, visie, waarden en normen zijn consistent met Cedrah 'beleid'.
2. Mooie voorbeelden zijn: tijd nemen voor gebed, tijd nemen voor het zingen van psalmen, tijd nemen voor (individuele) activiteiten en contact, de betrokkenheid van naasten (200 vrijwilligers, mantelzorgers in b.v. D'Amandelhof), de betrokkenheid met meerdere kerkgemeenschappen, het leven naar Het woord is op alle bezochte locaties te zien.
3. De door de mensen gecreëerde sfeer binnen D'Amandelhof, Nebo en Eben-Haëzer wordt als volledig passend ervaren binnen hetgeen men zegt te willen uitdragen binnen deze locatie, zo ervaren beide auditoren.
4. Opvallend is, dat met de huidige griepgolf (>30 zieke bewoners en meerdere personeelsleden in D'Amandelhof) dan wel de werkdruk voelbaar is en ervaren wordt, maar men rust bewaart en contacttijd blijft nemen.
5. Er is een 1 op 1 relatie tussen team medewerkers en bewoners daar waar het ieder geloofs-identiteit betreft, zo ervaren de beide auditoren.
6. In het contact van auditoren met bewoners, familie, vrijwilligers wordt ervaren én uitgesproken, dat men zeer tevreden is over het 'thuis' op D'Amandelhof en ook in Nebo en Eben-Haëzer: een liefdevol contact en aandacht voor de individuele cliënt.

DNV GL - Business Assurance

assurance.dnvgi.com



SAMEN! Geen samenzang rondom het orgel in het atrium meer?
Bij Eben-Haëzer bood een draaiorgel buiten uitkomst.

SAMEN! Samen de lofzang gaande houden in Rehoboth Goes

De lofzang gaande houden, dat doen ze graag in zorgcentrum Rehoboth in Goes. In de deuropening van hun appartementen zingen de bewoners hun geliefde psalmen onder leiding van activiteitenbegeleider Johanna Poortvliet.

Poortvliet coördineert normaliter de gezamenlijke activiteiten in het woonzorgcentrum. Bij die bijeenkomsten speelt muziek vaak een belangrijke rol. Elke maand komt er een zangkoor. Eén keer in de veertien dagen zingen de bewoners rond het orgel psalmen of geestelijke liederen uit de pas ontwikkelde Cedrah-bundel.



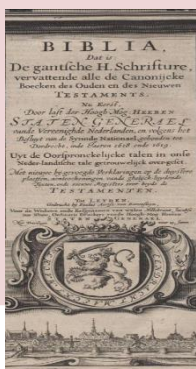
Andere voorbeelden hoe aan pastorale zorg inhoud wordt gegeven:

- Er vinden dagelijks dagsluitingen via beeldschermverbinding plaats.
- Er vinden meditaties of een Bijbeluurtje via video plaats.
- Gekleed met persoonlijke beschermingsmiddelen bieden de pastorale werkers begeleiding en ondersteuning aan cliënten bij levens- en geloofsvragen.
- Er wordt maatwerk met ambtsdragers van kerken afgesproken om toch enige vorm van pastorale ondersteuning vanuit de kerken te kunnen bieden aan de cliënten.

In het landelijke beleid voor het aanpakken van coronavirus is veel hoop gevestigd op de komst van een vaccin tegen Covid-19. Vaccinatie is een gevoelig onderwerp bij christenen. Tot de reformatorische achterban van Cedrah behoren veel christenen die gewetensbezwaar hebben. Cedrah moest zich daarom bezinnen op Covid-19-vaccinatie. In paragraaf 3.3 wordt hier verder op in gegaan. Wat SAMEN! bindt bij Cedrah zijn de woorden uit Psalm 43 'Zend Uw licht en Uw waarheid, dat die mij leiden.'

SAMEN! Samen bidden bij afwegen van Covid-19-vaccinatie

Cedrah doet een appèl om biddend je verantwoordelijkheid te nemen



Psalm 43 'Zend Uw licht en Uw waarheid, dat die mij leiden;'

- Een gebed om de juiste kennis
- Een gebed om de goede toets
- Een gebed om de Enige Hulp

2.3 Samen je thuis voelen

Thuis voelen, dat geeft een gevoel van herkenning, geborgenheid, warmte en gezelligheid. Dit geldt voor het eigen appartement, maar ook voor de gehele woonleefgemeenschap. Het geldt in het bijzonder voor wat er vandaag op tafel staat. Om ook in de toekomst smakelijk eten te kunnen bieden aan de cliënten heeft Cedrah de centrale keuken ondergebracht bij de Boon Foodgroep. Het voedingsconcept van Cedrah blijft hiermee behouden en de continuïteit van de dienstverlening is hierdoor geborgd.

Een warm welkom geeft altijd een thuisgevoel. De servicebalie is een belangrijke schakel voor een warm welkom. Uitdagend was het om hier tijdens het bezoekverbod vorm aan te geven.



SAMEN! Zoeken naar een vorm van samenzijn

AnneMarie, medewerker servicepunt, verricht in deze coronatijd naast de gewone werkzaamheden ook andere taken. Ze verstuurt regelmatig besluiten van het crisisteam naar contactpersonen. Ook is AnneMarie tussenpersoon voor familie en bewoners/de zorg als men een raam/tuin-contactmoment wil organiseren. De locatie is net gestart met het plannen van bezoek via een scherm van plexiglas in een afgesloten ruimte. We merken dat dit echt in een behoefte voorziet. De eerste dag stond de telefoon roodgloeiend om te reserveren.

Er komen nu meer telefoontjes met vragen van vrijwilligers en familie. Als de regering maatregelen versoepelt, wordt het servicepunt de volgende dag soms al gebeld met de vraag of dit ook voor Eben-Haëzer geldt. Een groot deel van de werkdag is gevuld met het te woord staan van bezoekers via telefoon/mail of fysiek bij de voordeur.

Ook zijn er moeilijke kanten aan het werken tijdens de crisis. 'Je moet soms creatief zoeken naar oplossingen, dat is een hele uitdaging. Familie wil zó graag op bezoek komen of iets doen. En het is niet leuk om nee te zeggen. Naast dat het moeilijk kan zijn, is het vooral mooi om te kunnen werken. Je kunt echt iets betekenen voor bewoners en familie, bijvoorbeeld als een kleinkind wil zwaaien naar oma op de tweede verdieping. Ik bel dan naar de zorg, zodat die de bewoner bij het raam kan zetten.

Die verbindende schakel, het is leuk om dat te zijn', aldus AnneMarie.

Cedrah besteedt aandacht aan wooncomfort. Zijn er storingen? Dan staan de gebouwbeheerders klaar om oplossingen te bieden. Vaak gebeurt dit in samenwerking met externe partners en hebben de gebouwbeheerders een coördinerende rol. In 2020 is geïnvesteerd in de samenwerking tussen de locaties en gebouwbeheer. In juni heeft een de ISO auditor hier speciaal een audit voor gedaan. Hierbij is vastgesteld dat het gezamenlijke belang voor de cliënt centraal staat en dat er een goede samenwerking is tussen de locaties en gebouwbeheer.

In het Cederblad van juni 2020 is hier aandacht aan besteed.

VANUIT DE RAAD VAN BESTUUR (TEUNIS STOOP) - Over reflectie, nieuwe huisvesting voor de centrale staf, een positieve vervolg-ISO-audit en een vakantiewens

Terugblikken en vooruitblikken

Op 5 juni hadden we voor het eerst na lange tijd weer een fysieke ontmoeting met alle managers van Cedrah en leidinggevendenden van het centraal bureau. Tijdens de 'piek in de coronacrisis' vanaf half maart spraken we elkaar alleen via beeldschermoverleg. Hoewel het naleven van de 'anderhalve-meter-afstand-regel' nog steeds zorgt voor enige afstand, was het toch goed elkaar weer te ontmoeten. We keken met elkaar terug op een hectische en ingrijpende periode. Iedereen vertelde iets over 'wat hem of haar het meest had geraakt'. Het delen van gevoelens zorgt voor verbinding en dat is erg belangrijk om samen weer verder te gaan met 'bouwen en bewaren'. We keken ook vooruit. Wat hebben we met elkaar geleerd in de storm van een pandemie en welke nieuwe dingen willen we vooral vasthouden als alles weer (meer) 'normaal' wordt. Ik hoop dat alle teams binnen Cedrah op deze wijze met elkaar ervaringen en gevoelens delen, dan werken we samen aan sterke teams!

Een nieuw centraal bureau

In mei en juni was het centraal bureau in Capelle aan den IJssel enerzijds leeg (vanwege de vele thuiswerkers) en anderzijds vol (met gevulde verhuisdozen). Rond 12 juni is de inboedel verhuisd naar het nieuwe centraal bureau aan de 1^e Barendrechtseweg 40 in Barendrecht. Het nieuwe pand is grondig verbouwd en volledig heringericht. Door velen is hard gewerkt om de verhuizing soepel te laten verlopen en het nieuwe bureau tot een echte 'thuisbasis' voor de centrale staf te maken. Graag spreek ik mijn waardering hiervoor uit! In de komende tijd zullen nog wat dingen 'gefinetuned' moeten worden. Begin september hopen we het nieuwe bureau officieel te kunnen openen en een open dag te houden. Het nieuwe CB ligt iets meer centraal in het werkgebied van Cedrah. Ik hoop dat we met alle stafmedewerkers vanuit dit bureau een centrale rol mogen vervullen in het ondersteunen en faciliteren van wonen, zorg en diensten aan onze cliënten op de locaties van Cedrah.

Vervolg ISO-audit

Op 30 juni was er een vervolg op de ISO-audit. Deze vervolg-audit was gericht op de gesignaleerde verbeterpunten met betrekking tot vastgoedprocessen en het gebiedsgericht werken van het team Vastgoedbeheer. Aan het einde van de audit kregen we een zeer positieve terugkoppeling. Ik noem enkele sterke punten uit de rapportage. De teamleiders vastgoedbeheer en diensten hebben door intensieve samenwerking de beheerprocessen in zeer korte tijd sterk verbeterd. Er is geïnvesteerd in communicatie met de locaties om de onvrede in beeld te brengen en aan te pakken. De waardering voor het werk van onze vastgoedbeheerders en hun teamleider is gegroeid. De houding om samen problemen aan te pakken in het belang van goede zorg voor onze cliënten duidt op een positieve cultuur. Ik ben erg blij met deze lovende rapportage en wil graag mijn complimenten uiten in de richting van alle medewerkers die hierin een belangrijke rol spelen. En nu vooral de positieve lijn met elkaar vasthouden en uitbouwen!

Bijna vakantie...

Met ons gezin hebben we vorige week genoten van een heerlijke vakantieweek op de Friese Meren. Met zo'n 27 graden, de zon hoog aan een strakblauwe lucht en een heerlijk windje was het goed toeven op en in het water. Zo'n vakantieweek gun ik alle mensen die werken in de zorg, zeker na een hectische coronacrisistijd. Het is goed om afstand te nemen en te ontspannen. De (grote) vakantieperiode staat nu voor de deur. Ik wens alle vakantiegeers een goede tijd met voldoende rust en ontspanning toe. Alle collega's die de komende weken 'gewoon' door moeten werken of soms nog meer werken dan 'normaal' om alle dienstroosters te kunnen vullen, wens ik veel energie en sterkte toe. Dat laatste geldt in het bijzonder voor collega's die ziek zijn of met zorgen kampen, op het werk of in hun privésituatie. Of we nu op reis gaan of thuis blijven, in alle gevallen wens ik alle werknemers en vrijwilligers van Cedrah de hulp en bewaring toe waar psalm 121 van spreekt!

Er zijn plannen gemaakt voor een toekomst van de Centrale Keuken. In januari 2020 zal een definitieve richting door het managementteam worden bepaald.

Op alle locaties wordt de infrastructuur van de ICT en telefonie vernieuwd. Als eerste is dit bij Eben-Haëzer gedaan. De nieuwe infrastructuur geeft een integratie met mobiele telefonie, spraak- en beeldcommunicatie, enzovoort. Door de directe communicatiemiddelen is het woongenot voor de cliënten verhoogd. Bij Nebo zijn leefcirkels aangelegd. De leefcirkels zijn gericht op maximale bewegingsvrijheid voor de cliënten en het bieden van een omgeving voor cliënten die om eigen veiligheid beperkt zijn in de bewegingsvrijheid.

2.4 Toekomstbestendig woonvastgoed

Cedrah innoveert in toekomstbestendig vastgoed. Een opsomming van de initiatieven:

- planontwikkeling voor nieuwbouw aanleunwoningen Beth-San fase 3 in Moerkapelle;
- planontwikkeling voor nieuwbouw van het woonvastgoed Marnixflat in Goes;
- start van de nieuwbouw van zorg- en woonvastgoed d'Amandelhof in Capelle ad IJssel;
- start van de nieuwbouw zorgvastgoed Uitzicht in Vlaardingen en renovatie van de serviceflat;
- planontwikkeling voor nieuwbouw van woonvastgoed in Krabbendijke;
- planontwikkeling voor nieuwbouw van woonvastgoed in Yerseke;
- renovatie Rehoboth in Rotterdam en dit tevens onderbrengen bij een vastgoedfonds (dit is al gerealiseerd).



Nieuwsbrief over Nieuwbouw d'Amandelhof

De nieuwbouw van woonzorgcentrum Amandelhof gaat gestaag door. Op dit moment wordt hard gebouwd aan het eerste nieuwe gebouw. Als dat klaar is, wordt de huidige d'Amandelhof gesloopt, zodat op die plek het tweede nieuwe gebouw kan worden gebouwd. Omdat de bouw in twee fases moet plaatsvinden, zal voor een deel van de bewoners gedurende ongeveer anderhalf jaar tijdelijke huisvesting nodig zijn.

Op dit moment wordt het eerste nieuwe gebouw gebouwd, waar plaats is voor 44 bewoners. In de huidige d'Amandelhof wonen 90 bewoners. Voor een deel van hen zal tijdelijke huisvesting nodig zijn, totdat het tweede nieuwe gebouw klaar is. Het is belangrijk dat al die bewoners passende zorg blijven ontvangen.

Nieuwsbrief nieuwbouw Uitzicht november 2020

In deze nieuwsbrief informeren we u graag over de actuele planning en een overzicht van werkzaamheden die binnen het nieuwbouwproject plaatsvinden.



Voortgang || Planning & Werkzaamheden

In de afgelopen periode is de aannemer volop bezig geweest met het storten van de betonnen vloeren en wanden. Dit is een proces wat al voor de bouwvak in gang is gezet en volgens een strakke dagelijkse planning wordt uitgevoerd. Inmiddels is de bovenste verdieping, inclusief het dak gerealiseerd. Letterlijk is het hoogste punt bereikt; deze mijlpaal hebben we samen met de mensen van de bouw en uit de zorg gevierd met snacks en patat. Ook de voorzitter van de cliëntenraad, de heer G. Kruidenier, was hierbij aanwezig. Hij sloot aan bij een kleine delegatie die een rondleiding kreeg door het nieuwe pand, om met eigen ogen de voortgang waar te nemen. De passie waarmee iedereen die dit project aan het realiseren is, viel op.

Een quote hierbij van Gerrit Kruidenier:

‘Huizen bouw je met *stenen*, verpleeghuizen bouw je met *liefde*’

Bewonerscommissies c.q. huurdersraden bespreken met de verhuurmakelaar van sector Wonen en Vastgoed (woon)veiligheid gerelateerde zaken.

Naast innovaties in zorgvastgoed heeft Cedrah een nieuw pand in Barendrecht gekocht voor huisvesting van het Centraal Bureau. Aanleiding voor de verhuizing is dat het pand in Capelle aan den IJssel is verwisseld van eigenaar, die het pand gaat herbestemmen voor woningbouw.

2.5 Verantwoording van realisatie doelen wonen en welzijn uit kwaliteitsjaarplannen

Familieparticipatie

Bij d'Amandelhof hebben de EVV'ers extra uren gekregen om mantelzorgers te ondersteunen in moeilijke situaties en bij rouwverwerking.

Dagbesteding

Iedere cliënt heeft een andere behoefte om de dagbesteding vorm te geven. Bij de d'Amandelhof en Beth-San wordt de individuele behoefte per cliënt geïnterviewd en spant men zich in om het netwerk van de cliënt te versterken zodat er voor de cliënt een gevarieerd aanbod aan dagbesteding is.

Beth-San heeft het aanbod van maaltijden verder uitgebreid. Door bewoners ook in de avonden de mogelijkheid te geven om gezamenlijk de maaltijd te gebruiken in het restaurant wordt tegemoetgekomen aan de wens van bewoners en kan er ook meer een zinvolle daginvulling gegeven worden aan bewoners. Daarbij heeft het een positief effect op het sociaal welzijn van de cliënt en zijn/haar eetgedrag. Ook worden mantelzorgers en de zorg hierdoor ontlast.

Eben-Haëzer heeft de beleeftuin verder ontwikkeld door beplanting met fruitboom en verlichting, vogelhuisje, konijnenhok met hekwerkje en beweegtoestellen. Het zijn kleine investeringen die door de cliënten zeer gewaardeerd worden.

Scholing

Gastvrouwen van de verschillende locaties zijn bijgeschoold over bepaalde ziektebeelden, zodat ze beter bij de wensen en behoeften van de cliënten kunnen aansluiten.

Niet alles is gelukt

Iedere locatie heeft waar dat mogelijk was zijn eigen invulling gegeven aan het verhogen van de kwaliteit van wonen en welzijn. Door de coronamaatregelen was het niet mogelijk om bepaalde innovaties in te voeren. Voorbeelden hiervan waren de implementatie van slim incontinentiemateriaal en elektronische toedieningsregistratie van medicatie. Voor deze implementatie was veel fysieke aanwezigheid op de locaties nodig, hetgeen niet mogelijk was door de beperkingen vanuit de overheid.

3. Samen! Met onze cliënten zorgen voor onze veiligheid

3.1 Veiligheidsbeleid

Cliënten en hun familie moeten er vanuit kunnen gaan dat er veilige zorg wordt geleverd en dat de bewoners veilig wonen.

Bij Cedrah wonen veelal niet-zelfredzame cliënten. Dit komt door ouderdom en ziekten. Veel cliënten zijn beperkt in hun mobiliteit en zijn alleen mobiel met hulpmiddelen. Anderen hebben cognitieve beperkingen en kunnen niet meer voor hun eigen veiligheid zorgen. Het bieden van veiligheid staat hoog in het vaandel bij Cedrah.

Het veiligheidsbeleid richt zich op de veiligheid van onze cliënten, veilige werkomstandigheden voor onze medewerkers, veilige gebouwen en veilige werkprocessen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de veiligheid van onze cliënten, brandveiligheid en beveiliging persoonsgegevens. Deze onderwerpen van veiligheid zijn direct verbonden aan de cliënten. Het onderwerp 'veilige werkomstandigheden' komt in paragraaf 5.4 aan de orde.

3.2 Medicatieveiligheid

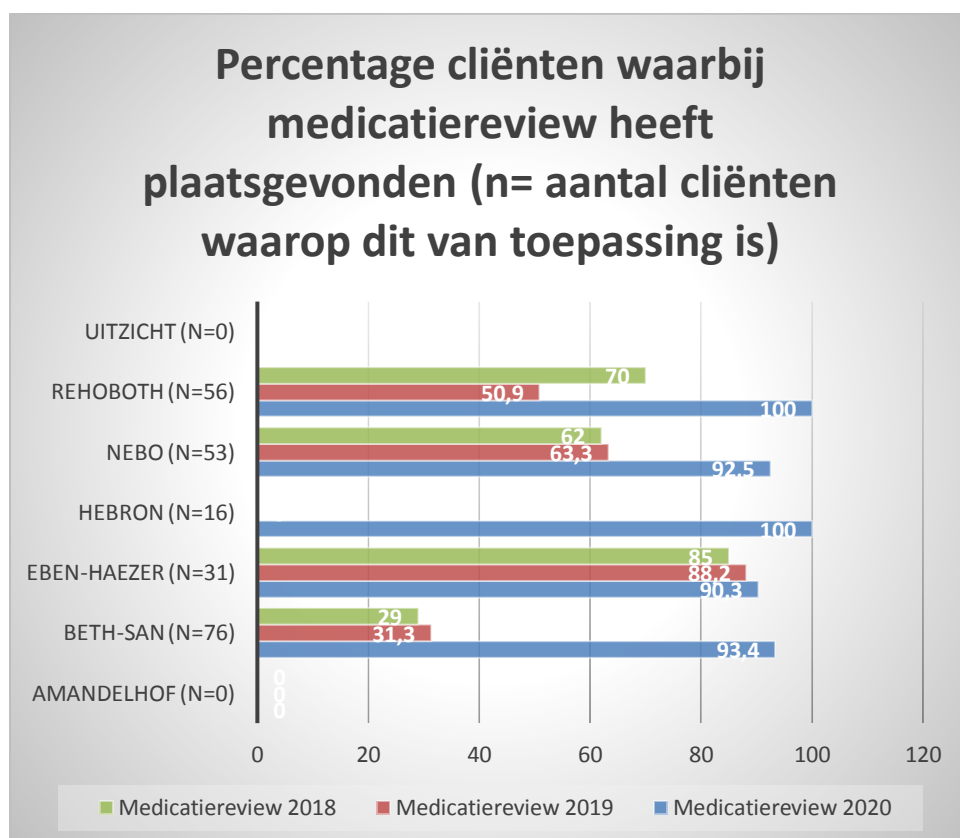
Een projectgroep is de principes voor een veilige medicatieketen aan het implementeren op de locaties. In 2020 was het de bedoeling om elektronische toedieningsregistratie bij alle locaties in te voeren. Dit is niet gelukt, deels door de beperkingen door de coronapandemie en deels door het groot aantal uitdagingen die gepaard gaan met de implementatie. Het hele proces van voorschrijven tot toediening en nazorg is per locatie in kaart gebracht en er is een uitgebreide knelpunten analyse gedaan. Het project wordt begeleid door het Conforte Innovatielab. Het project leidt niet alleen tot een meer digitale werkwijze, maar raakt ook aan de rollen die een ieder heeft in de medicatieketen. Ieder schakeltje moet op basis van gelijkwaardigheid zijn plaats krijgen in de keten. Dit betekent dat voorschrijvende artsen en apothekers in overleg moeten met de verpleegkundigen en verzorgenden over het optimale toedieningsmoment, over het bewaren en opslaan en over de vorm en de dosering van het geneesmiddel. Dit is een traject dat om veel afstemming en overleg vooraf vraagt.

Cobi bij Eben-Haëzer: 'Hoe meer we ons verdiepen in het medicatietraject, hoe complexer het is. We hebben te maken met cliënten bij wie de specialist ouderengeneeskunde voorschrijft en met cliënten waar verschillende huisartsen de behandelaar is. Ook hebben we met verschillende apotheken te maken. Er zijn cliënten met een baxterrol, terwijl anderen de medicijnen krijgen via de medicijnkast/wagen. Bij de afdeling somatiek gaat het weer anders dan bij kleinschalig wonen. Belangrijk is dat wel de knelpunten in kaart hebben gebracht en voor veel knelpunten een oplossing weten. Door samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen van de andere locaties leren we veel van elkaar. Ik zie uit naar het moment dat alles werkt zoals we bedacht hebben. Voor de veiligheid van onze cliënten is dat belangrijk, daar doen we het voor, maar ook om het werk van onze collega's hierdoor de verbeteren, want een fout maken met medicijnen, dat wil je gewoon niet.'

Ondanks dat het elektronisch toedienen nog niet is ingevoerd bij de meeste locaties, neemt het aantal medicatiefouten wel af. Dit komt door de aandacht die medicatieveiligheid heeft en door een positief effect van de beperking van het bezoek tijdens de eerste Covid-19-piek.

Door de afwezigheid van bezoek waren er veel minder verstoringen van de werkzaamheden. Dit leidde tot een betere alertheid bij het delen van de medicatie en daardoor ook minder fouten. Dit fenomeen triggert de vraag of we het bezoek niet meer moeten reguleren om te voorkomen dat zorgprocessen onbedoeld verstoord worden.

Het laten plaatsvinden van een medicatiereview tussen de specialist ouderengeneeskunde en apotheker is onderdeel van het project medicatieveiligheid. In 2020 is geïnvesteerd in het laten plaatsvinden van het medicatiereview. De onderstaande grafiek laat zien dat hier een belangrijke verbetering is bereikt. Een periodiek review van de medicatie leidt tot vermindering van polyfarmacie en zorgt dat bijwerkingen en interacties van geneesmiddelen beter herkend worden.



Deze meting is alleen uitgevoerd onder cliënten met een ZZP inclusief behandeling, waardoor er geen meting is uitgevoerd in d'Amandelhof en Uitzicht omdat ZZP's inclusief behandeling daar niet geleverd worden. De huisartsen zijn bij d'Amandelhof en bij Uitzicht verantwoordelijk voor de medicatie.

3.3 Hygiëne en infectiepreventie

Algemeen

De infectiecommissie heeft toegezien op het onderhouden en toepassen van de hygiëneprotocolen. HKM'ers (Hygiëne Kwaliteit Medewerkers) voeren elk kwartaal compliance-metingen uit voor het nakomen van handhygiëne en persoonlijke hygiëne. Door een externe deskundige infectiepreventie wordt een hygiëne-audit per locatie uitgevoerd. Het bedrijf HCN voert bij alle instellingskeukens audits voor voedingsveiligheid uit. Cedrah participeert in de keten- en regiobijeenkomsten voor het bevorderen van reductie van antibioticaresistentie. Bij de locatie Eben-Haëzer is de separate verpleging van een permanent met MRSA besmette cliënten gecontinueerd.

Covid19

Infectiepreventie is onlosmakelijk verbonden aan het jaar 2020. De coronapandemie heeft ongekende sporen nagelaten. Vanaf de eerste dag - 2 maart 2020 - dat het centraal crisisteam Covid19 (CCT-Covid-19) bijeen is gekomen zijn er 57 overlegvergaderingen geweest en zijn 158 besluiten genomen om de crisis te managen. In de beginfase heeft het CCT-Covid-19 centraal de



regie genomen. In de loop van de crisis is de nadruk steeds meer bij de locatie crisis teams (LCT's) komen te liggen. Met name bij de locaties die te kampen hadden met een uitbraak kwam het aan op de lokale regie. De jarenlange crisistrainingen van het CCT en de LCT's hebben er toe geleid dat de crisisteams snel en professioneel hun rol konden oppakken. De crisisteams werden ondersteund door de infectiecommissie en een team voor inkoop en beheer van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). De novembereditie van Ectedrah geeft veel inzicht hoe de coronacrisis werd ervaren.

<https://digitaalpubliceren.com/cedrah/17894>

Het coronacrisis heeft de grootste impact gehad op de locatie d'Amandelhof. Drie keer is daar een Covid-19-uitbraak geweest. Waarom juist deze locatie is getroffen, is niet te zeggen. Dezelfde maatregelen als bij de andere Cedrah locaties zijn daar zorgvuldig toegepast. Meerdere keren is er geobserveerd door de deskundige infectiepreventie van Cedrah.

Tineke Emans, externe deskundige infectiepreventie over preventiebeleid Cedrah

Zelfs voor mij als ervaren deskundige infectiepreventie was 2020 een jaar waarin de impact van Covid-19 groot was en nog steeds groot is. Bij Cedrah is gelukkig een mooie basisstructuur aanwezig, waarin altijd wel aandacht is voor hygiëne en infectiepreventie. In 2020 werd deze basisstructuur op de proef gesteld door een heuse pandemie van ongekende grootte die helaas nog niet voorbij is. Ondanks de hectiek zoals de schaarste aan persoonlijke beschermingsmiddelen in het begin én de nimmer aflatende druk om alle wijzigingen in inzichten ten aanzien van het virus bij te kunnen houden en toe te kunnen passen in de praktijk en ook de communicatie hierover non stop te laten voortgaan, wisten we elkaar altijd te vinden en te ondersteunen. Cedrah heeft gefunctioneerd in lijn met het opgestelde meerjaren beleidsplan! Ik ben dankbaar en tevreden om als extern deskundige infectiepreventie betrokken te zijn bij Cedrah.

Contactonderzoek heeft laten zien dat twee uitbraken te herleiden zijn naar één activiteitenruimte. Binnen die ruimte waren echter alle benodigde preventiemaatregelen toegepast. Alle drie de uitbraken verliepen parallel met een significante toename van het aantal Covid-19 gevallen bij de plaatselijke bevolking. Cedrah is een organisatie waarbij er vele relaties zijn tussen cliënten, families, medewerkers, vrijwilligers, kerk en vriendenkring. Deze hechte gemeenschap vormt de kracht van Cedrah. Bij de coronacrisis gaf dit een extra uitdaging. Contacten en bronnen waren op veel manieren aan elkaar gelinkt. Quarantaine en isolatiemaatregelen waren na contact met besmette personen vaak van toepassing op hele gezinnen waar meerdere personen als zorgmedewerker of vrijwilliger of mantelzorger een relatie hadden met een Cedrah locatie. d'Amandelhof en Uitzicht zijn de locaties geweest waar de infectiedruk vanuit de omgeving het hoogst waren. In 2020 is bij 66 cliënten van Cedrah Covid-19 aangetoond. 15 cliënten zijn overleden aan Covid-19. Ook de gevolgen voor de medewerkers van Cedrah waren groot. Bij 126 medewerkers is Covid-19 aangetoond. d'Amandelhof was het ergst getroffen. Personeel van Eben-Haëzer en Uitzicht sprongen bij om de eerste werkdruk te verlichten. De personeelsadviseurs en de recruiter hebben hierbij grote inspanningen geleverd. Dankzij de inspanningen van de recruiter had Cedrah beschikking over een grote pool van reservisten.

P&O

Reservisten aan de slag

Het is hartverwarmend om te zien hoeveel reservisten zich in de afgelopen periode hebben aangemeld! De teller staat ruim boven de 100 reservisten. Ondertussen zijn op verschillende locaties reservisten ingezet. Hun werkzaamheden zijn heel divers: van schoonmaakwerkzaamheden tot het verrichten van verpleegtechnische handelingen. De komende tijd zal de reservistencampagne worden voortgezet. Hiervoor zijn vlogs gemaakt van 3 reservisten. Hierin vertellen ze waarom ze zich hebben aangemeld als reservist en hoe het is om als reservist werkzaam te zijn. Deze zullen jullie binnenkort kunnen zien op onze kanalen via social media.



Zeker in de beginperiode van de pandemie moest er veel inspanning geleverd worden om de benodigde PBM in te kopen. Op een gegeven moment was Cedrah door de mondkapjes heen, maar op het gebed deed de Heere wonderen en voor het einde van de dag werden duizenden mondkapjes geleverd of toegezegd.

Elize Wiersma, adviseur kwaliteit en veiligheid, over het inkopen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)

In de eerste golf was er een algemeen tekort aan PBM. De veroorzaakte veel stress. Bijzonder is dat Cedrah nooit zonder heeft gezeten en we toch telkens - soms op wonderlijke manier ons ter beschikking gestelde - voorraden konden aanleveren bij de locaties. Onze medewerkers hebben niet onbeschermd hun werkzaamheden hoeven uitvoeren, wat tot dankbaarheid stemt. Inmiddels is er een goed netwerk aan betrouwbare leveranciers opgebouwd voor een continue aanlevering van PBM. De samenwerking in het meedenken, meeleven en delen van de voorraden PBM vanuit de locaties was en is goed. Ook de afdeling gebouwbeheer verdient een compliment voor hun hulp in de distributie van de PBM naar de locaties!

Vanaf december is een aparte werkgroep van het CCT-Covid-19 belast met de voorbereidingen van de Covid-19-vaccinatie. Over de vraag of vaccinatie een geoorloofd middel is, wordt in de reformatorische achterban van Cedrah verschillend gedacht. Tot de reformatorische achterban behoren veel gewetensbezwaarden. Cedrah heeft een grote verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de kwetsbare ouderen die aan haar zijn toevertrouwd, maar heeft ook respect voor gewetensbezwaren.

In november heeft de gezamenlijke Medisch Ethische Commissie van Cedrah-RST-Sirjon aan de bestuurders gevraagd om zich te bezinnen op een komende vaccinatie tegen Covid-19.

Cedrah heeft andere reformatorische zorginstellingen, NPV en de RMU benaderd om gezamenlijk op te trekken en af te stemmen. In het overleg wat hieruit voortkwam, is bepaald dat de instellingen een dringend beroep doen op de medewerkers om een weloverwogen keuze te maken om zich wel of niet zich te laten vaccineren en daarbij de verantwoordelijkheid naar cliënten en collega's mee te laten wegen. Verder zullen de betrokken zorginstellingen zoveel als mogelijk objectieve informatie verstrekken naar cliënten en medewerkers en zullen zij het vaccineren faciliteren.

<https://www.rd.nl/artikel/905040-bij-ons-geen-vaccinatiedwang>

Zorgvuldig

Een aantal reformatorische zorginstellingen beraadt zich gezamenlijk op het beleid rond vaccinatie. Het gaat om Cedrah, Verpleeghuis Salem, Sirjon, RST, Schutse Zorg Tholen en Het Anker in Opheusden. Woensdag zaten vertegenwoordigers van de zorginstellingen met elkaar om tafel. Daarbij waren ook medewerkers van de NPV aanwezig.

In een eerste reactie zegt Teunis Stoop, bestuurder van Cedrah en voorzitter van de groep, de besluitvorming rond vaccinatie zorgvuldig te willen doen. „De gezondheid en veiligheid van onze cliënten is onze eerste verantwoordelijkheid. Daarnaast zijn we verantwoordelijk voor de veiligheid van onze medewerkers.” Hij benadrukt dat de lijn van de organisaties is om medewerkers te respecteren die om gewetensbezwaren niet kiezen voor vaccinatie.

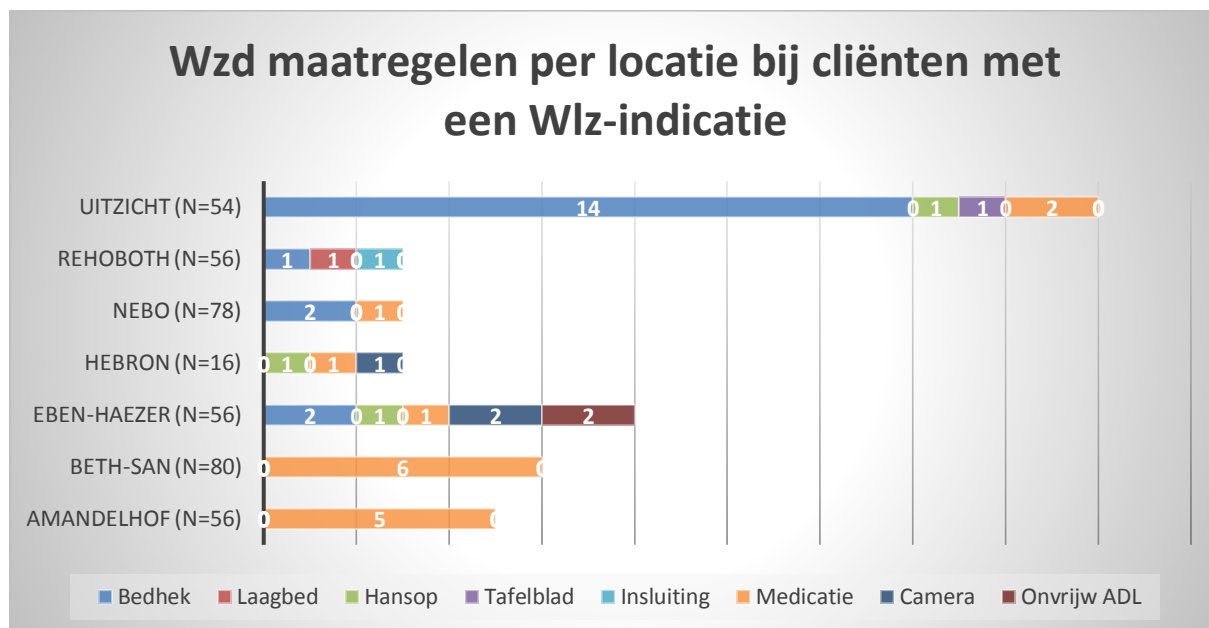
Dinsdagmiddag komt de groep bijeen voor een tweede sessie. Daar zal onder meer het al dan niet stimuleren van vaccinatie besproken worden. Stoop verwacht kort daarna met een gedeeld standpunt naar buiten te kunnen treden.

3.4 Vrijheidsbevordering, vrijheidsbeperkende maatregelen en valrisico's

Binnen Cedrah zijn we terughoudend met het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. In 2020 heeft bij elke locatie de implementatie van de Wzd (Wet zorg en dwang) plaatsgevonden. Alle locaties zijn aangemeld als een Wzd-locatie. Voorheen waren d'Amandelhof en Uitzicht geen BOPZ-locatie. Elke Wzd-locatie heeft een Wzd-commissie, waarin een aandachtsvelder Wzd, psycholoog, teamleider zorg en Specialist ouderengeneeskunde deelnemen. Voor de Zuid-Hollandse locaties is een Wzd functionaris aangesteld. Voor de regio Zeeland wordt nog in regionaal verband overlegt hoe deze functie ingevuld kan worden. Er vonden ook scholingen plaats over de Wzd. Een gedeelte van de implementatie is nog niet afgerond, zo is nog niet van elke cliënt de juridische status vastgelegd.

Bij Cedrah wordt nog bij 10,9% een vrijheidsbeperkende maatregel toegepast bij cliënten met een Wlz-indicatie. Bij de locatie Uitzicht wordt meer gebruik gemaakt van bedekken ten opzichte van de andere Cedrah locatie. Het betreft in alle gevallen een vrijwillige maatregel. Gezocht wordt om dit in de toekomst af te bouwen. Uitzicht heeft hierdoor ook het hoogste percentage (31,5%) van cliënt waarbij een maatregel wordt toegepast. Bij locatie Nebo is dit percentage het laagste met 3,8%. Dit is ook de locatie waar de implementatie van de Wzd het meest gevorderd is.

In de volgende grafiek worden de vrijheidsbeperkende maatregelen die nog per 31 december 2020 worden toegepast weergegeven.



De nadruk op vrijheidsbevordering heeft als keerzijde dat het valrisico toeneemt. In 2020 hebben 27 valincidenten plaatsgevonden met een zeer ernstige gevolg (meestal collumfractuur). In 2019 waren dit nog 12 cliënten. De stijging lijkt mede het gevolg van het bezoekverbod tijdens de eerste coronapiek. Tijdens deze periode moest gestopt worden met beweegprogramma's en werden de behandelingen door een fysiotherapeut beperkt. Cliënten met een verminderde mobiliteit zijn hier extra door getroffen. Daarnaast probeerden cliënten door afwezigheid van informele zorg zelf dingen te pakken in het appartement. Negen van de 27 cliënten zijn overleden aan de gevolgen van het valincident.

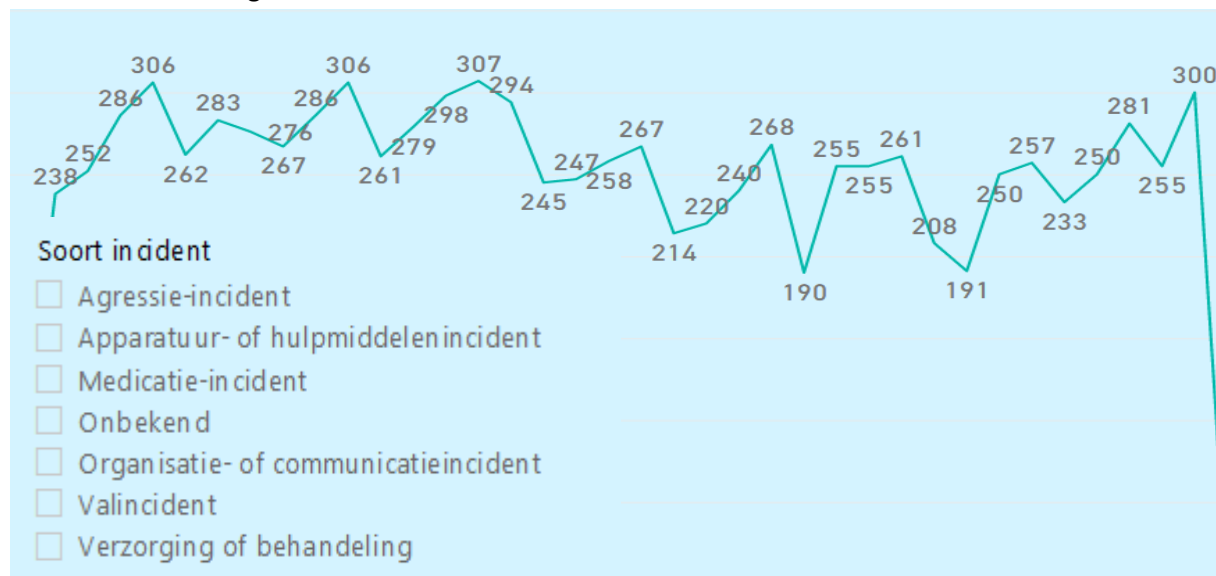
Bij al deze 27 mogelijke calamiteiten is onderzocht of er sprake was van een tekortkoming in de zorg. Naar aanleiding van één incident is het protocol 'hoe te handelen na een valincident' herzien.

Bij alle onderzoeken is gekeken hoe de balans was tussen vrijheidsbevordering en valrisico. Bij meerdere incidenten was een fatale val wel te verwachten op basis van het valpatroon (exponentiële toename in de laatste maanden). Bij sommige was ook een medisch event aan te wijzen waarna het valpatroon is gaan veranderen (TIA, verandering in de medicatie e.d.). Er is ook gekeken of een incident te voorkomen was door preventie met een valairbag. Slechts bij een enkele cliënt zou deze vorm van preventie geïndiceerd zijn.

3.5 Leren van incidenten en calamiteiten

Het leren van fouten staat hoog in het vaandel bij Cedrah. In 2019 zijn de lokale MIC commissies opgeleid om met behulp van trendanalyses advies te geven over de meldingen én in 2020 hebben deze commissies de maandelijkse rapportage via Power BI gebruikt om de trendanalyses uit te voeren.

Er zijn 3.003 incidenten gemeld in 2020. Dit is een stijging van 3% ten opzichte van 2019 zoals in onderstaande trendgrafiek is te zien.



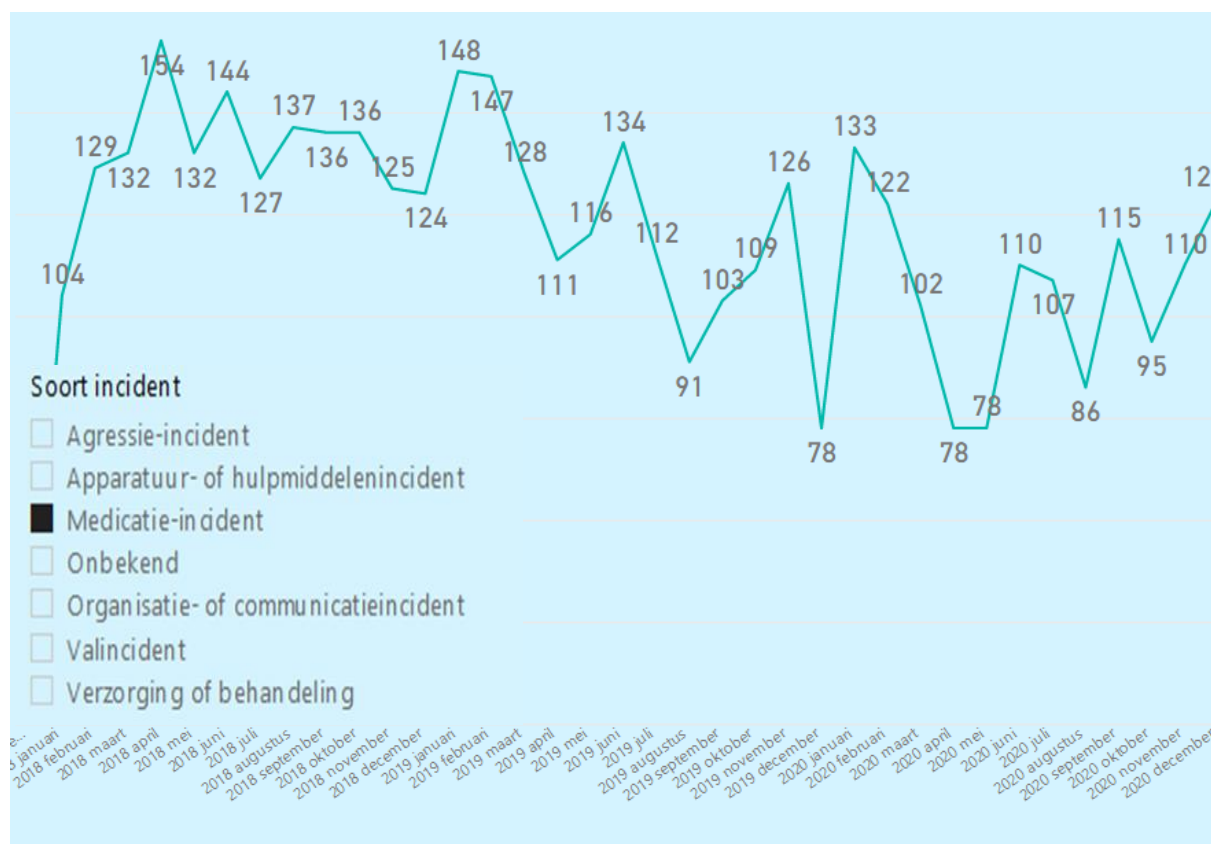
De trend over drie jaren genomen is stabiel (correlatiecoëfficiënt -0,12). Hierbij is in 2020 een trendbreuk te zien. Vanaf halverwege 2018 daalde het aantal incidenten. Tijdens de maanden dat er geen bezoek op locaties mocht komen was het aantal incidenten laag. Daarna is weer stijging waar te nemen. De stijging is vooral zichtbaar tijdens de tweede coronapiek. In deze periode hebben veel medewerkers zich met een Covid-19-besmetting ziek moeten melden. Daarbij is er een algehele vermoeidheid door de eerste piek, inzet van reservisten of onderbezetting en extra werkzaamheden als gevolg van lokale uitbraken.

Het aantal medicatie-incidenten is afgenomen in 2020 ten opzichte van 2018 en 2019. Halverwege 2020 is de geleidelijke daling van het aantal valincidenten gestopt en in het laatste kwartaal is een forse stijging geweest. De stijging van het totaal aantal incidenten komt met name doordat er nu meer aandacht is voor het melden van ongewenst gedrag/agressie. Er zijn 294 van deze incidenten gemeld in 2020 ten opzichte van 254 in 2019.

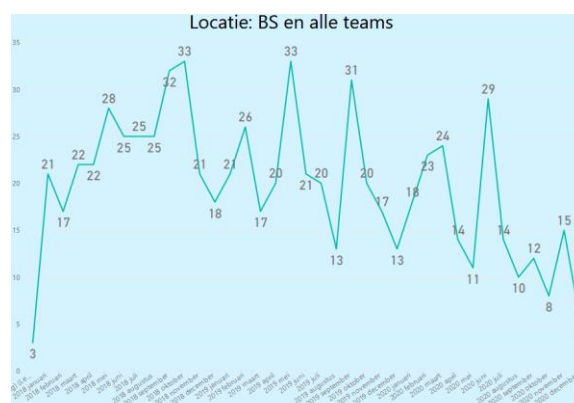
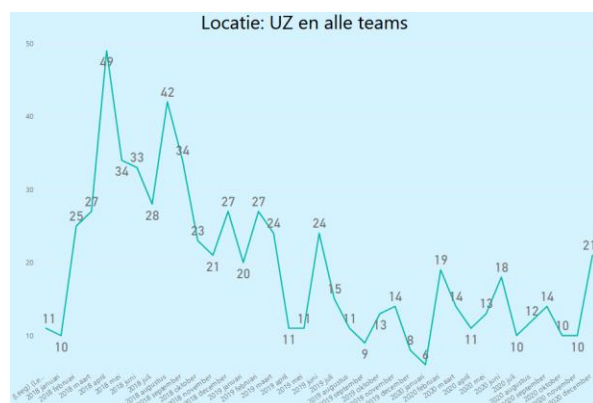
De meeste incidenten die worden gemeld, vallen onder de categorieën medicatie-incidenten, valincidenten en agressie/ongewenst gedrag.

Medicatie-incidenten

In onderstaande grafiek is het aantal medicijnincidenten per cliënt te zien op organisatieniveau.

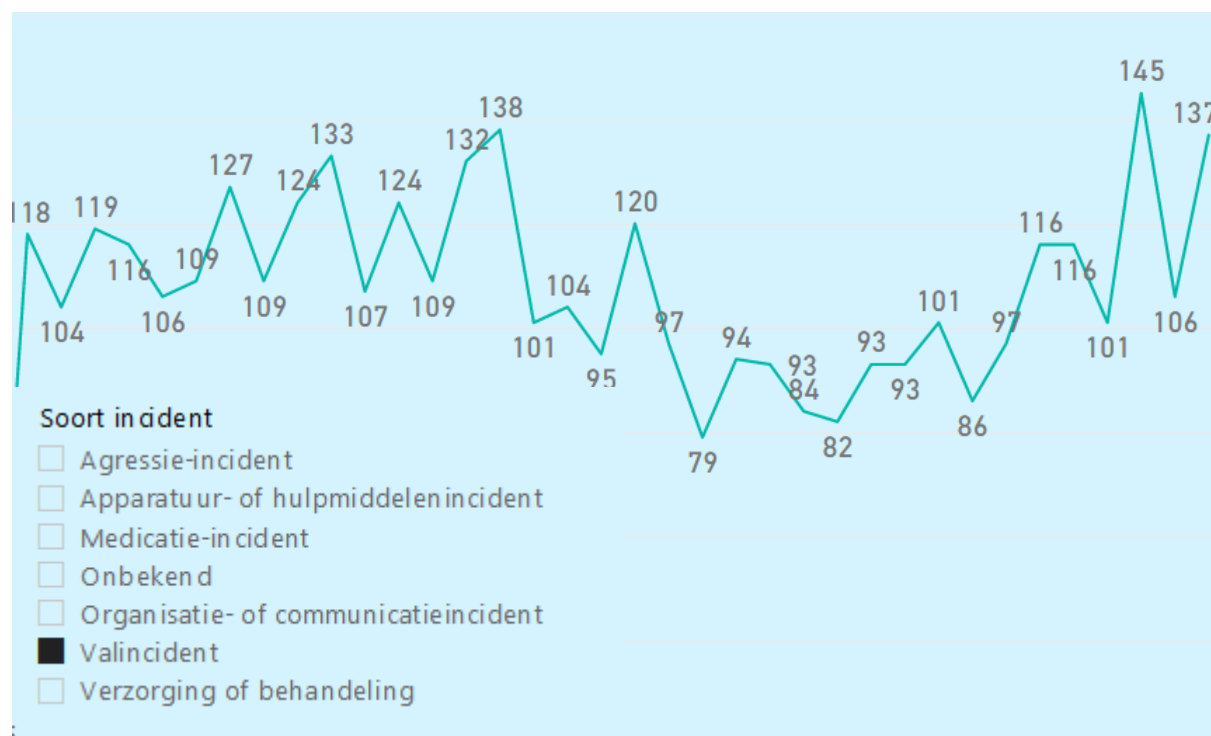


De trend bij de medicatie-incidenten is afnemend. De correlatiecoëfficiënt is in 2020 -0,31, dit was in 2019 nog 0,65. De afname wordt verklaard als effect van het project medicatieveiligheid. Voor meer details wordt verwezen naar paragraaf 3.2. De afname per locatie is verschillend. De grootste afname is er bij Uitzicht en Beth-San. Op deze locaties is er veel aandacht voor medicatieveiligheid. Bij Uitzicht is dit een effect van het gebruik van Boomerweb. Bij Beth-San komt dit door goede begeleiding vanuit de behandeldienst.

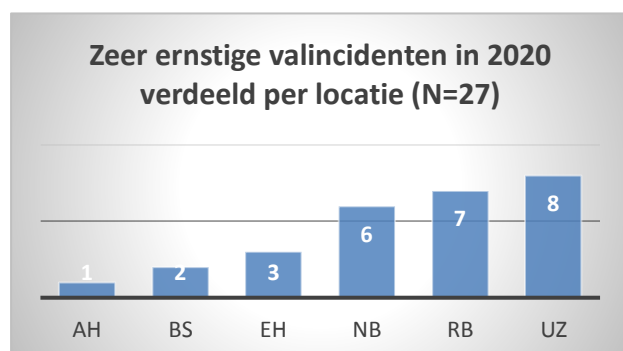


Valincidenten

In onderstaande grafiek is het aantal valincidenten te zien. De oorzaken van de valincidenten zijn verschillend, maar vaak is de achteruitgang in mobiliteit de hoofdoorzaak van een valincident. Er is veel aandacht voor de inzet van preventieve maatregelen om valincidenten te voorkomen. Ook wordt halfjaarlijks een risicosignalering op vallen uitgevoerd, waarin aandacht geschonken wordt aan risicofactoren rondom vallen. Vanaf 2019 is de trend dalend geweest, maar er is een trendbreuk ontstaan na de totale lock-down van de verpleeghuiszorg. Mogelijk heeft het stoppen van bewegingsprogramma's en het reduceren van de inzet van de fysiotherapie hiermee te maken.



De trend bij valincidenten was dalend met correlatiecoëfficiënt van -0,63 in 2019. Thans is de coëfficiënt -0,07 en in het laatste kwartaal is een forse stijging te zien. Ook het aantal valincidenten met een zeer ernstig gevolg is sterk toegenomen in het laatste kwartaal van 2020. De meeste valincidenten vonden plaats bij individueel wonende cliënten. In 2020 vonden er 27 valincidenten met zeer ernstige gevolgen plaats. In de volgende grafiek zijn deze incidenten verdeeld per locatie.



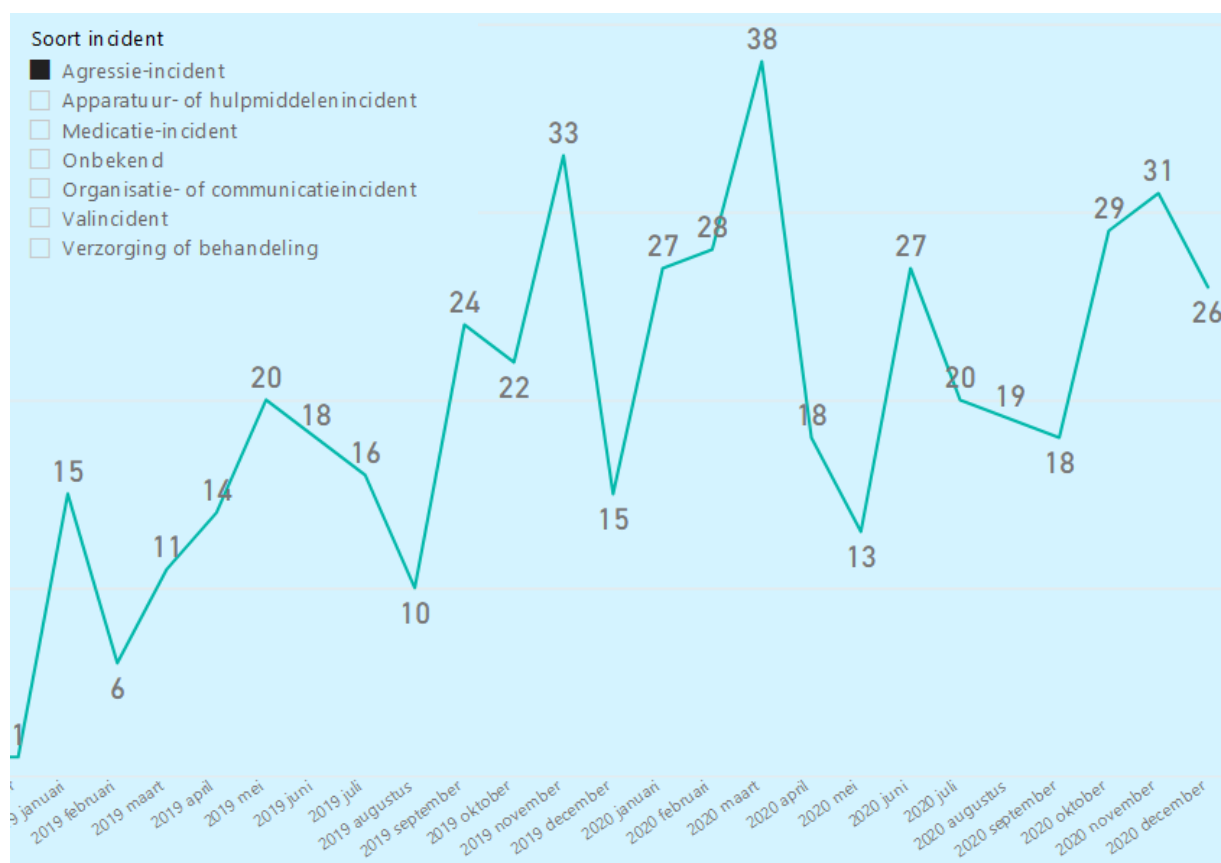
Ongewenst gedrag / agressie incidenten

Vanaf 1 januari 2019 is een aparte meldflow in gebruik genomen voor het melden van ongewenst gedrag en agressie. Per 1 januari 2020 is de meldflow aangepast zodat er gelijktijdig een melding van medewerker incident kan gedaan worden in geval een medewerker slachtoffer is bij het incident.

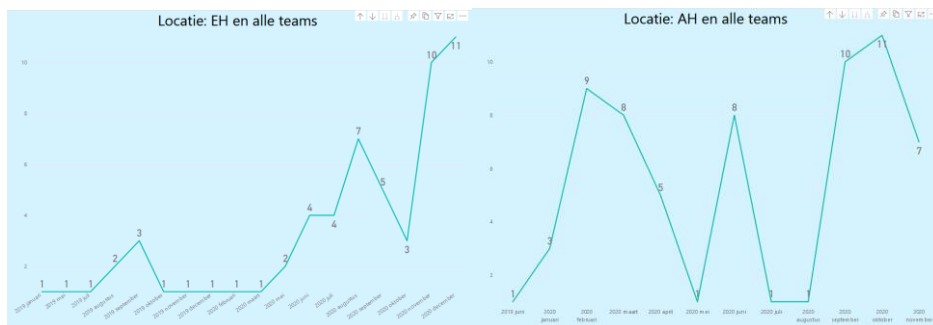
In 2020 heeft een stijging plaatsgevonden van het aantal incidentmeldingen. Na de ISO audit van januari 2020 zijn de meldingen van deze incidenten bevorderd bij de locaties Eben-Haëzer en d'Amandelhof. In de trendgrafieken van deze locaties is het effect duidelijk waar te nemen.

De meeste incidenten vinden plaats bij Kleinschalig Wonen. Hier wonen cliënten met een PG indicatie. De agressie-uitingen komen voort uit onbegrepen gedrag van deze cliënten met agressie. Omgaan met onbegrepen gedrag is een thema dat bij de locaties aandacht heeft gehad. In het bijzonder bij de locatie Uitzicht waarbij een externe deskundige de team real-time begeleid heeft.

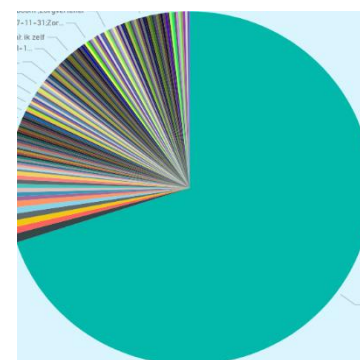
Tijdens de periode dat bezoek op locaties verboden was, zijn de incidenten met onbegrepen gedrag afgenomen. Rust en regelmaat en een vast team aan zorgmedewerkers (ten gevolge van de compartimentering) zijn factoren die belangrijk zijn voor een cliënt met een dementerende aandoening.



Hieronder de toename van meldingen ongewenst gedrag bij d'Amandelhof en Eben-Haëzer na het bevorderen van het melden.



66% van deze incidenten wordt veroorzaakt door een groep van maximaal 16 cliënten. De lokale MIC commissie bevordert het analyseren van de cliënten. Het verklaren van het onbegrepen gedrag opent een deur naar het reduceren van het ongewenste gedrag. In 81% van de gevallen was een medewerker slachtoffer van het ongewenste gedrag (zie verder paragraaf 5.5). Voor een goede analyse van het ongewenste gedrag is de inzet van de functie GVP (gespecialiseerd verplegende psychogeriatric) noodzakelijk. In 2020 is met de afdeling P&O de positionering van de functie beter uitgewerkt.



3.6.Necrologie

Begin april 2020 kwamen er berichten dat de sterfte door Covid-19 in werkelijkheid groter was dan de gerapporteerde sterfte aan Covid-19. Cedrah is op basis van deze signalen gestart met het bijhouden van een registratie van de sterfteoorzaken. Vaak was het overlijden het gevolg van een cumulatie van ouderdomsziekten zoals een combinatie van vergevorderde dementie en orgaanfalen. Naast de sterfte aan Covid-19 is er in januari en februari 2020 sterfte geweest bij cliënten met infectie door influenza.



De totale sterfte (N=156) is hoger dan het vijfjarige gemiddelde bij Cedrah (139 +/- 39), maar het aantal valt binnen de standaarddeviatie. Het hoger dan gemiddelde sterftecijfer lijkt geheel te herleiden te zijn aan de sterfte door Covid-19. Dit moet met de nodige voorzichtigheid geschreven worden, want de sterftecijfers zijn niet gecorrigeerd op leeftijdsgemiddelde en kwetsbaarheidsfactoren.

3.7 Veilig omgaan met persoonsgegevens

Het privacy-bewustzijn is binnen Cedrah over het algemeen goed ontwikkeld. Het bewustwordingsprogramma kon in 2020 niet voortgezet worden omdat foto-audits niet mogelijk waren door de Covid19 beperkingen. In 2020 zijn 7 beveiligingsincidenten gemeld. Er waren geen incidenten bij die een datalek tot gevolg hadden. Er hoeft dan ook geen melding gedaan te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De veiligheid van het elektronische cliëntdossier is verhoogd door het invoeren van de dubbele authenticatie met 'Hello ID'. Door het aanschaffen van een Mobile Device Managementtool (MDM) is het veilige gebruik van smartphones in de intramurale zorgverlening verbeterd.

3.8 Crisisorganisatie en Brandveilige woonomgeving

Training crisisorganisatie

Voor de crisisorganisatie was 2020 een bijzonder jaar. Door de coronapandemie is volgens de richtlijnen uit het draaiboek pandemie vanuit het Centrale Crisis Team (CCT) een bijzonder CCT-Covid-19 geformeerd. Dit team heeft vanaf maart 2020 gefunctioneerd als outbreak-management-team. Op iedere locatie was het lokale crisisteam (LCT) actief. De LCT's zijn voor het managen van de coronacrisis uitgebreid met de kwaliteitsverpleegkundigen. Deze groep functionarissen verzorgde de koppeling tussen het primaire zorgproces en het lokale management en legde op de werkvloer onder andere de

infectiepreventiemaatregelen uit. In de hele crisisorganisatie had ieder team of functionarissen zijn eigen rol en verantwoordelijkheid maar de belangrijkste typering is wel SAMEN! De samenwerking op alle terrein was indrukwekkend. Cedrah toonde zich een heel wendbare organisatie, die ondanks de steeds nieuwe uitdagingen SAMEN! oplossingen wist te vinden.

De geplande oefeningen met het CCT en de LCT's zijn allemaal geannuleerd. Naar aanleiding van een OTO training over continuïteit van ICT systemen is het bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) aangepast. Een vertegenwoordiger van de afdeling ICT heeft een vaste plaats gekregen in het CCT.

Het BCP is in 2020 herzien naar een modulaire vorm. In de vorm is het BCP handiger in gebruik geworden.

BHV trainingen

Het beleid risicogestuurde brandveiligheid gaat in op het sturen op de aanwezige risico's en het minimaliseren hiervan. De BHV-trainingen sluiten aan op dit beleid. Twee keer per jaar volgen de BHV'ers een training.



Centraal Crisisteam COVID-19

Al ruim vijftig keer zat

dit crisisteam met elkaar

aan tafel. Eigenlijk, want

meestal zit iedereen thuis

en zit ze digitaal verbonden.

Alle teamleden brengen

hun eigen expertise mee,

bijvoorbeeld op het gebied

van veiligheid, personeel

en communicatie.

In maart kwamen ze voor het eerst

samen om de overheid te helpen

aan te geven hoe ze de coronacrisis

moest aanpakken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

grote uitdaging. Het team moest

alle informatie verzamelen en

verwerken. Het was een

Het accent van de trainingen ligt op preventie, het herkennen van brandgevaarlijke situaties en het snel ontruimen van een afdeling met niet-zelfredzame cliënten. Meer dan 50% van de cliënten van Cedrah worden met de WARR-score geclassificeerd als niet-zelfredzaam. Ondanks de beperkingen door de coronacrisis hebben de BHV-trainingen - zij het in aangepaste vorm - plaatsgevonden. De ploegleiders BHV zijn nauw betrokken bij het toetsen van de compartimenteringen op locaties die zijn ingevoerd als infectiepreventie maatregelen. Hierdoor moesten soms vluchtroutes gewijzigd worden.

Ploegleider BHV: tijdens bouwactiviteiten of door coronamaatregelen zijn opeens gangen afgesloten. Het is aan ons om hier alert op te zijn en de zorgen dat vluchtroutes vrij blijven of aangepast moeten worden en dat iedereen op de hoogte is van de gewijzigde situatie.

Brandveiligheid

De aandacht voor brandveiligheid richt zich vooral op de brandveiligheid van de nieuwbouw en de brandveiligheid tijdens van de locaties waarbij bouwactiviteiten waren.

3.9 Verantwoording van realisatie doelen veiligheid cliënten uit het kwaliteitsjaarplan

Veilig gebruik applicaties

Er is een Mobile Device Managementtool (MDM) geïmplementeerd om smartphones in de intramurale zorgverlening te kunnen gebruiken. Bij drie locaties zijn de smartphones in gebruik bij de dagelijkse zorgverlening. Er is een meerjarenplanning opgesteld om smartphones bij elke locatie in te voeren.

Aan Jan-Jaap van Duin, manager ICT, wordt de vraag gesteld waarom Cedrah applicaties zoals MDM en HelloID is gaan gebruiken:

Zijn reactie luidt:

‘Daar zijn veel redenen voor, allereerst natuurlijk het veilig omgaan met cliëntgegevens en het feit dat het ook handig in gebruik zijn. Ik noem de volgende redenen waarom we voor de applicaties hebben gekozen:

- Het zijn applicaties met een minimale investering.*
- De gebruikersacceptatie is erg hoog door de eenvoudige inrichting.*
- Het biedt een veilige omgeving binnen ons eigen netwerk die beter te beheren en af te schermen is.*
- Door aanvullend op een gebruikersnaam en wachtwoord een extra verificatiestap te gebruiken, is de toegangscontrole extra veilig.*
- Zakelijk en privé smartphone zijn makkelijker te scheiden.’*

4. SAMEN! Met onze cliënten in gesprek over de geboden kwaliteit

4.1 Interne en externe audits

Cedrah is ISO 9001:2015 gecertificeerd. Tijdens de externe audit werd getoetst of Cedrah voldeed aan de gestelde eisen en werd het centrale thema 'eigen regie van de cliënt' beoordeeld. Tijdens deze audit zijn geen tekortkomingen geconstateerd.

Cedrah is zich aan het oriënteren op de toekomst van de ISO certificering. Voor de Wlz is er geen expliciete eis meer om een ISO gecertificeerde zorgorganisatie te zijn. Het jaarlijkse kwaliteitsplan en de verantwoording in het kwaliteitsjaarverslag zijn hiervoor in de plaats gekomen. De inkoopspecificaties voor de ZVW eisen wel dat de zorgaanbieder gecertificeerd is.

In het managementteam is de masterstudie van Peter Mulder (teamleider Nebo en Hebron) besproken. In de studie is onderzocht welk kwaliteitssysteem het meest passend is voor Cedrah. Een kwaliteitssysteem gebaseerd op een continue dialoog over kwaliteit binnen de organisatie is aanbevolen als meest passend voor Cedrah. Het managementteam heeft de aanbevelingen uit het rapport overgenomen.

Hieronder enkele aanbevelingen uit de studie van Peter Mulder.

Erasmus School of
Health Policy
& Management

Verantwoordingsmethoden voor het toetsen van kwaliteit van zorg

Een onderzoek naar verschillende wetenschappelijke toetsingsmethoden van zorgkwaliteit binnen de verpleeghuizen van Cedrah.

Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek kunnen een aantal aanbevelingen worden gedaan over de inrichting van het kwaliteitssysteem van Cedrah.

Interne meting op locatie:

- Zoveel mogelijk aansluiten op bestaande vergaderstructuren. Dit betekent dat elementen van de rondetafelgesprekken doorgevoerd worden in teamvergaderingen, bewonersbesprekingen en overdrachten. Hierbij kan gedacht worden aan een agenda die gebaseerd is op de Cedrah boom. Mochten hierbij ondersteuning nodig zijn, kan de afdeling Kwaliteit en Veiligheid benadert worden.
 - Teamleiders zijn hierbij verantwoordelijk voor de structuur en hebben een coachende rol binnen deze gesprekken.
 - Kwaliteitsverpleegkundigen zijn de kritische inhoudelijke aanjagers van de kwaliteitsborging binnen deze gesprekken. Rol van kwaliteitsverpleegkundigen is belangrijk op locatie zij spelen een cruciale rol in het borgen van de kwaliteit.
 - Discussiepunt: Bij welke overlegvormen kunnen cliënten of contactpersonen aansluiten?

Interne meting tussen locaties:

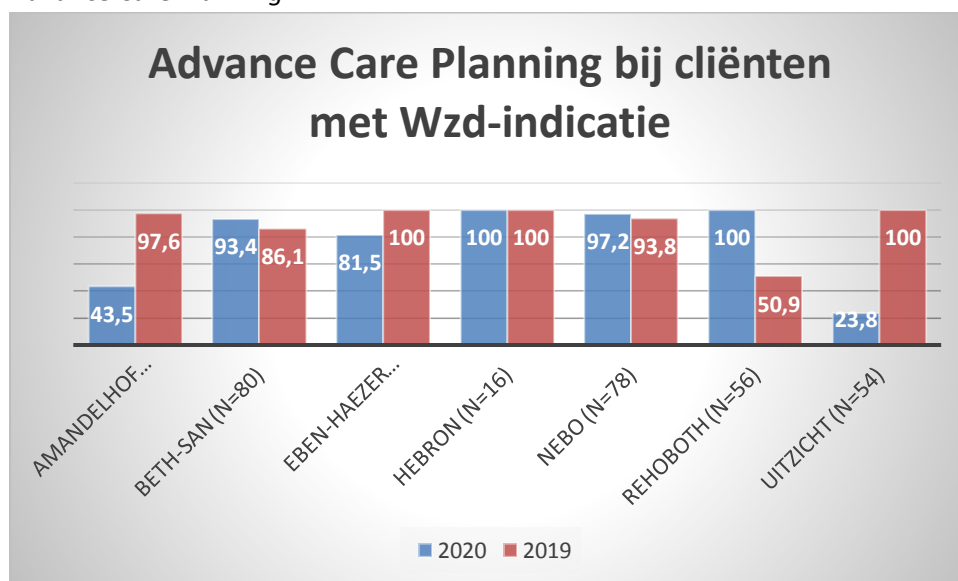
- Aansluiten op de bestaande netwerken zoals de overleggen van diverse aandachtsvelders en kwaliteitsverpleegkundigen.
 - Kwaliteitsmedewerkers zijn verantwoordelijk voor de structuur en inhoud van deze overleggen. Zij zijn de kritische inhoudelijke specialisten.
- Rol van de VVAR is cruciaal binnen Cedrah. Zij worden actief in de overstijgende besluitvorming betrokken.

In het veranderproces richting persoonsgerichte kwaliteitsverantwoording is ook de vorm van de interne audits aangepast. De interne audits zijn veranderd in dialoogtafels. Medewerkers van alle locaties worden uitgenodigd om over een bepaald auditonderwerp de dialoog aan te gaan. Het proces aan tafel wordt begeleid door de beleidsmedewerkers K&V en de deelnemers bevragen elkaar kritisch over de inhoud en organisatie van het werk. Dit levert mooie gesprekken en waardevolle informatie op. De klassieke interne audits zijn gebleven voor onderwerpen die op een systematische wijze getoetst moet blijven worden. Denk hierbij aan medicatieveiligheid en hygiëne. In 2020 zijn de meeste dialoogtafels geannuleerd als gevolg van de beperkingen door de coronacrisis.

4.2 Metingen

Cedrah heeft de metingen beperkt tot het Zorginstituut Nederland verplichte metingen voor de landelijke kwaliteit-uitvraag. Cedrah heeft gekozen voor de volgende indicatoren: advance care planning (ACP), medicatieveiligheid (zie paragraaf 3.2), gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (zie paragraaf 3.4), aandacht voor eten en drinken, het Kwaliteitsverslag en de aanbevelingsscore NPS (zie paragraaf 1.4). In deze paragraaf worden daarom alleen de resultaten van de ACP meting en de meting over 'aandacht voor eten en drinken' (zie ook paragraaf 2.3) weergegeven.

Advance Care Planning



Het veranderproces naar persoonsgerichte kwaliteitsverantwoording is een proces van 'tellen naar vertellen'. Op zich zegt deze telling dat sommige locaties geen 100% compliance behalen bij ACP. Het verhaal achter een cliënt laat zien waarom in de praktijk de 100% niet gehaald wordt.

Door de maatregelen tijdens de coronacrisis is er extra aandacht geweest voor de wensen van de cliënt inzake ziekenhuisopname en opname op een intensive care afdeling. Verder zijn de landelijke richtlijnen over reanimatie van de Reanimatieraad regelmatig aangepast. Cedrah heeft de aanpassingen steeds gecommuniceerd naar cliënten en wettelijke vertegenwoordigers.

Voorbeeld van brief aan cliënten n.a.v. veranderingen in de landelijke reanimatierichtlijnen tijdens de coronacrisis

Geachte heer, mevrouw <naam>

In verband met het coronavirus zijn in april de landelijke richtlijnen voor reanimatie in Nederland veranderd. Bewoners die hebben aangegeven gereanimeerd te willen worden wanneer dit nodig is, of daarover geen keuze gemaakt hebben, zijn toen door ons geïnformeerd over de aangepaste manier van reanimatie.

Inmiddels is de kans op verspreiding van het coronavirus kleiner geworden. Per 22 juni mag daarom buiten het ziekenhuis weer gereanimeerd worden volgens de normale richtlijnen. Mond-op-mondbeademing is weer toegestaan.

Dit betekent dat medewerkers van Cedrah, wanneer dat nodig is, ook mond-op-mondbeademing zullen toepassen bij een reanimatie.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en wensen u van harte sterkte toe in alles.

Met vriendelijke groet,

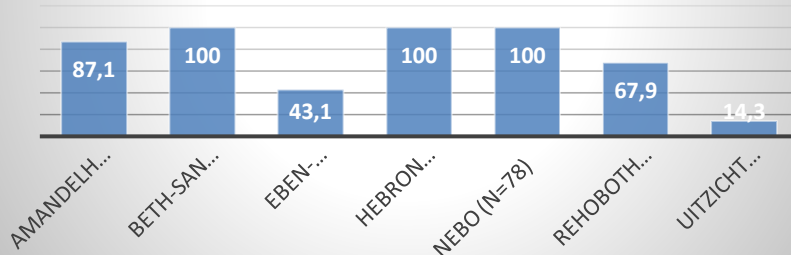


T.A. (Teunis) Stoop
Raad van Bestuur

Aandacht voor eten en drinken

Deze nieuwe indicator is landelijk ingevoerd in 2020. Smakelijk eten en drinken is één van de vruchten van de Cedrah-boom. Alleen in dialoog met de cliënt kunnen we weten welke wensen de cliënt heeft. Het is belangrijk dat deze informatie dan ook vastgelegd is in het zorgplan. De meetresultaten van dat laatste verschillen per locatie. Enkele locaties zijn aangemoedigd om de wensen expliciet in het zorgplan vast te leggen.

Percentage cliënten waarvan wensen over eten en drinken vastgelegd zijn in het zorgplan; meetjaar 2020



4.3 Lerende netwerken

De lerende netwerken zijn in 2020 diverse malen benut. Zo is het bestuurlijk netwerk gebruikt voor afstemming van coronamaatregelen en de Covid-19 vaccinatie.

Het opleidingsnetwerk waarin Cedrah en het Hoornbeek College participeren, heeft er voor gezorgd dat studenten 'Beveiliging en bewaking' snel bij Cedrah ingezet werden als beveiligers tijdens de periode dat de locaties geen bezoek mochten ontvangen.

De kwaliteitsverpleegkundigen van de diverse locaties hebben een intern lerend netwerk gevormd. Wekelijks wordt er virtueel overleg gehouden waarin een scala aan kwaliteitsgerelateerde onderwerpen worden besproken.

Cedrah is partner geworden bij FiniVita, het Leerhuis Palliatieve Zorg. Hiermee is Cedrah toegetreden tot een virtueel lerend netwerk op het gebied van palliatieve zorg.

Met faciliteiten op de locaties, in het bijzonder door plug-and-play videoconferentie, wil Cedrah deze lerende netwerken beter ondersteunen en verlies van nuttige cliënt-uren door reizen voorkomen.

4.4 Klachtenfunctionarissen

Cedrah, Zorggroep Sirjon en RST Zorgverleners hebben gezamenlijk klachtenfunctionarissen aangesteld. De klachtenfunctionarissen zijn er formeel voor klachten conform Wkkgz, maar bemiddelen in de praktijk bij alle uitingen van onvrede. Ook klachten van huurders en klachten over woonfaciliteiten worden in behandeling genomen. De klachtenfunctionarissen hebben in eerste instantie een bemiddelende rol bij uitingen van onvrede en in tweede instantie zijn zij procesbegeleider bij een formele klacht. Cedrah heeft de klachtencommissie behouden, deze treedt op als onderzoekscommissie bij een formele klacht en de commissie brengt over de klacht advies uit aan de Raad van Bestuur.

Aard van de klacht	Aantal	Wlz	WMO	ZWV	Huurders
Communicatie	5	4	0	1	0
Zorgverlening	1	0	0	1	0
Technisch	3	1	0	0	2
Organisatie	1	1	0	0	0
Werkverhouding	0	0	0	0	0
Financieel	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0
TOTAAL	10	6	0	2	2

In 2020 zijn negen uitingen van onvrede (waarvan 1 Covid-19 maatregelen gerelateerd) en één formele klacht (Covid-19 maatregelen gerelateerd) gemeld en behandeld door de klachtenfunctionarissen. Sinds vier jaar is in 2020 één klacht gekomen die door de klachtencommissie onderzocht moet worden. De uitingen van onvrede hadden betrekking op de organisatie van de zorgverlening, de nakoming van afspraken rondom de zorg en technische tekortkomingen. Al deze uitingen van onvrede zijn naar tevredenheid afgehandeld.

4.5 Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem

Omdat de directiebeoordeling en de evaluatie van het kwaliteitssysteem veel overlap hebben met het Kwaliteitsjaarverslag zijn deze twee documenten vanaf 2019 geïntegreerd. De beoordeling is systematisch weergegeven in de volgende tabel.

	Plan	Do meten	Do regist	Do analysi	Do rappor	Check	Act	Opmerkingen
1 Klachtenbehandeling								1 klacht naar klachtencommissie
2 Incidenten cliënten								
3 Exitgesprekken								Analyse opgenomen in kwartaalmanagementrapportage
4 Cliënttevredenheid								
5 Indicatoren zorgproces								Landelijke uitvraag besproken
6 Evaluatie jaarplan								
7 Interne dialoogtafels								Planning niet gehaald tgv coronacrisis
8 Externe audits								
9 Verbetermaatregelen								
10 Monitoren cliëntrisico's								Nog geen vervolgmeting gebruik kwaliteitsmonitor
11 Strategische risico's								
12 Calamiteiten analyse								28 Vooronderzoeken gedaan van mogelijke calamiteiten
13 Klachten medewerkers								
14 Incidenten medewerkers								integratie MIM en MIC: 100% compliance agressiemeldingen
15 Medewerkerstevredenheid								Vanaf 2021 over naar dialoogtafels
16 Leverancierbeoordeling								

Legenda

In bovenstaande tabel staan alle kwaliteitsregistraties. Per kwaliteitsregistratie wordt de PDCA – cyclus beoordeeld. ● = voldoende, ● = nog onvoldoende, ● = niet

P : zijn er afspraken gemaakt over deze kwaliteitsregistratie

D: wordt er werkelijk gemeten, geregistreerd, geanalyseerd en gerapporteerd

C: worden rapportages gebruikt als stuurinformatie?

A: wordt stuurinformatie gebruikt om te leren en te verbeteren?

Beoordeling systeemeffectiviteit kwaliteitsmanagementsysteem

De beoordeling is dat in het KMS de benodigde elementen aanwezig zijn en dat er systematische opvolging plaatsvindt. In het verbeterregister zijn de kwantitatieve effectmetingen van verbetermaatregelen opgenomen. Strategisch risicomanagement, compliance in de zorg, governance in de zorg en stakeholder-management zijn als elementen aanwezig in het KMS. Risicomanagement en Stakeholdermanagement maken deel uit van de beleidscyclus.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het gebruik van exitgesprekken opgenomen is in de PDCA cyclus. Cedrah is zich er van bewust dat er bij vertrek van medewerkers systematisch een exitgesprek gehouden moet worden. Het personeelsbeleid van Cedrah is gericht op boeien en binden van personeel. Exitgesprekken leveren informatie op om medewerkers nog beter te binden. De focus van de projectgroep Zorg voor Personeel wordt verlegd van werving nieuw personeel naar behouden personeel. De informatie vanuit de exitgesprekken wordt daarmee steeds relevanter. Vanaf 2020 worden de resultaten van de exitgesprekken systematisch opgenomen in de kwartaalrapportages. In 2020 is het advies gedaan om het tweejaarlijkse externe MTO, dat georganiseerd wordt door de branchevereniging Actiz, te gaan vervangen door medewerkersdialoogtafels. In 2021 zal hier verder vorm aan gegeven worden.

De eindconclusie in deze directiebeoordeling over 2020 is dat het kwaliteitssysteem in 2020 anders gefunctioneerd heeft dan in andere jaren. Door de coronacrisis was het niet mogelijk om fysieke

bijeenkomsten te organiseren. Sommige elementen konden virtueel georganiseerd worden. Toch is er een algemene tevredenheid over het functioneren van het kwaliteitssysteem. Het was de basis waarop de crisisorganisatie steunde en ondanks de crisis was het mogelijk om de kwaliteit van zorg en van processen te borgen. Hierdoor is er tijdens de crisis geen moment van paniek geweest, maar leverde het juist rust en regelmaat op. Belangrijk hierbij bleek de rol van de bestuursadviseur Anneke Both. Zij bewaakte continu dat besluiten van het CCT-Covid-19 in lijn bleven met het bestaand beleid en andersom.

4.6. Verantwoording van realisatie doelen innovatie t.l.v. kwaliteitsgelden

Virtuele omgeving voor kennisdelen

Bij Cedrah delen we kennis graag met de andere locaties. Zo zijn er binnen Cedrah allerlei kleine lerende netwerken ontstaan. Een lastig punt is de ontmoeting met elkaar. Veel tijd gaat verloren in de vorm van reistijd vanwege de fysieke reisafstanden tussen locaties en de vele files in de Randstad. Alle locaties zijn voorzien van faciliteiten voor plug-and-play videoconferentie. Door de coronacrisis heeft het gebruik van de faciliteiten een snelle ingang gevonden. De lerende netwerken maken er veelvuldig gebruik van en het verlies van nuttige cliënt-uren door reizen wordt hiermee voorkomen. Ook het grootste deel van de overleggen vinden via deze faciliteiten plaats.

Leermanagementsysteem (LMS)

Er is in het eerste kwartaal van 2020 een nieuw digitaal Leer Management Systeem (LMS) ingevoerd dat past bij zelforganisatie. Er zijn op allerlei terrein e-learningmodules beschikbaar en het Leerplein geeft bruikbare managementinformatie en inzicht in de bekwaamheid van het personeel.

In 2021 wordt de derde fase van het LMS project uitgevoerd. In deze fase worden de bevoegdheden verfijnd, de rapportagemogelijkheden vergroot en het proces met betrekking tot bevoegd en bekwaam wordt verder uitgelijnd. In 2021 zal verder op het Leerplein de digitale introductie en het inwerken van nieuwe medewerkers worden ontwikkeld.

Er is een koppeling tussen het LMS en de virtuele leeromgeving van FiniVita, het Leerhuis Palliatieve Zorg.

P50 Leerplein

Instructievideo Leerplein
De LMS wegwijs te maken binnen het Leerplein hebben wij een instructievideo gemaakt. In deze video leggen we uit hoe het Leerplein werkt en vertellen we je waar je de meeste e-learning kunt vinden en hoe je deze achteraf nog eens kunt bekijken.

Klik op de volgende link om de video te bekijken: <https://www.youtube.com/watch?v=5K4513045578>

Tijdens de overgang van het oude Educatieve naar het huidige Leerplein is er veel gezamenlijk om elkaar de spelregels mee te nemen van een avond de theorie als praktijktoets was gemaakt. Daardoor kan jouw bevoegd en bekwaamheidsniveau er anders uitzien dan je misschien dacht. Als dit goed is en neem contact op met de praktijkbeheerder van jouw locatie waarmee je het vaker doet. Zo kunnen we samen zorg dragen voor een kloppend beeld van jouw bevoegd- en bekwaamheden.

Heb je naar aanleiding van de instructievideo nog vragen over het Leerplein? Stuur dan een mail naar leerplein@cedrah.nl

Accreditatiepunten (VUN)
Voor een aantal van de e-learning op het Leerplein kun je accreditatiepunten krijgen van de overname van de VUN-organisatie en de VUN-organisatie. Deze punten gaan wij ook in het Leerplein bijhouden. Ben je lid van VUN? Dan ontvang je een e-mail met de accreditatiepunten, zodat wij de koppeling kunnen maken tussen behaalde punten en de registratie. Hiermee is het van belang dat jij zelf jouw accreditatiepunten doorgeeft. Deze kunnen anders wij niet bij VUN opgeven en moeten we daarom zelf van jou zelf ontvangen. Wanneer je ons je nummer hebt gestuurd, kan FiniVita de bevoegd van het Leerplein daar tussen op het Leerplein.

Stuur nu je accreditatienummer naar leerplein@cedrah.nl

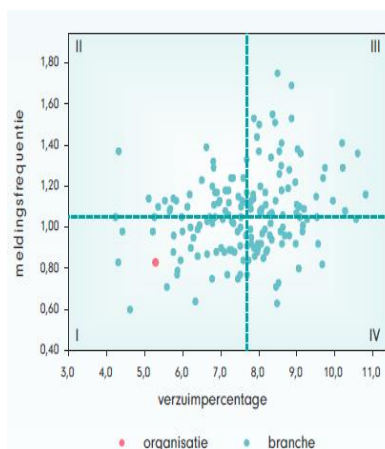
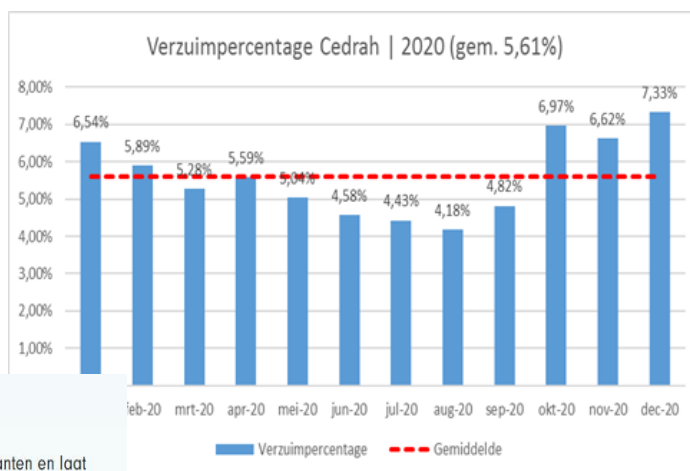
Hiermee zie je een overzicht van de e-learning die is aangekondigd voor accreditatiepunten. Het wordt als volgt voor het blok katernen worden deze cursussen aangeboden en elke cursus is één punt waard. Let op: de maximale waarde binnen het blok is vier punten. Als je dus vijf cursussen binnen het thema katernen hebt gedaan, dan krijg je maximaal vier punten.

	Eisenpakket	Eisen	Uitkomst
Kathartisme	Kathartisme	Kathartisme	Kathartisme
	Kathartisme	Kathartisme	Kathartisme
	Kathartisme	Kathartisme	Kathartisme
	Kathartisme	Kathartisme	Kathartisme
Diensten	Diensten	Diensten	Diensten
	Diensten	Diensten	Diensten
Onderwijs	Onderwijs	Onderwijs	Onderwijs
	Onderwijs	Onderwijs	Onderwijs
Sondering	Sondering	Sondering	Sondering
	Sondering	Sondering	Sondering

5. SAMEN! Zorgen onze medewerkers voor u

5.1 Zorg voor Personeel

Het ziekteverzuim bij Cedrah is lager dan dat van de sector. Verzuimpercentage is 5,61, Dit is een forse daling ten opzichte van 2019 ondanks de door Covid-19 getroffen medewerkers. Er is slecht één medewerker ingestroomd in de WGA, dit is laag. De verzuimfrequentie is 0,73 (2019 = 0,74).



Verzuim in de branche

Deze grafiek is verdeeld in vier kwadranten en laat het verzuimpercentage (VP) en de meldingsfrequentie (MF) zien van het voortschrijdend jaar 2019-4 t/m 2020-3.

De organisaties in kwadrant I scoren het best omdat VP en MF beide lager zijn dan de branche.

De rode stip geeft de positie van uw organisatie aan.

Vorig jaar bevond uw organisatie zich in hetzelfde kwadrant.

In alle leeftijdscategorieën liggen zowel het percentage als de frequentie en de WGA onder het branchegemiddelde. In de Vernet rapportage zit Cedrah in het kwadrant linksonder. Dit betekent dat Cedrah op alle verzuim-gerelateerde onderwerpen beter scoort dan de branche.

De werkgroep Zorg voor Personeel heeft in 2020 de focus verlegd van het aantrekken van nieuw personeel naar het behoud van personeel. Steeds vaker wordt de vraag gesteld: wat heb jij nodig om bij Cedrah te kunnen blijven werken?

Er wordt systematisch gebruik gemaakt van exitgesprekken en van de rapportage van de in 2019 geüpdatet risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E). Daarnaast wordt bij het tactisch personeelsbeleid gebruik gemaakt van spiegelinformatie geleverd door het pensioenfonds Zorg en Welzijn en van de personeelskengetallen uit onze eigen systemen.

5.2 Eigen inbreng door werken in Sterke Teams

Cedrah heeft haar eigen variant van zelforganisatie ontwikkeld. Teams moeten een grote mate van eigen inbreng hebben op zaken waar ze daadwerkelijk invloed op hebben. Bij persoonsgerichte zorg is het nabij zijn bij de cliënt en het inspelen op de wensen en behoeften van de cliënt een proces van voortdurend op elkaar afstemmen. De zorgmedewerker moet hierin niet gehinderd worden door hiërarchische structuren. Er kan en mag gedaan worden wat passend is voor de cliënt. Deze vorm van zelforganisatie hebben we 'Sterke Teams' genoemd. De ontwikkeling van Sterke Teams is in 2020 anders verlopen dan gepland, maar juist door de uitdagingen die de coronacrisis met zich meebracht, bleken teams tot veel in staat en was de praktijk een goede leerschool voor Sterke Teams. Ondanks de commandostructuur die eigen is aan een crisis, hebben de Sterke Teams binnen Cedrah gewerkt vanuit waarden zoals betrouwbaarheid, betrokkenheid, openheid, zorgvuldigheid, daadkracht en

dienstbaarheid. Daarnaast is de creativiteit en autonomie van de zorgprofessional benut. Er is een sfeer van samen de klus klaren, waardoor de hiërarchie naar de achtergrond is gegaan. Een andere ontwikkeling in het kader van sterke teams en behoud is de pilot 'zelforganisatie'. De pilot is gericht op het laag neer leggen van de verantwoordelijkheden en het bevorderen van een goede balans werk en privé.

5.3 Een leven lang leren

De ouderenzorg blijft een dynamische werkomgeving. Aantoonbaar neemt de zorgzwaarte over de jaren toe. De complexiteit van ouderdomsziekten is met de toenemende gemiddelde leeftijd ook toegenomen. Dit vraagt om voortdurende bij- en nascholing. Door de beperkingen van de coronacrisis moesten veel opleidingsprogramma's stil gelegd worden of omgevormd worden tot virtuele leeromgevingen. Ondanks de beperkingen konden andere opleidingen doorgaan. Denk hierbij aan trainingen over palliatieve zorg, opleidingen voor hygiëne en infectie, BHV-trainingen en het verdiepingstraject voor verzorgenden en verpleegkundigen. Deze bieden uitdaging en verdieping aan zorgprofessionals waardoor ze voor Cedrah blijven behouden.

Ook de opleidingen voor geriatrische verzorgende zijn noemenswaardig.

Naast dat Cedrah een podium biedt voor een leven lang leren, staat Cedrah ook bekend als opleidingsplaats. Er wordt binnen Cedrah maximaal opgeleid, zowel voor BBL als voor BOL. In 2020 is ruim 65 fte opgeleid!

In het schooljaar 2019 – 2020 heeft de afdeling opleidingen de volgende studenten begeleid:

- 8 x HBO-V
- 22 x Verpleegkundige – BBL
- 32 x Verpleegkundige – BOL
- 65 x Verzorgende – IG – BBL
- 31 x Verzorgende – IG – BOL
- 8 x Helpende Z&W – BBL
- 17 x Helpende Z&W – BOL

Het betreft zowel reguliere trajecten als ook herintreders en zij-instromers.

Dat is een mooie kweekvijver van aanstaande professionals.

De praktijkopleiders hebben heel wat startgesprekken gevoerd

Een enorme klus en een prachtige uitdaging!

Cedrah is dus goed in beeld bij toekomstige studenten.

5.4 Werken in een veilige omgeving

Goede werkomstandigheden voorkomen verzuim en minder verzuim zorgt voor een stabiele personele inzet en houdt de werklast acceptabel. De basis van goede werkomstandigheden is het bieden van een veilige omgeving en veiligheidscultuur.

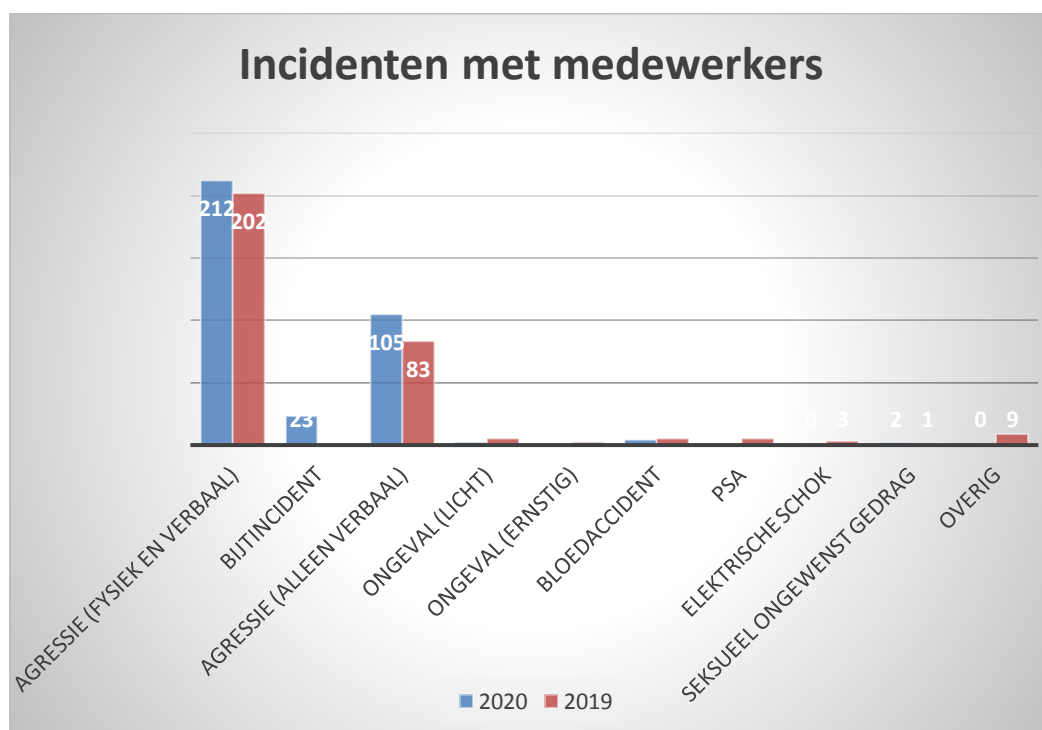
Van medewerkers wordt verwacht dat zij cliënten veilige zorg bieden in een veilige omgeving. Medewerkers moeten van de organisatie kunnen verwachten dat er een veilige werkomgeving wordt geboden. Dit betreft de fysieke omgeving, maar ook de psychosociale werkbelasting. Werken met veelal demente medemensen kan gepaard gaan met uitingen van onbegrepen gedrag door de cliënten. Dit onbegrepen gedrag – in de vorm van ongewenst gedrag of agressie – is ziekte gerelateerd, maar dat betekent niet dat alles geaccepteerd mag en moet worden. Het vergroten van kennis bij medewerkers die te maken hebben met onbegrepen gedrag kan in belangrijke mate bijdragen aan een veilige werkomgeving.

Cedrah heeft in 2020 de geüpdatete RI&E goedgekeurd door een externe Veiligheidskundige en het plan van aanpak is goedgekeurd door de ondernemingsraad (OR). De RI&E biedt handvatten om goede werkomstandigheden in de volle breedte te borgen. De locaties zijn in 2020 voortvarend aan de gang geweest om de plannen van aanpak te realiseren.

De OR volgt nauwlettend de ontwikkelingen op Arbo-gebied. Naast het goedkeuren van het plan van aanpak van de RI&E volgen zij de ontwikkelingen rondom reductie van onbegrepen gedrag.

5.5 Omgaan met onbegrepen gedrag

De meldingen van onbegrepen gedrag laten de volgende statistiek zien:



OPLEIDINGEN, CURSUSSEN EN WORKSHOPS	
Meld je aan na overleg met en toestemming van je teamleider!	
Training Omgaan met grensoverschrijdend en lastig gedrag in algemene situaties	
WANNEER?	Donderdag 14 januari 2021 van 9:00 - 16:30 uur
VOOR WIE?	Alle medewerkers die goed willen leren omgaan met grensoverschrijdend of lastig gedrag van bewoners en familie
DOOR WIE?	Rina van der Meulen van Aggressie in de Zorg www.agressie-in-de-zorg.com
WAAR?	Centraal Bureau Barendrecht
VOORBEREIDING	Casus insturen rinda@agressie-in-de-zorg.com (2 weken voor de trainingsdag)
Basistraining Hygiëne - HKM	
WANNEER?	8 en 9 februari 2021 van 9:30 - 16:30 uur
VOOR WIE?	(startende) HKM'ers op de locaties
DOOR WIE?	Tineke Emans van HCN
WAAR?	8-2: Centraal Bureau Barendrecht 9-2: Oorden Staete - Rotterdam
Training Omgaan met Aggressie bij Dementie (1)	
WANNEER?	Dinsdag 9 februari 2021 van 9:00 - 16:30 uur
VOOR WIE?	Alle medewerkers die bewoners met dementie begeleiden en/of verzorgen
DOOR WIE?	Rina van der Meulen van Aggressie in de Zorg www.agressie-in-de-zorg.com
Training Omgaan met Aggressie bij Dementie (2)	
WANNEER?	Dinsdag 16 maart 2021 van 9:00 - 16:30 uur
VOOR WIE?	Alle medewerkers die bewoners met dementie begeleiden en/of verzorgen
DOOR WIE?	Rina van der Meulen van Aggressie in de Zorg www.agressie-in-de-zorg.com
WAAR?	Zaal van de Vredeskerk ds. W.H. vld Vegtplein 2 4461 NC Goes
VOORBEREIDING	Casus insturen rinda@agressie-in-de-zorg.com (2 weken voor de trainingsdag)
GVP Expert opleiding	
WANNEER?	4 scholingsdagen: 8-1; 5-2; 11-3 en 8-4 2021
VOOR WIE?	Alle medewerkers met een afgeronde GVP opleiding
DOOR WIE?	Trainer van BTSC
WAAR?	Johan Willem Frisostraat 1 4413 CA Krabbendijke
AANMELDEN?	n.mareli@cedrah.nl
Volgeboek	
- De training voor werkbegeleiders van 6-11 t/m 20-1 2021 - De drie trainingen voor Assessoren die gepland staan in de eerste helft van 2021 - De GVP basisopleiding in Krabbendijke van 4-12-2020 t/m 2-7-2021	

De medewerkers zijn verreweg het meest slachtoffer van fysieke agressie. Fysieke agressie bestaat uit bijten, slaan, krabben, trappen en duwen. Fysieke agressie blijkt in bijna alle gevallen samen te gaan met verbale agressie, zoals schelden, schreeuwen, dreigen enzovoort. Vooral vloeken komt bij de medewerkers pijnlijk over, al weten zij dat het door een onbewust brein gebeurt.

Bij Kleinschalig Wonen vindt 60% van de agressie-incidenten plaats. Bij meer dan 80% van de agressie-incidenten is een medewerker slachtoffer. Hiermee blijkt agressie door cliënten een factor van belang te zijn in het hebben van goede arbeidsomstandigheden. De cijfers van Cedrah wijken niet af van het landelijke

beeld. Het landelijk referentiecijfer is dat 58% van de zorgmedewerkers in de ouderenzorg minstens één keer per jaar geconfronteerd wordt met agressie van een cliënt.

De registratie van agressie-incidenten is per 1 januari 2019 gestart. Nu na twee jaar registratie en analyse blijkt een kleine groep cliënten van Cedrah (N=16) betrokken te zijn bij een agressie-incident. De groep medewerkers die frequent slachtoffer is. Is ook een kleine groep (N=18). Voor een gedeelte zijn de frequente slachtoffers te matchen met cliënten die betrokken zijn bij agressie-incidenten.

Een punt van aandacht is het bijtincident. In totaal is er in 2020 melding gedaan van 27 bijtincidenten, waarbij in 23 gevallen de medewerker slachtoffer was. Daartegenover staan slechts 4 meldingen van een bloedaccident. Mogelijk worden bijtincidenten niet herkend als accidenten waarbij bloedcontact mogelijk is. In 2021 wordt dit punt geagendeerd bij de infectiepreventiecommissie.

5.6 Verantwoording van realisatie doelen personele inzet uit het kwaliteitsjaarplan

Kosten werving en in diensttreden nieuw personeel

Het aannemen van extra medewerkers brengt extra HR-kosten met zich mee. Het werven van medewerkers en het regelen van hun indiensttreding moet goed geregeld zijn. Dienstkleding, licenties, enzovoort moeten beschikbaar worden gesteld. Tijdens een pandemie kan een belangrijk deel van het personeel ziek worden en om de zorg te kunnen continueren is daarom een grote reservepool aan medewerkers nodig. Vanaf begin maart heeft Cedrah een reservepool opgezet. Deze pool bestaat er meer dan 100 reservisten. Het werven en aanstellen van de reservisten bracht extra kosten met zich mee. Deze kosten zijn ten laste van de corona-compensatieregeling gebracht.

Vitaliteitsprogramma

Cedrah wil medewerkers blijven boeien en binden. Iedere fase van het leven heeft hiervoor zijn eigen instrumenten nodig. Jonge mensen worden met maximaal flexibele arbeidsuren aangetrokken en er wordt gezocht hoe Cedrah de leeftijdsgroep 25-35 beter kan binden. Medewerkers ouder dan 50 krijgen naast werk te maken met mantelzorg of vitaliteitsproblematiek.

Cedrah heeft SAMEN! met de arbodienst ADXpert, zorgverzekeraar, WGA verzekeraar en Providersboog een vitaliteitsprogramma geïntroduceerd dat per leeftijdsgroep een passende ondersteuning biedt. Hiermee dringt Cedrah het verzuim verder terug en vergroot Cedrah de binding van medewerkers. Een Sterk Team met een stabiele effectieve inzet draagt in belangrijke mate bij aan persoonsgerichte zorg (cliënt en zorgmedewerker kennen elkaar en cliënt heeft minder te maken met wisselingen en veranderingen van zorgmedewerker of met de gevolgen van een zieke zorgmedewerker).

De coronapandemie heeft geleid tot het ziek worden van een groot aantal medewerkers. Sommige medewerkers houden meer dan drie maanden klachten. Veel medewerkers zijn zwaar psychisch belast geraakt tijdens de coronapieken. De psychosociale arbeidsbelasting werd door sterfte van cliënten, hoge werkdruk door zieke collega's en zieke cliënten, quarantaine maatregelen op het werk en in de thuissituatie en het regelmatig moeten geven van thuisonderwijs sterk verhoogd. Cedrah heeft in 2020 extra psychologische begeleiding ingehuurd bij wie medewerkers zich laagdrempelig konden melden met hun hulpvragen.

Samen werken aan meer vitaliteit

Bij Cedrah ligt er een belangrijke focus op de arbeidsmarkt (het aantrekken van nieuwe collega's), maar ook op het behoud van medewerkers. In het kader van het behoud van medewerkers vinden wij het belangrijk om steeds weer te investeren in duurzame inzetbaarheid/vitaliteit van onze medewerkers.

In september 2020 is Cedrah gesprekken gestart met een aantal organisaties om medewerkers te helpen sterk en vitaal hun werk te kunnen (blijven) doen. De voorbereidingen hiervoor zijn gestart en de planning is om in januari 2021 met het project 'Samen werken aan meer vitaliteit' te starten. Hiermee willen we twee doelen behalen:

1. Door een inventarisatie te doen bij medewerkers van Cedrah willen we inzicht verkrijgen in de behoeften op het gebied van gezondheid en vitaal werken. Om dit doel te halen, wordt de 'organisatie APK' ingezet, dat bestaat uit een selectie van medewerkers uit alle lagen en afdelingen van de organisatie. Door deze aanpak en inbreng krijgen we een zo compleet mogelijk beeld.
2. Met een aantal medewerkers gaan we praktisch aan de slag met een traject, waarbij wordt gestart met het meer bewustzijn creëren over gezondheid en vitaliteit. Om dit doel te halen, wordt de 'Individuele APK' ingezet.

De uitkomsten en ervaringen die worden opgedaan, zijn bepalend voor welke vervolginventories worden ingezet.

Hoe werkt het?

In een gezamenlijke workshop (of meerdere, afhankelijk van de groepsgrootte) gaan we aan de slag. De medewerkers die deelnemen aan de workshop krijgen van te voren een vragenlijst om alvast hun gedachten te ordenen en ideeën te verzamelen. In de workshop komen allerlei organisatorische aspecten aan de orde. Geen uitgebreide theorie, maar vooral praktische zaken die in de dagelijkse gang van zaken zichtbaar zijn, zoals overlegvormen, besluitneming, duidelijkheid over je rol, invulling van je functie, afspraken over communicatie, overwerk en ziekteverzuim. Het gesprek wordt ondersteund door iemand die werkzaam is bij Cedrah. De workshop is op het Centraal Bureau, duurt ongeveer drie uur en bevat praktische handvatten en inspiratie om meteen toe te kunnen passen. Naar aanleiding van de workshop worden er individuele interviews afgenomen om meer gedetailleerde informatie te verkrijgen. Na afloop van de workshop en de interviews wordt de informatie verwerkt en een concept 'APK rapport' met aanbevelingen opgesteld. Deze worden gepresenteerd aan de deelnemers. Dit duurt zo'n anderhalf à twee uur, waarbij er ruimte is voor verdere aanscherping en feedback.

Wat is het resultaat?

Wacht in de manier waarop Cedrah functioneert, en hoe dit de medewerkers en hun gezondheid en werkplezier positief of negatief beïnvloedt. Het eindproduct is een kort APK rapport met aanbevelingen voor een vervolgtraject.

Vanuit iedere locatie benaderen we twee medewerkers om mee te doen aan de 'organisatie APK'. Vind je het leuk om mee te denken vanuit jouw locatie? Meld je dan aan bij P&O-adviseur Jessica Verhoeff via j.verhoeff@cedrah.nl. De uren die je besteedt aan de voorbereiding en workshops worden vergoed.

Dit project is een samenwerking tussen Cedrah en een aantal partners:



Hersteltraject COVID-19

Intakegesprek fysiotherapeut (1 uur)

Gesprek over het ontstaan van de klachten, het beloop en de huidige klachten, leefstijl, verwachtingen en doelen ten aanzien van verder herstel.

Fit-test fysiotherapeut (1 uur)

Fysieke testen zoals: een inspanningstest, longfunctietest, saturatiemeting, bloeddruk, rusthartfrequentie, cholesterol en glucose worden afgenomen.

Evaluatiegesprek fysiotherapeut (1,5 uur)

Gesprek om het voorgaande te evalueren om helder te krijgen of er nog vervolg nodig is op fysiek gebied, waarna er evt. een programma / trainingsprogramma op maat wordt gemaakt.

Terugblik- en toekomstgesprek (1 uur)

In een gesprek kijk je samen terug op de periode dat je ziek was door COVID-19 en wat het met je heeft gedaan; je moest misschien in isolatie, mogelijk was je bang een naaste te hebben besmet of je voelde je bezwaard omdat je in deze drukke periode niet kon werken. Vervolgens kijk je samen vooruit, en wordt er besproken of je meer begeleiding nodig hebt.

Een eventueel vervolg bestaat uit een maatwerkprogramma met één of een

P&O (VERVOLG 1)

ons niet bekend dat je positief bent getest/of ben je niet positief getest, maar had je wel alle symptomen en nasleep van de ziekte), dan ben je alsnog van harte uitgenodigd om deel te nemen aan dit traject. De afspraken vinden plaats op locaties in regio Rotterdam. Wil je deelnemen? Meld je aan bij je leidinggevende of P&O-adviseur.

Verzekerd van goede zorg met een zorgverzekering van Pro Life
Pro Life Zorgverzekeringen maakt zich sterk voor christelijke zorg. De zorgverzekeraar vergoedt deze zorg, omdat zorg en geloof elkaar kunnen raken, zoals bij psychische zorg, kraamzorg en verblijf in een herstellingsoord. Pro Life vergoedt ook algemene zorg, zoals ziekenhuiszorg, fysiotherapie, brillen, contactlenzen en spoedzorg in het buitenland.

Regel nu via Cedrah de zorgverzekering die het beste bij je past, met korting:
• Je krijgt 5% korting op je basisverzekering en 15% korting op aanvullende (tandarts) verzekeringen.
• Kortingen gelden ook voor meeverzekerde gezinsleden.
• Sluit je een aanvullende verzekering af? Dan kun je gebruik maken van achttien verschillende trainingen over Online zelfhulp.
• Je krijgt binnen drie werkdagen je vergoeding op je rekening.
• Sluit je een aanvullende verzekering af? Dan krijg je het Extra Aanvullend Werknemerspakket erbij, speciaal met extra vergoedingen voor jou (niet voor gezinsleden).

rekenen. Hierdoor is het noodzakelijk om de premie te verhogen, zodat PFZW de pensioenen nu en in de toekomst kan blijven betalen.

Samen werken aan meer vitaliteit

Vanuit Cedrah ligt er een belangrijke focus op de arbeidsmarkt (het aantrekken van nieuwe collega's) én op het behoud van medewerkers. Wij vinden het daarom belangrijk om steeds weer te investeren in duurzame inzetbaarheid/vitaliteit van onze medewerkers.

In september 2020 is Cedrah gesprekken gestart met een aantal organisaties om medewerkers te helpen sterk en vitaal hun werk te kunnen (blijven) doen. De voorbereidingen hiervoor zijn begonnen en de planning is om in januari 2021 te starten. Hiermee willen we twee doelen behalen:

1. Door een inventarisatie te doen bij medewerkers van Cedrah willen we inzicht verkrijgen in de behoeften op het gebied van gezondheid en vitaal werken. Om dit doel te halen, wordt de 'organisatie APK' ingezet, dat bestaat uit een selectie van medewerkers uit alle lagen en afdelingen van de organisatie. Door deze aanpak en inbreng krijgen we een zo compleet mogelijk beeld.
2. Met een aantal medewerkers gaan we praktisch aan de slag met een traject, waarbij wordt gestart met het meer bewustzijn creëren over gezondheid en vitaliteit. Om dit doel te halen, wordt de 'Individuele APK' ingezet. De uitkomsten en ervaringen die worden opgedaan, zijn bepalend voor welke vervolginventories worden ingezet.

Zelfroosteren

Goede ICT ondersteuning voor capaciteitsplanning, zelfroosteren en inzetten flexpool zijn tools waarmee de Sterke Teams op een effectievere manier hun personeel inzet kunnen optimaliseren. In 2020 heeft een pilot met zelfroosteren plaatsgevonden. In 2021 krijgt de pilot zijn vervolg.

Verzuimreductie

Het verlagen van het ziekteverzuim en daardoor het verlagen van de werkdruk van medewerkers door meer inzet van de Arbodienst op preventie van ziekteverzuim is een speerpunt geweest bij alle locaties. Om dit te bereiken is er in 2020 opnieuw extra inzet geweest van de arbodienst ADXpert. Het effect hiervan was dat het verzuim bij Cedrah historisch laag was en significant lager dan de branche gemiddelden. Tijdens de tweede coronapieak is het verzuimcijfer opgelopen tot boven de 8%. In vergelijking tot andere zorginstellingen kan Cedrah dankbaar zijn dat het verzuim relatief laag is gebleven.

Het verzuim bij d'Amandelhof is tijdens de coronapieken op enig moment boven de 15% gestegen. Medewerkers van andere locaties zijn bijgesprongen om de zorg te kunnen continueren. Dit is een mooi voorbeeld van hoe medewerkers bij Cedrah er SAMEN! de schouders onder zetten.

6. SAMEN! Beleven we onze identiteit

6.1 Identiteit van de organisatie, SAMEN vouwen we onze handen

‘SAMEN!’ is kenmerkend voor Cedrah. SAMEN! geeft Cedrah aandacht en ruimte voor de geestelijke beleving van de cliënten en het wordt als onze identiteit uitgedragen door onze medewerkers. De gedeelde geloofsbeleving geeft een wederzijdse herkenning tussen cliënten en medewerkers. Dit is de kern van de organisatie. Een kern die Cedrah koestert.

Reeds zijn in paragraaf 2.2. voorbeelden genoemd hoe de identiteit in de praktijk wordt gebracht. Het in praktijk kunnen brengen vraagt om toerusting van medewerkers. De Identiteitsagenda 2018-2020 is hierbij leidend geweest.

Cedrah koestert de identiteit door aandacht voor gedrag, leefsfeer, contacten met kerken, bezinningsmomenten voor medewerkers en bezinningsmomenten voor cliënten.

In 2020 moest dit allemaal op aangepaste wijze gebeuren. Cedrah heeft onder de gegeven omstandigheden gedaan wat mogelijk was. Onderstaand verslag is hier een voorbeeld van.

DE KLANKBORDGROEP

Verslag vergadering klankbordgroep Identiteit, 2 juli 2020

Afgelopen donderdag 2 juli waren we als klankbordgroep Identiteit na lange tijd weer bij elkaar. Wat deden we zoal deze vergadering, en wat hebben we besproken? We informeren jullie er graag over!

We keken met elkaar terug op de coronaperiode. We hebben besproken wat deze periode met ons persoonlijk en in ons werk heeft gedaan. Wat hebben we ervan geleerd? Uit de reacties bleek dat het een heftige periode was voor iedereen. Hoewel het virus niet in alle huizen om zich heen heeft geslagen, moesten toch alle huizen dicht en mochten bewoners en vrijwilligers niet meer komen. Dat heeft grote impact op iedereen gehad. We hopen dat we zo in verleden tijd kunnen blijven spreken en dat zich geen tweede corona golf voordoet. We constateerden ondanks alles ook reden tot dankbaarheid dat een aantal bewoners weer van Covid-19 mochten herstellen. In het gebed van onze bestuurder die deze vergadering opende werden de familieleden opgedragen die een geliefde door het virus moesten missen. Wat een verdriet!

In deze vergadering kwamen onze pastoraal medewerkers met mooie nieuwe gebedskaarten. Deze kunnen o.a. bij onze pg-bewoners gebruikt worden, voor het gebed voor en na het eten, bij het opstaan en bij het naar bed gaan enz. Het is een herziene gebruiksvriendelijke versie met een mooie lay-out. We hopen dat deze nieuwe kaarten voor onze bewoners tot zegen zullen zijn.

Tevens werd in deze vergadering ook benoemd dat het een groot goed is dat Cedrah beschikt over de inzet van pastoraal medewerkers. Omdat kerkraadsleden onze cliënten in crisistijd niet meer mochten bezoeken, namen onze pastoraal medewerkers hen zoveel mogelijk waar. Voor

ons als zorgpersoneel was het ook mogelijk om dingen waar we tegenaan liepen met hen te bespreken.

In dit overleg kwam een dringende vraag van de pastoraal medewerkers richting verzorging en verpleging naar voren om hen op de hoogte te stellen bij terminale toestand van een patiënt. Zij willen er ook graag voor deze groep cliënten zijn. In de praktijk echter horen zij vaak al van een overlijden terwijl ze nog zoveel voor een bewoner hadden kunnen betekenen op geestelijk gebied. Deze bezoeken zijn uiteraard naast de bezoeken van de kerkelijke gemeenten waar onze cliënten bij aangesloten zijn, maar vaak ook erg waardevol. Daarom hierbij ook een dringende oproep aan alle EVV-ers en Verpleegkundigen om pastoraal medewerkers te betrekken bij de zorgelijke situatie van je cliënt. Uiteraard alleen als de cliënt hier ook voor openstaat.

Een hartelijke groet vanuit
de klankbordgroep Identiteit

6.2 Visie op zorg van de organisatie

In het Strategisch Plan 2018-2020 heeft Cedrah haar visie op zorg uitgewerkt. Cedrah ontleent haar bestaansrecht aan het leveren van intensieve zorg aan ouderen die bewust hebben gekozen voor de identiteit van Cedrah. Op alle locaties wordt een toename van intensieve zorg waargenomen. Deze zorgverzekering vraagt om een continue bijsturing van de personele samenstelling en inzet. De huidige woonleefgemeenschappen worden gehandhaafd, waarbij Cedrah flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen in de doelgroep. Dit betekent dat waarschijnlijk in de komende jaren het aandeel en volume van dementiezorg zal toenemen en dat er een accentverschuiving naar intensieve zorg zal plaatsvinden door een korte verblijfsduur en de hoge leeftijd van klanten. Deze ontwikkeling heeft als mogelijk gevolg dat gebouwen aangepast moeten worden, bijvoorbeeld door de realisatie van meer woongroepen voor dementerende cliënten. Om passende zorg te kunnen blijven leveren is deskundigheidsbevordering van het personeel een basisvoorwaarde. In het Strategisch Plan 2021-2023 (concept) wordt de richting beschreven hoe de Vruchten van de Cedrah-boom nog beter tot zijn recht kunnen komen. Cedrah wil er voor zorgen dat de Cedrah-boom in een prachtige biotoop staat waarin de vruchten zich volop kunnen ontwikkelen. Dit betekent dat er op meerdere terreinen intensief moet worden samengewerkt met partners. Dit bijvoorbeeld op het gebied van thuiszorg-activiteiten.

6.3. Investeren, behouden en samenwerken

Het strategisch plan 2018-2020 heeft in 2020 vorm gekregen door

- I. het ontwikkelen van expertise op onbegrepen gedrag bij medewerkers;
- II. het behouden van gekwalificeerd personeel voor het bieden van intensieve zorg;
- III. het bieden van passende dagbesteding in een periode dat gezamenlijke activiteiten onmogelijk waren;
- IV. het borgen van de behandeldienst bij de verschillende locaties;
- V. het initiëren van nieuwe woonleefgemeenschappen op plaatsen waar daar behoefte aan is;
- VI. het zoeken naar een samenwerkingspartner voor de thuiszorg.

Cedrah is in 2020 tijdelijke zorg als product blijven aanbieden. De tijdelijk zorg wordt geboden aan ouderen die de identiteit van Cedrah delen.

Er is een klantvraag naar reformatrische thuiszorg in het werkgebied van Cedrah, zowel binnen als buiten de woonleefgemeenschap. Het leveren van rendabele en kwalitatief goede thuiszorg is een uitdaging. Het kwaliteitskader voor langdurige zorg thuis is voor Cedrah de richtlijn.

De maatschappelijke trend is om zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Het is dan ook passend dat thuiszorg geboden wordt. De thuiszorg is een essentieel onderdeel van de ketenzorg. Het uiteindelijke doel is om de vraag van reformatrische klanten te bedienen in de keten, samen met reformatrische samenwerkingspartners van Cedrah. Hierbij is in Zeeland samengewerkt met RST Zorgverleners. Er zijn gesprekken met de RST om de samenwerking verdere vorm te geven.

6.4 Zorgcontractering

Cedrah heeft een vast team wat zich bezig houdt met de zorgcontractering. Cedrah is dankbaar dat met de zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten alle benodigde contracten voor WLZ, ZWV en WMO afgesloten konden worden. Gebleken is dat er een open dialoog is tussen Cedrah en de contractpartijen waarin de kwaliteit van zorg voor de cliënten voorop staat.

6.8 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Verankering expertise door de VVAR (Verzorgenden en Verpleegkundigen Advies Raad)

De VVAR heeft een vaste plaats gekregen in het adviseren van de Raad van Bestuur. In 2020 is er drie keer overleg geweest. De VVAR heeft onder andere adviezen gegeven over de inzet van bepaalde functies in zorgteams, de informatievoorziening aan cliënten over medisch-ethische onderwerpen, de WZD, het vaccinatiebeleid, het cliënttevredenheidsonderzoek en de strategie van Cedrah. Tenslotte hebben de leden van de VVAR informatie over gevolgen van de coronacrisis met de bestuurder gedeeld.

Medische en psychosociale expertise

Cedrah heeft geen eigen behandeldienst. De behandelaars worden per locatie ingehuurd bij regionale of landelijke zorgpartners. Dit geeft enerzijds een sterke lokale zorgketen, anderzijds is het een belemmerende factor voor een eenduidig beleid binnen Cedrah. Beth-San is per 1 januari 2020 met Novicare als behandeldienst gestart. Terugkijkend op een jaar kan gesteld worden dat er een fijne samenwerking is tussen de teams van Beth-San en de behandeldienst.

Het grote landelijke tekort aan specialisten ouderengeneeskunde is een belemmerde factor in het opzetten van een eigen behandeldienst. Landelijk zijn er veel initiatieven om middels taakherschikking tussen specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten een oplossing te vinden voor dit probleem. De eerste verpleegkundig specialist in opleiding rond in 2021 haar opleiding af. In 2020 staan bij Cedrah gesprekken gepland over de invulling van de taakherschikking tussen specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist. Cedrah streeft naar inzet van verpleegkundig specialisten op alle locaties. Cedrah participeert in het regioproject Midden-Holland voor taakherschikking specialisten ouderengeneeskunde.

Na oplevering van de nieuwbouw van de zorglocaties d'Amandelhof en Uitzicht wordt gestart met cliënten met indicatie 'verblijf en behandeling'. In 2021 gaan beide locaties een samenwerking aan met een partner die de behandeldienst gaat invullen. In december 2020 heeft d'Amandelhof een contract hiervoor getekend met Novicare.

7. SAMEN! Zetten we de beschikbare middelen voor de organisatie in

7.1 Hulpbronnen

Cedrah besteedt veel energie aan organisatieaspecten die goede persoonsgerichte zorg ondersteunen. Voor het ondersteunen van deze zorg gebruikt Cedrah op verantwoorde wijze de benodigde hulpbronnen.

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit zijn:

- de gebouwde omgeving;
- technologische hulpbronnen;
- materialen en hulpmiddelen;
- facilitaire zaken;
- financiën en administratieve organisatie;
- professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen;
- innovaties.

7.2 De gebouwde omgeving

Cedrah heeft een meerjaren-onderhoudsprogramma om het vastgoed in stand te houden. Met de uitvoering van de vastgoedstrategie zorgt Cedrah voor toekomstbestendig woon- en zorgvastgoed (zie verder paragraaf 2.5).

7.3 Technologische hulpbronnen

Bij Beth-San en Nebo zijn leefcirkels ingericht met behulp van toepassing van domotica. De ICT infrastructuur wordt bij alle locaties vernieuwd volgens meerjarenplanning. In 2019 is dit gedaan bij Eben-Haëzer. De nieuwe infrastructuur biedt een zorgalarmering met spraak-luisterverbinding en smartphones. Bij d'Amandelhof is ook een nieuwe zorgalarmering met spraak-luisterverbinding aangelegd.

De organisatie heeft ook een nieuw LMS gekregen (zie paragraaf 4.6).

Bovendien is de digitale veiligheid versterkt door het invoeren van 2-factor authenticatie bij het ECD en het gebruik van een MDM voor smartphone beheer (zie paragraaf 3.7).

7.4 Materialen en hulpmiddelen

De overgang van (medische) hulpmiddelen van de WMO financiering naar financiering door de Wlz is vlekkeloos verlopen.

7.5 Facilitaire zaken

Er is in 2019 onderzoek gedaan naar de toekomst van de Centrale Keuken en de maaltijdvoorziening binnen Cedrah. In kwartaal 1 van 2020 heeft de Raad van Bestuur een besluit genomen over de strategische keuze voor de toekomst van de Centrale Keuken. De Centrale Keuken is daarna ondergebracht bij het concern Boon Food.

7.6 Financiën en administratieve organisatie

De registratie van zorgactiviteiten en de interne materiële controle hierop hebben in 2020 volgens het AO/IC auditprogramma plaatsgevonden.

In het najaar van 2020 vond een interim controle door de externe accountant plaats. Hierover is een managementletter uitgebracht.

7.7 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Cedrah heeft een netwerk van zorginstellingen waarmee samengewerkt wordt.

De locaties Rehoboth te Goes en Eben-Haëzer te Middelburg werken samen met de behandeldienst van respectievelijk SVRZ en Zorgstroom voor de 24/7 zorgcontinuïteit. Nebo werkt samen met de behandeldienst van Salem Ridderkerk en Beth-San werkt per 1 januari 2020 samen met Novicare.

Iedere locatie heeft samenwerkingsafspraken met lokale apotheken en huisartsengroepen. De diverse locaties participeren in ketenzorg netwerken voor dementie en palliatieve zorg.

d'Amandelhof maakt deel uit van de overlegstructuur van de Capelse zorgaanbieders. Cedrah is aangesloten bij het Conforte Innovatielab. Bovendien is Cedrah aangesloten bij het Conforte Innovatielab én partner van FiniVita Leerhuis Palliatieve Zorg.

De samenwerking tussen Cedrah, Sirjon en RST Zorgverleners heeft geen formele status gekregen, maar zal op operationeel/uitvoerend niveau verder worden voortgezet. De samenwerkingspartners hebben ruimte gegeven aan het behoud van elkaars eigenheid. Cedrah heeft het aantal lerende netwerken uitgebreid. Vanuit de locaties is er een actieve participatie in zorgketens. Zo is er een gezamenlijke inzet van klachtenfunctionarissen, een gezamenlijke infectiepreventiecommissie en een medisch-ethische commissie.

7.8 Innovaties

Bij Cedrah is innovatie geen doel maar een belangrijk hulpmiddel. De Cedrah Innovatie-denktank probeert innovaties te stimuleren, te richten en te promoten.

Stimuleren: hierbij komen vragen zoals welk 'probleem signaleer je, wat zou je willen oplossen etc.'

Richten: hierbij komen vragen zoals "heb je keuzes aan oplossingen? Welke keuze zou je maken en waarom?"

Promoten: we hebben voorbeelden van succesvolle implementaties en minder succesvolle implementaties. Beide soorten worden onder de aandacht gebracht om elkaar te stimuleren en om van elkaar te leren.

De Innovatie-denktank heeft drie criteria en één randvoorwaarde waaraan innovatie moeten voldoen. Innovaties:

- moeten het welbevinden van cliënten verbeteren;
- moeten het werk van onze medewerkers verlichten;
- moeten het organisatiebelang dienen.

(als 1 en 2 aan de orde zijn, zal daarmee ook het belang van Cedrah als organisatie gediend zijn).

Randvoorwaarde: ICT-innovaties moeten bij voorkeur aansluiten bij en passen in de bestaande ICT-infrastructuur.

Cedrah participeert in het Conforte Innovatielab. Deze stichting heeft als doel om innovaties in de ouderenzorg te bevorderen en om kennis te delen tussen de zorginstellingen die participeren over innoverende projecten. Samen met de Stichting Briljante Mislukkingen werd het vastgelopen project Leefcirkels Beth-San weer vlot getrokken. Het Innovatielab heeft het gebruik van het Miro-bord, een

prachtig elektronisch whiteboard, bij Cedrah geïntroduceerd. Verder ondersteunt het Innovatielab het project medicatieveiligheid.

Innovaties uit 2020 die genoemd kunnen worden:

- inzetten van ICT-middelen of hulpmiddelen (rolstoelfiets, beeldschermen, CRDL);
- opleiden en inbedden in behandel dienst van een Verpleegkundig Specialist;
- overstappen naar smartphones en het aanschaffen Mobile Device Managementtool (MDM) om smartphones in de intramurale zorgverlening te kunnen gebruiken;
- het aanstellen van een dagbestedingscoach; het in kaart brengen van levensverhalen en het opstellen van dagbestedingsplannen door de dagbestedingscoach;
- het mogelijk maken van een spreek-luisterverbinding tussen zorgverlener en bewoner;
- het aanschaffen van een Praxfit (met deze software kun je op eigen fiets en/of trainingsapparaat virtueel fietsen);
- het inbedden van muziek in de dagelijkse activiteiten;
- leefcirkels met domotica;
- elektronisch ondertekenen contracten;
- slimme sensoren i.c.m. nieuwe zusteroproep;
- videoconferentie met alle locaties en thuiswerkplekken;
- rapportage via meldingen incidenten via Power BI;
- oriëntatie op Medido medicijnautomaat;
- gebruik RI&E applicatie voor veilige werkomgeving;
- analyse van totale medicatieproces bij alle locaties;
- leren innoveren, leiderschap kwaliteitsverpleegkundigen bij innovaties op locaties;
- kennisplein, het nieuw Leer Management Systeem;
- verbreden en verdiepen hygiëne en infectiepreventie in heel de organisatie;
- vernieuwen Methodisch Werken in ONS;
- implementatie Wet Zorg en Dwang;
- virtuele activiteitenprogramma's;
- video-vergaderen via Blue-Jeans;
- invoeren van 2-factor authenticatie bij het gebruik van het elektronische cliëntdossier
- het Miro-bord om elektronisch brainstormen te ondersteunen;
- aanschaf Qwiek.up;
- aanschaf rolstoelbus Beth-San;
- doorontwikkelen leefcirkels en toepassen van domotica.

De meest opvallende innovatie is de positie die de kwaliteitsverpleegkundigen hebben gekregen in het inhoudelijk aansturen van de zorgprocessen. Deze innovatie heeft er toe geleid dat het lijnmanagement een faciliterende rol op zich heeft genomen en dat er steeds meer ruimte is gekomen voor het ontplooiën van Sterke Teams. Het geven van passende zorg door Sterke Teams is uitgangspunt voor Cedrah. De ISO auditoren constateerden dat er een cultuurverandering bij Cedrah tot stand was gekomen en dat deze nieuwe cultuur in alle lagen van de organisatie te proeven was. In 2020 is deze cultuurverandering versneld omdat de coronacrisis vroeg om een hoog aanpassingsvermogen van de organisatie. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben samen met de Sterke Teams hieraan invulling gegeven.

Innovatie die door de coronacrisis zijn uitgesteld zijn:

- slim incontinentiemateriaal;
- Medido medicijn-automaat;
- eTDR, elektronische toedieningsregistratie in ONS/Nedap.

8. SAMEN! Laten we zien wat er gebeurt

8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Cedrah heeft een continue meting van cliëntervaringen. Twee keer per jaar wordt de beleving gevraagd aan iedere intramurale cliënt en aan de thuiszorgcliënten. Van de thuiszorgcliënten wordt de vragenset van de landelijke PREM gebruikt. Ieder jaar vindt bezoek plaats van het externe auditteam van DNV-GL voor de certificering met ISO 9001:2015. De interne AO/IC controle hebben volgens planning plaatsgevonden.

Cedrah maakt jaarlijks alle afspraken uit de zorgcontractering inzichtelijk en toetst zichzelf aan het voldoen aan de afspraken.

Cedrah heeft een set samengesteld van zorginhoudelijke indicatoren die periodiek gemeten worden. Het betreft indicatoren over medicatieveiligheid, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen, cliëntervaring, inhoud cliëntdossier, incidenten en klachten. Met deze set vormt Cedrah zich per locatie een beeld over de kwaliteit van zorg. Per kwartaal is er een kwartaaloverzicht van de kwaliteitsindicatoren. Dit overzicht wordt besproken op locaties, in het managementteam en met de kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht.

8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Door vereenvoudiging van de registratieprocessen is het mogelijk om landelijke indicatoren snel af te leiden uit de zorgplannen.

8.3 Openbaarheid en transparantie

Cedrah heeft per locatie de uitvraag voor de Wlz zorg en voor de Wijkverpleging gerapporteerd. De resultaten van de locaties zijn besproken tussen de locatiemanagers en men heeft verklaringen van de verschillen gezocht.

Tot slot

Met veel genoegen hebben wij in de voorgaande hoofdstukken kwaliteitsontwikkelingen over de geleverde zorg en diensten in 2020 verantwoord.

Tot slot wordt een beknopte opsomming gegeven van beleidsvoornemens.

Vanuit het programma Thuis in het Verpleeghuis voor de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden de extra middelen ingezet. In 2021 wordt het 85% deel van deze middelen aangewend om de personele uitbreidingen uit 2019 en 2020 te continueren.

De locaties hebben met elkaar afgestemd waar de 15% extra middelen voor innovaties aan besteed worden. Centraal hierbij staan projecten rondom personele inzet gerelateerd aan de actuele zorgvragen. De hele keten van 'veranderde zorgvraag, passende personele inzet, zelfroosteren, tactische personeelsplanning en strategische personeelsplanning' is in vijf projecten opgedeeld die bekostigd worden uit deze middelen.

In 2021 staan de implementatie van het vernieuwde methodisch werken en de scholingen voor de palliatieve zorg op de agenda.

De nieuwbouw van d'Amandelhof en het zorggebouw van Uitzicht worden in 2021 opgeleverd. Beide locaties starten ook met cliënten met indicatie 'verblijf en behandeling', in samenwerking met een behandeldiensten van een partnerorganisatie.

Al deze uitdagingen willen wij aangaan in vertrouwen op en afhankelijkheid van de zegen van de HEERE, die (naar psalm 127) 'het huis wil bouwen en de stad wil bewaren'.

Kwaliteitsjaarverslag 2020

Dit verslag wordt aangeboden door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.



ANNEMARIE

Kwaliteit en veiligheid

Welkom op de afdeling kwaliteit en veiligheid! Onze werkplek op het Centraal Bureau vind je op de tweede verdieping vanaf het trappenhuis rechtsaf. Momenteel werken we vaker thuis dan op kantoor, maar we doen ons best om ook vanuit huis ondersteuning te bieden vanuit onze expertise. Deze keer is het de beurt aan ons om jou te vertellen wat wij zoal doen.

Complex

De zorgsector is behoorlijk complex ingericht. Zo zijn er veel verschillende partijen en wetten. Als team K&V houden we ons onder andere bezig met de contracten met zorgverzekeraars en zorgkantoren. Ook houden we de wetgeving in de gaten. Verandert er iets wat gevolgen heeft voor Cedrah? Dan informeren wij de locaties en ondersteunen we bij de implementatie. Denk bijvoorbeeld aan de Wet zorg en dwang.

Aandachtsgebieden

Iedere locatie heeft vanuit onze afdeling een accounthouder. Dit is de 'contactpersoon' die de locatie het beste kent en waar je terecht kunt met je vraag. Daarnaast hebben wij onze eigen aandachtsgebieden. Zo kan Marleen met haar verpleegkundige achtergrond het beste meedenken in concrete zorgvragen, terwijl Elize juist veel verstand heeft van zaken als brandveiligheid en Arbo. Jacqueline houdt het Kwaliteitshandboek in de gaten en zorgt ervoor dat de documenten die erop staan up-to-date en relevant zijn.

Projecten

Wanneer locaties projecten willen starten die gelinkt zijn aan kwaliteit of veiligheid kunnen zij een beroep doen op onze afdeling, zodat wij daarin kunnen meedenken en ondersteunen. Hierbij kun je denken aan de implementatie van een nieuwe behandeldienst en de transitieplannen van Uitzicht en Rehoboth. Ook met Cedrah-brede projecten houden we ons bezig, zoals de projecten Sterke Teams, Medicatie-veiligheid en Methodisch Werken.



ELIZE



JACOLINE

Coronacrisis

De coronacrisis zorgt voor een stroom aan veranderende richtlijnen en adviezen, bijvoorbeeld over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en de duur van een isolatie of compartimentering. Vaak is er maatwerk nodig om in individuele situaties de juiste afwegingen te maken. K&V is in zo'n situatie beschikbaar om mee te denken en probeert enerzijds de gestelde richtlijnen en maatregelen inzichtelijk te maken en anderzijds individuele omstandigheden mee te wegen.

Ondersteunen

Het werk op onze afdeling is al met al heel boeiend en behoorlijk gevarieerd! Als team willen wij ons steentje bijdragen aan kwalitatief goede en veilige zorg. Dit kan op allerlei manieren: van het ophangen van een extra brandslang tot het toevoegen van een functie in het ECD. Wij ondersteunen jullie (als handen aan het bed) graag met de kennis en expertise die nodig is om jullie belangrijke werk te doen en op die manier de vruchten aan de Cedrah-boom lekker te laten smaken.

Heb je vragen? Schroom niet om ons te mailen of te bellen (kwaliteit@cedrah.nl/088 587 00 56).

Aanspreekpunt per locatie

Rehoboth en Hebron: Marleen
Eben-Haëzer: Marleen
Beth-San: Kees
Nebo: Kees
d'Amandelhof: Elize
Uitzicht: Annemarie



KEES



MARLEEN



SANDRA