



Vruchtdragen!

Kwaliteitsverslag 2021

Inhoudsopgave

Woord vooraf.....	3
1. Vracht-dragen! Met onze cliënten realiseren van persoonsgerichte zorg	4
1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
1.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	5
1.3 Cliëntparticipatie	5
1.4 Cliënttevredenheid	8
1.5 Verantwoording van realisatie doelen persoonsgerichte zorg uit het kwaliteitsjaarplan	9
2. Vracht-dagen ! Voor onze cliënten een passende omgeving realiseren	11
2.1 Oog voor de belangrijke dingen van het leven.....	11
2.2 De identiteit beleven	11
2.3 Je thuis voelen	12
2.4 Toekomstbestendig woonvastgoed	12
2.5 Verantwoording van realisatie doelen wonen en welzijn uit kwaliteitsjaarplannen	13
3. Vracht-dragen! Wonen in een veilige zorgomgeving.....	14
3.1 Veiligheidsbeleid	14
3.2 Medicatieveiligheid	14
3.3 Hygiëne en infectiepreventie	15
3.4 Vrijheidsbevordering, vrijheidsbeperkende maatregelen en valrisico's	15
3.5 Leren van incidenten en calamiteiten	17
3.6. Necrologie	20
3.7 Veilig omgaan met persoonsgegevens	21
3.8 Crisisorganisatie en Brandveilige woonomgeving.....	21
3.9 Verantwoording van realisatie doelen veiligheid cliënten uit het kwaliteitsjaarplan.....	22
4. Vracht-dragen! Met de cliënten in gesprek hoe zij de vruchten ervaren	23
4.1 Interne en externe audits	23
4.2 Metingen	24
4.3 Lerende netwerken	25
4.4 Klachtenfunctionarissen	26
4.5 Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem	27
4.6. Verantwoording van realisatie doelen innovatie t.l.v. kwaliteitsgelden.....	27
5. Vracht-dragen! Onze medewerkers verzorgen de vruchten voor u	28
5.1 Zorg voor Personeel	28
5.2 Eigen inbreng door werken in Sterke Teams.....	29
5.3 Een leven lang leren	30
5.4 Werken in een veilige omgeving	31
5.5 Omgaan met onbegrepen gedrag	31
5.6 Passende personele inzet	32
5.7 Verantwoording van realisatie doelen personele inzet uit het kwaliteitsjaarplan	32

6.	Vrucht-dragen! Wij voelen ons thuis bij deze organisatie met onze identiteit	34
6.1	Identiteit van de organisatie	34
6.2	Visie op zorg van de organisatie.....	34
6.3.	Investeren, behouden en samenwerken.....	34
6.4	Zorgcontractering.....	35
6.5	Leiderschap en goed bestuur	35
6.6	Rol en positie interne organen en toezichthouder	35
6.7	Inzicht hebben en geven	35
6.8	Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	35
7.	Vrucht-dragen! De middelen voor een bloeiende tuin en prachtige vruchten	37
7.1	Hulpbronnen	37
7.2	De gebouwde omgeving.....	37
7.3	Technologische hulpbronnen.....	37
7.4	Materialen en hulpmiddelen.....	37
7.5	Facilitaire zaken	37
7.6	Financiën en administratieve organisatie	38
7.7	De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	38
7.8	Innovaties	38
7.9	Rentmeesterschap.....	40
8.	Vrucht-dragen! De vruchten tonen	
8.1	Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit.....	41
8.2	Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen	41
8.3	Openbaarheid en transparantie	41
Tot slot	42	
	Kwaliteitsjaarverslag 2021.....	43

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

Vrucht-dragen! In vele gesprekken in het afgelopen jaar kwamen de Vruchten van de Cedrah-boom ter sprake. Een jaar waarin de COVID-19-pandemie opnieuw diepe sporen heeft nagelaten, ook bij Cedrah. Met bewogenheid denken we terug aan de vele cliënten en collega's die ziek zijn geworden. In het bijzonder leven we mee met de families waar dierbaren zijn overleden, waarvan meerdere aan een ernstige COVID-COVID-19-infectie.

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. Dit kwaliteitskader heeft Cedrah tot expressie gebracht in de Vruchten van de Cedrah-boom.

In 2021 is een nieuw strategisch plan voor de periode 2021-2024 opgesteld met de titel 'Samen leven en zorgen'. In de inleiding van de uitgave van het strategisch plan staat de zin 'het resultaat voor onze cliënten verbeelden we met de zeven vruchten aan de Cedrah-boom'. Daarbij staat de afbeelding hoe de vruchten in de boom gevoed worden van het gebod 'God liefhebben boven alles en onze naaste als onszelf'. De Cedrah-boom kan daarom alleen vruchten dragen waar die liefde aanwezig is. De titel voor het Kwaliteitsverslag 2021 is dan ook:

Vrucht-dragen!

Vrucht-dragen! Ervaren vanuit onze identiteit; Vrucht-dragen! voor onze cliënten; Vrucht-dragen! Samen met onze collega's werken in de boomgaard; Vruchten-dragen! Het kenmerk van onze organisatie, van aan de vruchten wordt de boom gekend'.

Vrucht-dragen! sluit nauw aan bij onze identiteit. Vanuit drie perspectieven:

1. Vrucht-dragen! Vanuit de liefde voor onze vaak kwetsbare cliënt

Liefde betekent: zie mij, verzorg mij liefdevol, op een wijze die mij in mijn waarde laat, zie de mens achter de ziekte.

2. Vrucht-dragen! Liefdevol samenwerken in de boomgaard met mantelzorgers, vrijwilligers en collega's.

Een goede vruchtdragende boom vraagt om vakmanschap en samenwerking. Iedereen bij Cedrah heeft een houding van: ik doe het samen, ik ga met jullie voor dezelfde vruchten, ik zie met jullie uit naar dezelfde vruchten.

3. Vrucht-dragen! 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. Waar die Liefde er is, daar zal dat aan de vrucht te zien zijn. De Heere Jezus zegt over het vrucht-dragen in Joh. 15:5 'die in Mij blijft, en Ik in hem, die draagt veel vrucht; want zonder Mij kunt gij niets doen'.

We zien terug op 2021 in dankbaarheid, de Grote Landman heeft ons nog vruchten geschonken, we kijken vooruit in verantwoordelijkheid voor onze missie en visie en we kijken Omhoog in vertrouwen op Gods leiding in alles.

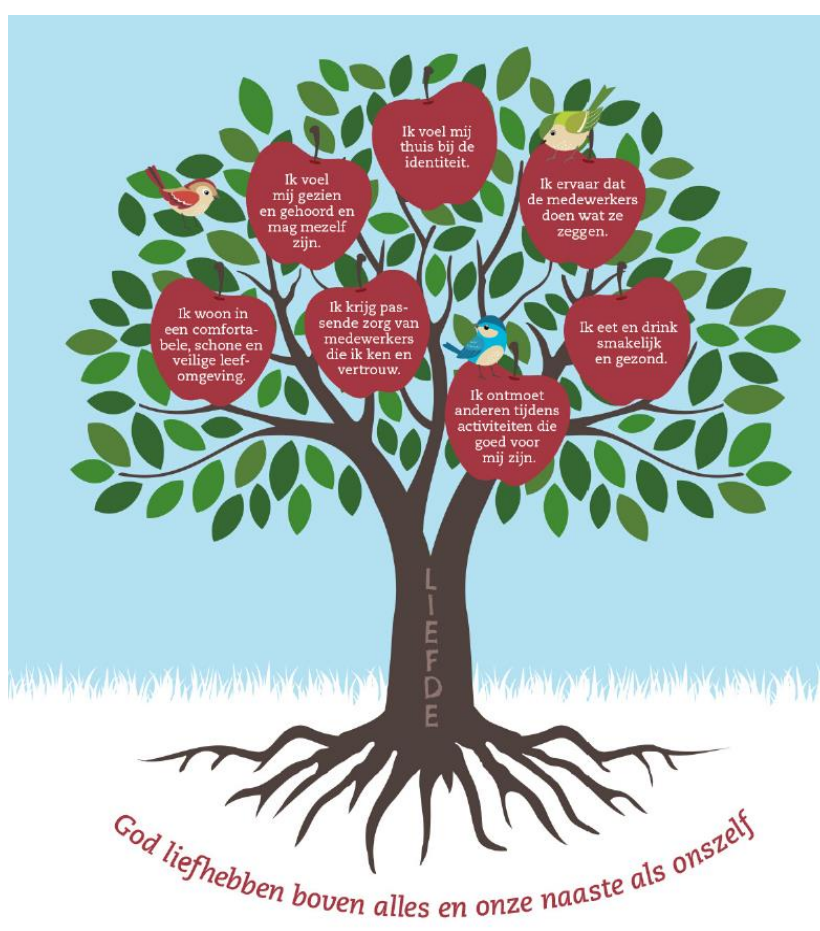
T.A. (Teunis) Stoop
Bestuurder Cedrah

1. Vrucht-dragen! Met onze cliënten realiseren van persoonsgerichte zorg

1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Vrucht-dragen! De vruchten van de Cedrah-boom zijn een diepgeworteld begrip binnen Cedrah. Onze cliënten hebben beschreven welke vruchten ze verwachten en onze medewerkers geven dagelijks inhoud aan het aanreiken van de vruchten. Ieder cliënt bij Cedrah heeft zijn eigen voorkeur. Samen met de cliënt en zijn naasten bepalen we welke vrucht het meeste past bij de voorkeur van 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. Vrucht-dragen! betekent voor Cedrah ook invulling geven aan de identiteit van de organisatie. Vrucht-dragen in de identiteit van Cedrah betekent te leven uit de Vruchten van Christus. Dat geeft een diep besef dat de vruchten die Cedrah levert slechts waarde krijgen als ze doorgegeven mogen worden vanuit de Liefde van God.

Vrucht-dragen! De vruchten worden vanuit de Liefde door de zorgverleners aangereikt aan onze cliënten.



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 ken en 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.

Cliënten van Cedrah zien **autonomie (zelfbeschikking)** alleen in het licht van de diepe afhankelijkheid van onze Schepper. Onlosmakelijk hieraan verbonden is dat ieder mens een uniek redelijk schepsel is dat 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 er ook van bewust dat in de laatste fase van het leven het nauw luistert aan welke zorg er behoefte is. In 2021 is samen met het Leerhuis Palliatieve Zorg FiniVita opnieuw 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 ken en vertrouw'. 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 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 in 2021 'Rondetafelbijeenkomsten' georganiseerd. De COVID-19 preventiemaatregelen beperkten de mogelijkheden om al de geplande bijeenkomsten te laten plaatsvinden.

De cliëntenraden zijn betrokken geweest bij het opstellen en de evaluatie van de kwaliteitsplannen 2022. De Centrale Cliëntenraad heeft een actieve bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het beleid van Cedrah. De noemen valt o.a. participatie bij beleid innovatie en evaluatie beleid Wzd.

Met de komst van de Wmcz (wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) heeft Cedrah de nieuwe reglementen voor de cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad 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.

Verhalen uit de praktijk ...

Vrucht 'Smakelijk eten en drinken'

Gastkok bij Amandelhof:

Een warm welkom kreeg hij van medewerker Conny die hem meteen meetroonde naar de keuken. Daar kreeg hij een schort voor, handschoenen aan en een heuse koksmuts op. Daarna was het de hoogste tijd om de handen uit de mouwen te steken. Op het menu stond vandaag Hollandse pot.

Samen met Conny voorzag Florian de bewoners van een heerlijke maaltijd. "Wilt u spruiten of liever boerenkool?" klonk het steeds. Met enthousiasme werden de bewoners bediend.

Even later klonk het dankbaar vanuit een kamer: "Je hebt lekker gekookt hoor, kok."



De vrucht 'ik ontmoet anderen tijdens
Activiteiten die goed voor mij zijn'

Nieuwe activiteitenruimte voor bewoners KSW in Nebo

Op 21 oktober werd de nieuwe activiteitenruimte in Nebo, bedoeld voor de bewoners van Kleinschalig Wonen, geopend! De opening werd feestelijk gevierd met poffertjes. Een bewoner mocht de ruimte officieel openen door het lint door te knippen. Zij sprak de mooie woorden: 'Aan de zegen des Heeren is alles gelegen, dit wens ik Nebo ook toe!'



Vrucht: ik krijg passende zorg van medewerkers die ik ken en vertrouw

'Het persoonlijk contact maakt het werk juist zo bijzonder!'

Nelleke Bom (47) werkt al 22 jaar in de Amandelhof. 'De eerste drie jaar was ik in dienst van Salem, dus officieel is het 19 jaar' licht Nelleke toe. Zij is overgestapt vanuit de gehandicaptenzorg. 'Het leek me een uitdaging om activiteiten met ouderen te doen en hen een stukje dagbesteding te bieden. Daarmee had ik al ervaring opgedaan in de gehandicaptenzorg. Later ben ik de VIG-opleiding en EVV-opleiding gaan doen. Eigenlijk ligt de zorg me veel meer dan dagbesteding.' Over de vraag waarom ze voor de ouderenzorg heeft gekozen, hoeft Nelleke geen moment na te denken. 'Ik vind het zó mooi om er voor de ouderen te kunnen zijn in hun laatste levensfase. Ik zorg gewoon heel graag. En ik leef me graag in in het welzijn van mensen. Dat ik een bijdrage kan leveren aan het feit dat onze bewoners het hier goed hebben, dáár doe ik het voor! En als je dat mooie werk dan ook nog eens kunt doen in een huis als de Amandelhof... Identiteit staat voor mij heel hoog. Er komen veel levensvragen op onze bewoners af. Het geeft veel voldoening om er dan voor hen te kunnen zijn.'

Oud worden in een vertrouwde sfeer



Mevrouw J.B. Vos is 81 jaar en woont ruim drie jaar in woonzorgcentrum Nebo in Zwijndrecht, waar ze een eigen appartement heeft én zorg krijgt. Nebo is haar niet nieuw: ze heeft er van jongs af aan als kok gewerkt. Dat is nog eens thuiskomen!

Wonen met intensieve zorg

Na een flink revalidatietraject vanwege zware complicaties als gevolg van een galoperatie bleek dat mevrouw Vos niet meer de oude zou worden. Haar appartement in Borghave (ook onderdeel van Nebo), verruilde ze voor een kamer op de afdeling verzorgd wonen in Nebo. Hier krijgt ze intensieve zorg (op somatische grondslag).

Hoewel ze aan ruimte heeft ingeleverd, mist ze niets. 'Ik heb een eigen badkamer, keuken, zithoek en slaapgedeelte. Ik zit hier goed,' vindt mevrouw Vos. Elke morgen en avond krijgt ze zorg. Denk aan wassen, douchen, aan-en uitkleden én medicatiebegeleiding. 'Maar als ik extra hulp nodig heb, doe ik even een belletje en dan is de zuster er zo hoor. Dus niets dan lof.' De was wordt gedaan en één keer per week krijgt ze huishoudelijke hulp. 's Middags wordt bij haar een warme maaltijd bezorgd en dat bevalt haar goed. 'Vroeger heb ik als kok in Nebo gewerkt, nu wordt het eten voor me opgediend. En het is nog lekker ook! Vooral de stamppotten en erwtensoep zijn favoriet.'

Vrucht: ik woon comfortabel

1.4 Cliënttevredenheid

Cedrah voert een continue cliënt-tevredenheidsmeting (CTO) uit met een vijf-punt-schaal. Iedere cliënt of zijn 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 -100% tot +100%			NPS thuiszorg -100% tot + 100%			CTO Schaal 1-5		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Cedrah totaal	44	42	36	66	44	62	4,5	4,4	4,4
Amandelhof	46	42	39		33		4,5	4,5	4,5
Beth-San	56	42	51	69	36		4,6	4,2	4,5
Eben-Haezer	37	44	37	72	63		4,4	4,4	4,4
Hebron	38	73	83				4,7	4,9	4,9
Nebo	34	60	23		31		4,4	4,7	4,5
Rehoboth	62	59	40		50		4,5	4,4	4,3
Uitzicht	22	13-	3	50	38		4,5	4,3	4,3

Vrucht: 'ik ervaar dat de medewerkers doen wat ze zeggen'

Die éne bewoner

Door: *Leanne van der Grond,*
kwaliteitsverpleegkundige in Amandelhof

Een paar jaar geleden werkte ik als casemanager dementie in de thuiszorg. Mijn werkdag bestond uit het voeren van gesprekken met mensen met dementie en hun eerste contactpersoon. Er is één bijzonder moment dat ik nooit vergeten ben.

Als zorgmedewerkers zijn we vaak praktisch ingesteld. We willen graag mensen helpen, dat is onze motivatie om de zorg in te gaan en om in de zorg te blijven. Een cliënt helpen bij de ADL, een wond verzorgen of helpen bij het eten: we doen het allemaal even graag.

Als casemanager was ik nog altijd praktisch bezig. Het was mijn taak om te vragen hoe het ging en welke problemen er speelden om vervolgens uit te zoeken hoe we deze problemen samen op konden lossen. Soms deed de familie dit zelfstandig, soms kwam ik zelf ik actie.

Totdat ik bij mevrouw de Groot* kwam. Zij woonde nog samen met haar man en was een intelligente vrouw. Hoewel ze zelf duidelijk kon merken dat de dementie vorderde en ze niet alles meer kon, had ze voor zichzelf een manier gevonden om met de meeste dingen goed om te gaan. Een stickertje plakken op de ramen die ze had gezeemd, bijvoorbeeld, zodat ze niet drie keer hetzelfde raam schoonmaakte.

Aan het einde van het gesprek vroeg ik mevrouw wat ik voor haar kon doen, omdat ik het gevoel had dat zij zoveel deed en ik nog weinig hulp kon bieden. Mevrouw reageerde emotioneel: 'Je luistert naar me, dat waardeer ik enorm. Dat is al meer dan genoeg.'

Ik denk nog regelmatig terug aan dat moment. Het helpen van mensen zit hem niet altijd in het praktische. Luisteren, écht luisteren, is zo ontzettend waardevol. Voor onze bewoners, maar ook voor onze familieleden, collega's en vrienden. Zo hielp mevrouw de Groot mij aan een wijze levensles!

* Mevrouw de Groot is een gefingeerde naam.

**Nu is het beste
moment voor
mensen die
geen tijd hebben.**

Stuudje



1.5 Verantwoording van realisatie doelen persoonsgerichte zorg uit het kwaliteitsjaarplan

De doelen die gerelateerd zijn aan de beschikbaarheid 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 en 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 en 2021 zijn de locaties hiermee doorgegaan.

Methodisch werken en inzet ICT coaches

De medewerkers zijn gecoached om methodisch te rapporteren. Zij zijn gebruik gaan maken van rapportagestandaarden. Deze standaarden staan bekend als klinimetrie. Cedrah gebruikt o.a. het zorgpad terminale palliatieve zorg, follow-up COVID-19 en wondzorg. Hulpmiddelen zoals de kwaliteitsmonitor waarmee op cliëntniveau zorgindicatoren gevolgd kunnen worden, zijn standaard in gebruik. Er zijn key-users aangesteld die de medewerkers te coachen in het goed gebruik van ICT middelen.

Gekwalificeerde medewerkers

De kwaliteitsgelden zijn onder andere aangewend om de kwalificaties van de medewerkers inzichtelijk te maken in het Leermanagementsysteem Leerplein. Dit hulpmiddel helpt de medewerker om hun vaardigheid en bekwaamheid op peil te houden.

Wist je dat...

ongeveer 60% van de medewerkers in Leerplein heeft ingelogd in de afgelopen 6 maanden?

En wist je dat...

er een duidelijk instructiefilmpje over het Leerplein beschikbaar is op Afas Insite?

6 Cedrahlid

Herregistratie in het BIG-register

Regel het snel en gemakkelijk op www.bigregister.nl

1 VOORBEREIDEN	2 AANVRAGEN	3 NA UW AANVRAAG
Uw uiterste herregistratie-datum Doe uw aanvraag bij 'Mijn BIG-register'. Vraag uw herregistratie voor deze datum aan.	Betaling Betalen via Ideal zorgt voor een snellere behandeling van uw aanvraag.	Bewijsstukken werkervaring Soms vragen we om bewijs van uw werkervaring. Via de advieswiel bewijsstukken op de website kunt u advies krijgen over mogelijke bewijsstukken voor uw situatie.
DigiD U heeft uw DigiD nodig voor uw aanvraag. Nieuw geen DigiD? Ga naar www.digid.nl	Correspondentie Na uw aanvraag ontvangt u belangrijke berichten van het BIG-register per e-mail of per post. Dit moet u bij uw aanvraag.	Veel stukken kunt in 'Mijn BIG-register' uploaden.
Wijziging? Log in met uw DigiD op 'Mijn BIG-register'.	Wijziging? Log in met uw DigiD op 'Mijn BIG-register'.	Nieuwe herregistratie-datum Doe u 1 jaar na de datum van uw herregistratieaanvraag. Uw uiterste herregistratiedatum vindt u terug op 'Mijn BIG-register'.
Verzamel gegevens over uw werkervaring. In de aanvraag vraagt u uw werkervaring van de afgelopen 5 jaar in.	Herregistratie via scholing? Beluist dan het Personeels Registratie Certificaat voor uw beroep.	Direct samenvoegen of meer werken? Ga naar www.bigregister.nl

7 Cedrahlid

Kennis onbegrepen gedrag

De in 2020 gestarte ontwikkelprogramma's op het gebied van omgaan met onbegrepen gedrag zijn in 2021 verder gegaan. De begeleiding van deze programma's werd verzorgd door de organisatie Evarea.

Kwaliteit GGZ zorg

De locatie Uitzicht heeft een gespecialiseerde GGZ-afdeling. In 2020 en 2021 is een kwaliteitsimpuls gegeven aan deze afdeling. In het nieuwe zorggebouw van Uitzicht is een mooi gelegen afdeling op de begane grond gekomen. Hoe het gaat op deze afdeling is te lezen in onderstaand artikel.

Vrucht: 'ik voel mij gezien en gehoord en mag mezelf zijn'

UITZICHT (VERVOLG)

Hoe gaat het nu op huiskamer Visbank (GGZ-afdeling) in Uitzicht?

Door: Lemmy Gieseler, activiteitenbegeleider in Uitzicht

Uitzicht is al enkele weken over naar de nieuwbouw. De verhuizing was best wel even wennen voor de bewoners en het personeel. Elke verandering heeft een behoorlijke impact. Zeker bij bewoners voor wie structuur en rust heel belangrijk zijn. Hoe gaat het nu met onze bewoners op afdeling Visbank? We kletsen even bij.

Bewoners veranderen zichtbaar positief

In onze nieuwe GGZ-huiskamer komen dagelijks acht bewoners bij elkaar. De bewoners zijn vrij in het tijdstip waarop ze binnenkomen en weer gaan. De middag en avondmaaltijd hebben we gezamenlijk. Het ontbijt nuttigt elke bewoner op zijn/haar eigen tijd. We zien hierdoor echt een verbetering in het gedrag van onze bewoners. Bewoners komen nu bijna elke maaltijd op de huiskamer eten. Ze maken onderling contact en geven aan dat het fijn is om elkaar te zien. Ook is er onderlinge zorg van de bewoners. Een arm om elkaar heen, een vraag hoe het gaat en een bemoedigend woord. Een bewoner zei zelfs: 'Het lijkt hier wel een hotel. Er wordt zo goed voor ons gezorgd!'

Door de bewoners wordt zelf de tafel gedekt, afgeruimd en de vuile vaat in de vaatwasser gedaan. Een bewoner geeft aan dat ze het heerlijk vindt om te doen. Ze genieten van de complimenten die ze van ons krijgen.

Vooruitgang

In de oudbouw was er een bewoner die de hele dag op haar kamer zat en niets anders wilde. Dit hoort bij haar depressief gedrag. Het is moeilijk om iemand uit die sleur te halen en te motiveren. De winst is nu dat dezelfde bewoner gebruikmaakt van de middag- en avondmaaltijd op de huiskamer én dat ze na de avondboterham blijft zitten. Er wordt met elkaar gezongen, spelletjes gedaan en gezellig geklets. De familie is blij om deze vooruitgang te zien!

Activiteiten

Ook worden er gezamenlijke activiteiten georganiseerd. Denk aan bijbelvertellingen, zangoptreks, bingo, bewegen of pannenkoeken bakken. Over elke activiteit wordt nagedacht en de activiteiten dragen bij aan het psychisch welbevinden. Naast dat pannenkoeken lekker zijn, brengt het bakken ervan ook een gezellige sfeer. De geur is heerlijk en het roept herinneringen op. De (zwaartevige) bewoner roert handmatig het beslag, zodat die gelijk wat lichaamsbeweging krijgt.

Dagbesteding en activiteitenbegeleiding

De COVID-19 crisis heeft geleerd dat eenzaamheid en isolatie grote impact heeft op het welzijn. In 2021 heeft Cedrah veel gedaan om bestaande programma's te vernieuwen en geschikt te maken om ook tijdens COVID-19-periodes in aangepaste vorm door te laten gaan.

Beleving cliënt

Mevrouw Nieuwenhuijzen is één van de cliënten van de dagbesteding en is al een paar jaar trouw van de partij. Hoewel ze in het begin wel een drempel voelde om erheen te gaan, omdat het onbekend voor haar was, is ze nu helemaal om. 'Het is voor mij echt een dag van ontspanning. Het meest geniet ik van de contacten. Gelukkig heb ik nooit last van scheve gezichten', grapt mevrouw Nieuwenhuijzen.



2. Vrucht-dagen ! Voor onze cliënten een passende omgeving realiseren

2.1 Oog voor de belangrijke dingen van het leven

Cedrah heeft met de Cedrah-boom uitgebeeld welke dingen de cliënten in het leven belangrijk vinden. De zorg voor lichaam en geest van de cliënt komt 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 De 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.



Mevrouw Witvliet (85) lijdt aan dementie en verhuisde een half jaar geleden naar een eenpersoonsappartement in een kleinschalige woonvorm in Nebo, waar ze zich veilig en

Vrucht: ik voel mij thuis bij de identiteit

Rust

Dochter Sandra Bonestroo vertelt: 'Uiteraard gaat mijn moeder in haar denken en doen achteruit, omdat de ziekte progressief is. Dit blijft erg verdrietig en hartverscheurend om te zien. Omdat ik de zorg mag overgeven aan bekwaam zorgpersoneel dat om weet te gaan met de ziekte van dementie, ervaar ik rust en vrede. Ze begeleiden haar in haar onrust, verwardheid en onzekerheid. Door haar liefdevol te begeleiden en af te leiden, komt ze weer tot rust.'

Reformatorische identiteit

Nebo is onderdeel van woonzorgorganisatie Cedrah, die wonen, zorg en diensten aanbiedt aan ouderen die bewust kiezen voor een reformatorisch identiteitsprofiel. Er wordt naar kerkdiensten geluisterd, bewoners krijgen pastoraal bezoek en er is een Bijbeluurtje. 'Voordat mijn moeder naar bed gaat of als ze onrustig wordt 's nachts lezen de zorgmedewerkers vaak even een stukje uit de Bijbel, zingen ze een psalm of bidden ze met haar. De sfeer in Nebo voelt dan ook als een warme deken. Het zorgpersoneel verleent de zorg aan de bewoners uit liefde.'

2.3 Je thuis voelen

Thuis voelen, dat geeft een gevoel van herkenning, van geborgenheid, van warmte en gezelligheid. Dit geldt voor het eigen appartement, het geldt ook voor de gehele woonleefgemeenschap. Een comfortabele woning draagt in belangrijke mate bij aan het thuisgevoel. Met dankbaarheid en trots kijkt Cedrah terug op 2021, het jaar waarin de nieuwe zorggebouwen voor Amandelhof en Uitzicht worden geopend.

Woonzorgcentrum Uitzicht - Vlaardingen



Ondertekening overeenkomst Vredelust Yerseke en Marnixflat Goes



Voor de nieuwbouwprojecten Vredelust in Yerseke en Marnixflat in Goes is een prachtige mijlpaal bereikt! Cedrah en ontwikkelaar en belegger Sonneborgh ondertekenden onlangs overeenkomst van deze projecten. De ondertekening vond in het bijzijn van verschillende stakeholders op een feestelijke wijze plaats door Teunis Sloop, voorzitter Raad van Bestuur Cedrah, en Peter Schiphorst, directeur van Sonneborgh.

Feestelijke opening nieuwe Amandelhof

CAPELLE AAN DEN IJSSEL – Aan de Fluiterlaan in Capelle aan den IJssel staat een gloednieuw zorggebouw. Dinsdag 1 juni stonden de medewerkers en bewoners van de Amandelhof stil bij deze belangrijke mijlpaal en werd de verhuizing feestelijk gevierd.



2.4 Toekomstbestendig woonvastgoed

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

- Besluit voor nieuwbouw aanleunwoningen Beth-San fase 3 in Moerkapelle;
- Planontwikkeling voor nieuwbouw van het woonvastgoed Marnixflat in Goes;
- Oplevering nieuwbouw van zorg- en woonvastgoed d'Amandelhof in Capelle ad IJssel;
- Oplevering nieuwbouw zorgvastgoed Uitzicht in Vlaardingen en renovatie van de serviceflat;
- Planontwikkeling voor nieuwbouw van woonvastgoed in Krabbendijke;
- Planontwikkeling voor nieuwbouw van woonvastgoed in Yerseke; Het woonvastgoed Rehoboth in Rotterdam is gerenoveerd en is ondergebracht bij een vastgoedfonds.

2.5 Verantwoording van realisatie doelen wonen en welzijn uit kwaliteitsjaarplannen

Familieparticipatie

Bij de locatie Nebo is een pilot gestart voor meer participatie van de mantelzorgers bij de intramurale zorg. Voor 2022 wordt dit een centraal thema bij Cedrah. Het doel is om enerzijds veel meer vrijheid te creëren voor mantelzorgers en het netwerk van de cliënt om samen met de zorgprofessionals passende zorg te leveren. Parallel hieraan worden de mantelzorgers ondersteund om dit beter toegerust te kunnen doen. Dit om een goede balans in draagkracht en betrokkenheid te brengen.

Belevingsvol wonen

Belevingsvol wonen in het nieuwe Amandelhof

In het nieuwe Amandelhof (gebouw Waterhove) is een mooie, 'belevingsvolle inrichting' gerealiseerd, dankzij bijdragen van fondsen, verkoopacties en giften. Door inspirerende belevingshoeken, groepshuiskamers, groene etagetuinen en een fleurig terras worden ouderen geprikkeld, kunnen zij elkaar ontmoeten en worden ze meegenomen naar een mooie plek of herinnering. Dit draagt bij aan welbevinden, vitaliteit en kwaliteit van leven.

Tuinkamers

De stimulerende tuinkamers op de verdiepingen zijn als beschutte patio vormgegeven en bevatten groene elementen. Elke verdieping heeft een tuinkamer met een ander thema, namelijk: boerderij, stad en winkel. Naast de etagetuinen zal de tuin op de begane grond bij bouwdeel A zodanig worden ingericht dat niet alleen de zintuigen worden geprikkeld, maar dat men ook veilig kan bewegen en oefeningen kan doen.



3. Vrucht-dragen! Wonen in een veilige zorgomgeving

3.1 Veiligheidsbeleid

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

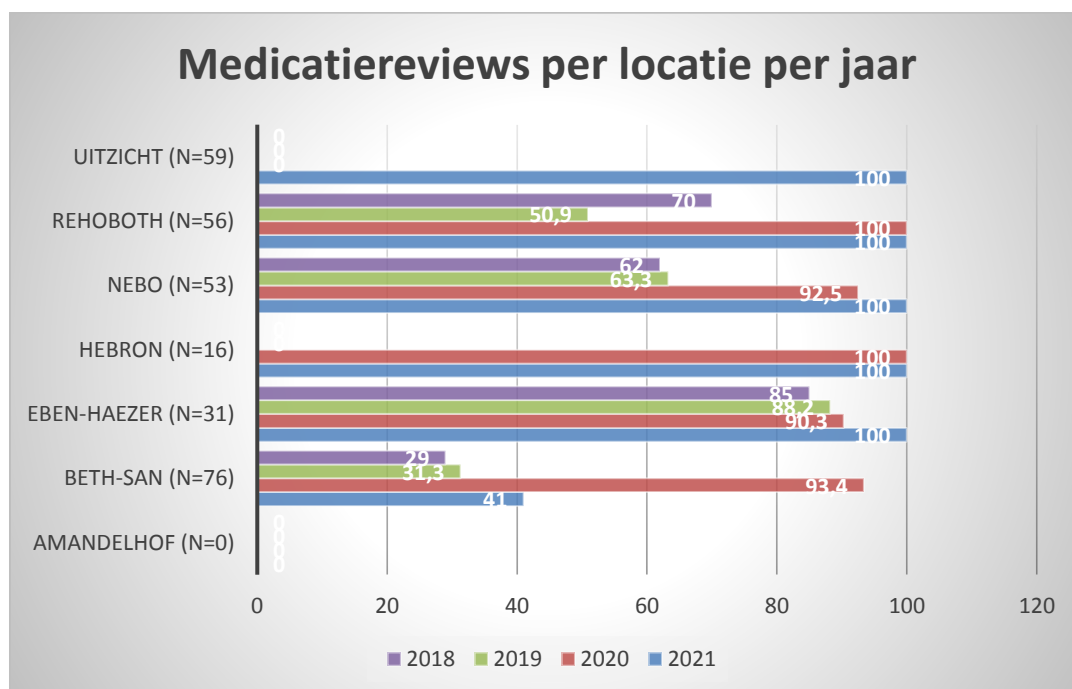
Bij Cedrah wonen veelal niet-zelfredzame cliënten. Dit komt door ouderdom en ziekten. Veel cliënten zijn beperkt in hun mobiliteit en zijn alleen mobiel met hulpmiddelen. Anderen hebben cognitieve beperkingen en kunnen niet meer voor hun eigen veiligheid zorgen. Het bieden van veiligheid staat hoog in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

Het veiligheidsbeleid richt zich op 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 met de cliënten. Veilige werkomstandigheden komt in paragraaf 5.4 aan de orde.

3.2 Medicatieveiligheid

Op 15 januari 2022 is de implementatie van de closed-loop medicatieveiligheid bij locatie Uitzicht afgerond. Dit houdt in dat het proces van voorschrijven, opdracht apotheek, voor gebruik gereed maken, toedienen, nazorg en bijstellen medicatie een aaneengesloten elektronisch proces is. De komende maanden zal er uitrol naar alle andere locaties plaatsvinden.

Bij 77% van de intramurale cliënten van Cedrah heeft in 2021 een medicatiereview tussen de specialist ouderengeneeskunde en de apotheker plaatsgevonden. Een periodiek review van de medicatie leidt tot vermindering van polyfarmacie en zorgt dat bijwerkingen en interacties van geneesmiddelen beter herkend worden.



3.3 Hygiëne en infectiepreventie

Algemeen

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

COVID-19

De coronapandemie heeft ook in 2021 zijn sporen nagelaten. 158 cliënten met zorg hebben COVID-19 gekregen. Hiervan zijn er 49 overleden. 409 medewerkers zijn besmet geweest met COVID-19. Vooral de 4^e COVID-19-periode heeft een grote druk op de organisatie gelegd. Het aantal overlijdens bij cliënten, de vele besmette medewerkers en de medewerkers die in quarantaine moesten hebben in hoge mate bijgedragen aan een negatieve psychosociale arbeidsbeleving. Ondanks een gemiddeld verzuim van 12% tijdens de 4^e COVID-19-periode is de zorg marginaal afgeschaald geweest. Dit was mogelijk met extra uren gewerkte uren door parttimers. De hygiëne- en infectiepreventiemaatregelen zijn routine geworden.

3.4 Vrijheidsbevordering, vrijheidsbeperkende maatregelen en valrisico's

Binnen Cedrah zijn we terughoudend met het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. In augustus 2021 is het eerste half jaar geëvalueerd en gerapporteerd aan IGJ.

Wet zorg en dwang

Door: Marleen Poppe, adviseur kwaliteit en veiligheid

Iedereen in Nederland heeft het recht om zelf te bepalen wat er met hem of haar gebeurt. Ook de cliënt die door een psychogeriatrische aandoening niet in staat is om altijd de gevolgen van zijn of haar eigen keuze te overzien. Maar wat als de keuze van de cliënt ernstig nadeel oplevert voor zichzelf of zijn/haar omgeving? Daarover gaat de Wet zorg en dwang (Wzd).

Ernstig nadeel

Onvrijwillige zorg wordt alleen gegeven als vrijwillige zorg niet mogelijk is en het echt niet anders kan, bijvoorbeeld als de veiligheid van de cliënt of zijn/haar omgeving op het spel staat. Dat noemen we ernstig nadeel. Bij onvrijwillige zorg moet er een stappenplan worden doorlopen om zo goed na te denken of je niet meer onvrijwillige zorg inzet dan echt noodzakelijk is om het ernstig nadeel af te wenden. Met het stappenplan bespreek je of de zorg die je in wilt zetten de minst ingrijpende maatregel is en of het middel niet erger is dan de kwaal. Ook ga je, middels een plan van aanpak, op zoek naar alternatieven om de onvrijwillige zorg zo snel mogelijk te kunnen stoppen. Meer hierover lees je in de werkinstructie en in het beleid over de Wzd op het Kwaliteitshandboek.

Vrijwillige zorg

(On)vrijwillige zorg gaat over alles wat er met de cliënt gebeurt. Denk aan insluiting of beperking van de bewegingsvrijheid, maar ook over de douchebeurt die de cliënt wel of juist niet wil. Of wat dacht je van de cliënt die liever twee keer per dag een warme maaltijd eet in plaats van brood? Om zo veel mogelijk in te spelen op de behoeften van de cliënt, ook als die dit niet meer zelf kan aangeven, is het belangrijk dat zorgmedewerkers de cliënt goed kennen. Waarom wil de cliënt niet onder de douche? Wat waren de eetgewoonten van de cliënt voor hij/zij bij ons kwam wonen? Op verschillende locaties is een project voor passende zorg gestart. Het leveren van passende

zorg helpt om onvrijwillige zorg te voorkomen. Ook leefcirkels zijn mooie alternatieven voor onvrijwillige zorg. In plaats van de deur voor alle cliënten op slot te doen, wordt dan per cliënt bepaald wie er nog veilig door de deur kan en wie niet. De cliënt krijgt dan een chip die bijvoorbeeld om de pols kan worden gedaan.

Verschillende opnames

Volgens de Wzd kan iemand op vier verschillende manieren worden opgenomen in een verpleeghuis:

- vrijwillig;
- met een besluit tot opname en verblijf: de cliënt verzet zich niet tegen een opname, maar toont ook geen bereidheid;
- middels een rechterlijke machtiging: de cliënt verzet zich tegen opname, dat nodig is om ernstig nadeel af te wenden;
- in bewaring stelling (IBS): de cliënt moet zo snel mogelijk opgenomen worden om ernstig nadeel te voorkomen en stemt hier niet mee in (noodsituatie).

Wilsonbekwaam en vertegenwoordiger

De Wzd spreekt expliciet over wilsonbekwaamheid ter zake. Daarmee wordt aangegeven dat de cliënt soms voor het ene onderwerp wel wilsonbekwaam is en voor het andere niet. Als de cliënt ter zake wilsonbekwaam is, beslist de vertegenwoordiger van de cliënt in plaats van de cliënt. Het is hierbij belangrijk dat in het dossier vastgelegd wordt wie de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt is.

Inspectie

Met het verlenen van onvrijwillige zorg wordt een belangrijk mensenrecht geschaad. Daarom moet dit worden verantwoord aan de inspectie. Elk half jaar geeft Cedrah aan de inspectie door welke onvrijwillige zorg er binnen de organisatie wordt verleend, gevolgd door een analyse. Zo blijven we kritisch en zorgen we er samen voor dat onvrijwillige zorg wordt beperkt.

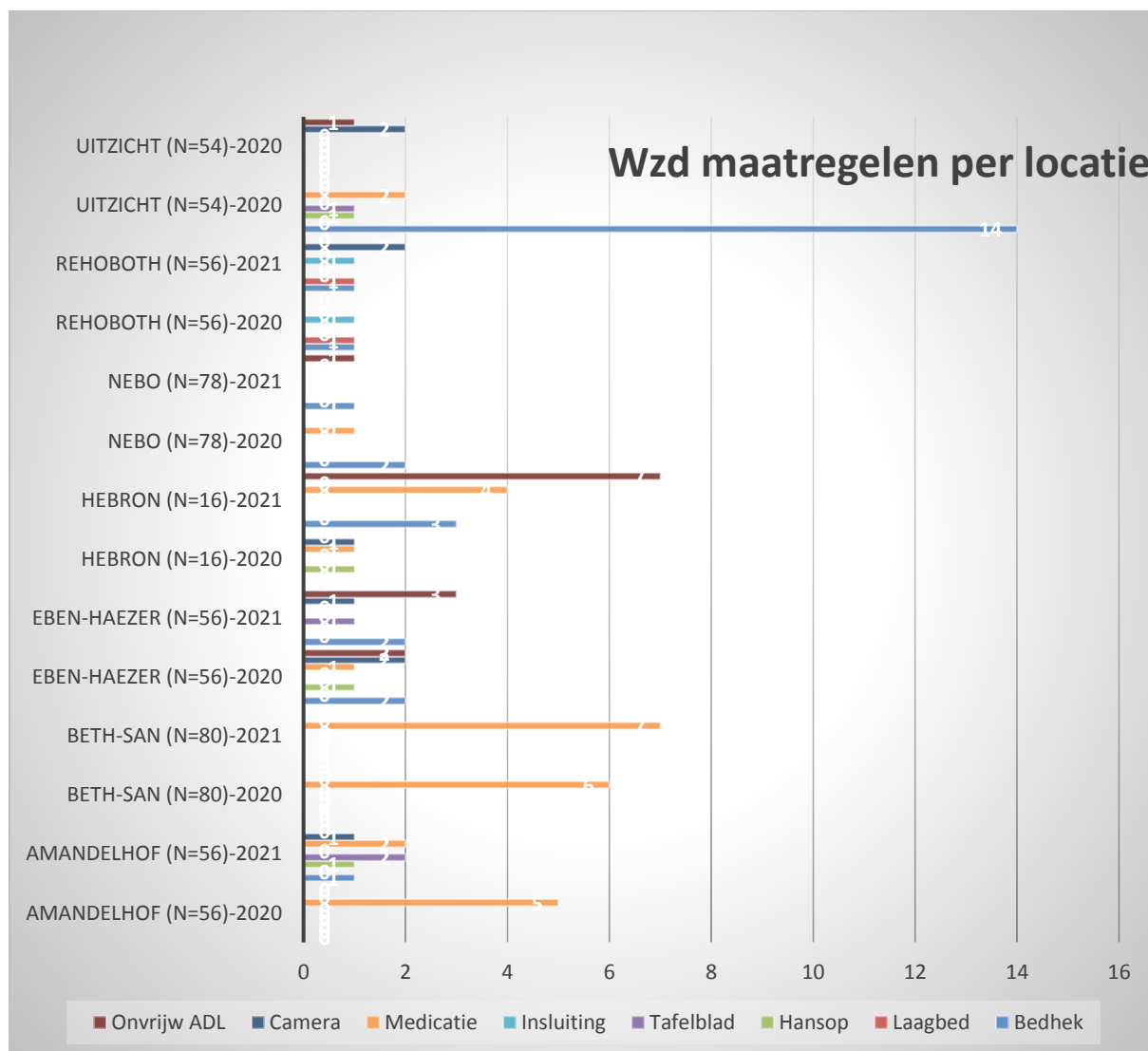
En verder...

De Wzd is een uitgebreide wet waar veel bij komt kijken en brengt ook een administratief last met zich mee. Dit laatste proberen de afdelings-

velders en EVV'ers te minimaliseren door slim om te gaan met de overleggen die volgens het stappenplan regelmatig moeten plaatsvinden. Er worden bijvoorbeeld terugkerende overleggen gepland waarin het onderwerp onvrijwillige zorg voor verschillende cliënten tegelijk wordt besproken. Het mooie van deze wet is dat het uitgaat van de vrijheid voor de cliënt. Zorgmedewerkers worden nu meer gesteund om op zoek te gaan naar de oorzaak van het gedrag van de cliënt én naar alternatieven om vrijwillige zorg te verlenen. Om op de juiste manier om te gaan met de Wzd is het belangrijk dat je weet hoe het werkt. Het belangrijkste uitgangspunt is dat het leveren van onvrijwillige zorg verboden is en zelfs strafbaar, tenzij eerst het stappenplan wordt gevolgd. Daarom is het belangrijk dat iedereen die direct contact heeft met de cliënt weet wat deze wet inhoudt. Heb jij de e-learning op het Leerplein al gemaakt?



In de volgende grafiek worden de vrijheidsbeperkende maatregelen die nog per 31 december 2021 worden toegepast weergegeven.



Het aantal maatregelen t.o.v. 2020 is in 2021 fors afgebouwd. De Wzd vertrouwensfunctionaris vertelde in overleg met de Centrale Cliëntenraad dat zij onder de indruk is hoe Cedrah met de Wzd omgaat.

3.5 Leren van incidenten en calamiteiten

Leren van fouten staat hoog in het vaandel bij Cedrah. De lokale MIC-commissies gebruiken de maandelijkse rapportage via Power BI om de trendanalyses uit te voeren. Aandachtsfunctionarissen in de teams bevorderen de meldcultuur.

Er zijn 3.163 incidenten gemeld in 2021. Dit is een stijging van 5% t.o.v. 2020 zoals in onderstaande trendgrafiek is te zien.



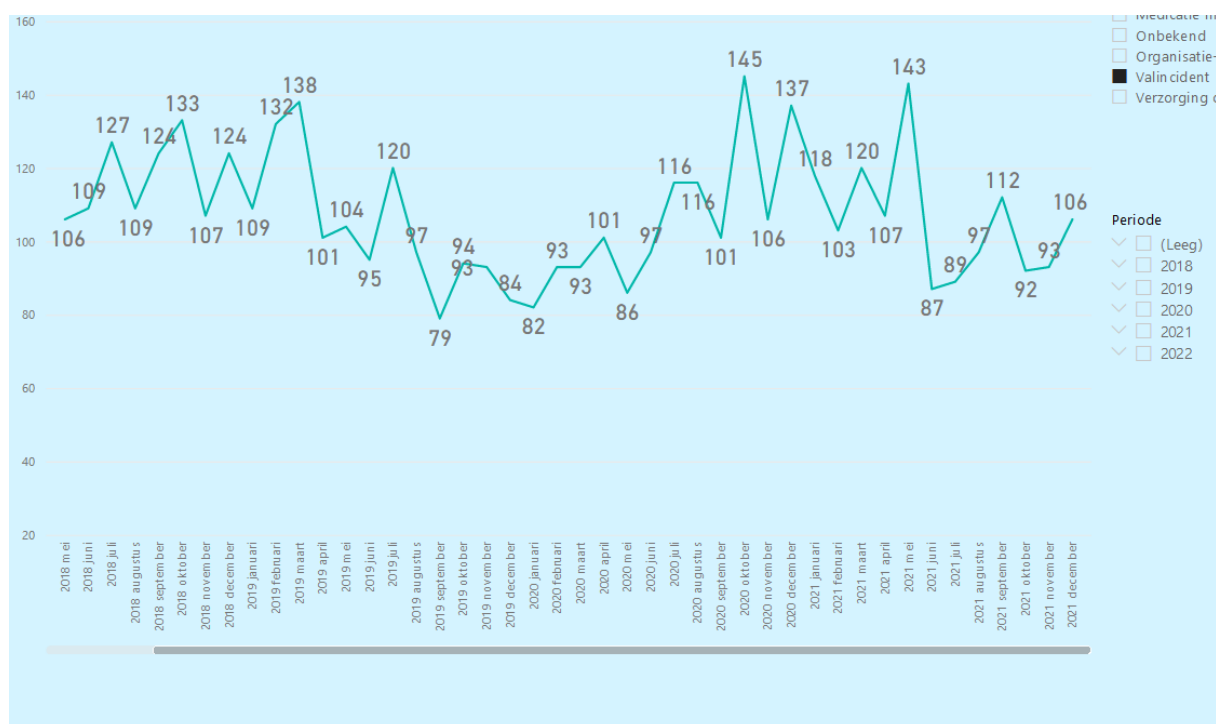
Medicatie-incidenten

Het aantal medicatie-incidenten is over de periode 2018-2021 licht afgenomen ($r=-0,2$). Door gebruik van toedieningsregistratie en interventie in geneesmiddelen gebruik daalt het aantal incidenten. Daar tegenover staat een stijging door het bevorderen van het aantal meldingen. Zo zijn 'incidenten vergeten te geven' door de toedieningsregistratie afgenomen en het aantal incidenten met antistollingsmiddelen afgenomen door gebruik van DOAC's i.p.v. Vitamine K remmers. Stijging van medicatie-incidenten is o.a. zichtbaar bij team thuiszorg Beth-San t.g.v. bevorderen van melden.

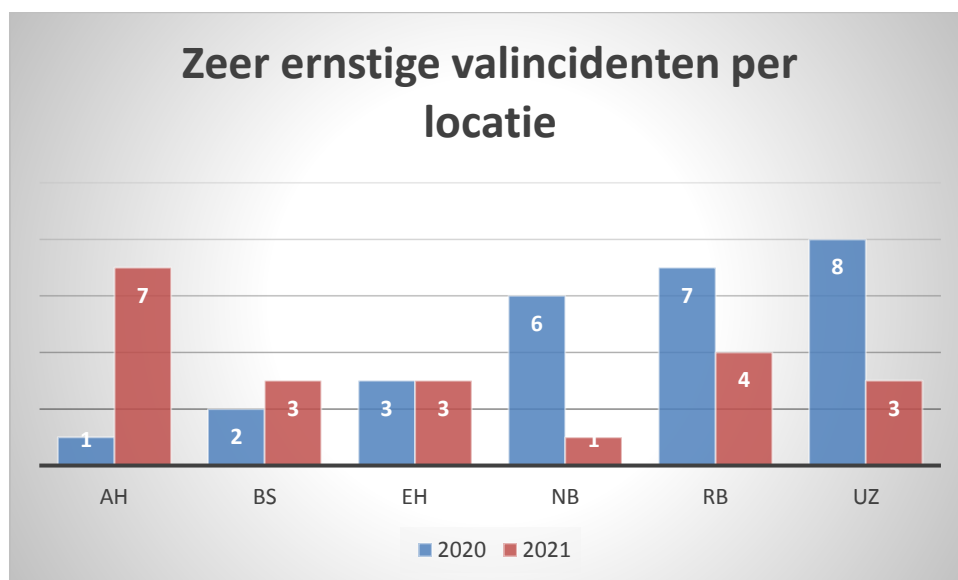


Valincidenten

In 2021 is het aantal valincidenten afgenomen met 4%. In de grafiek is duidelijk de verheffing te zien van het aantal valincidenten tijdens de COVID-19 lockdown.



In 2021 zijn er 21 valincidenten geweest met een zeer ernstig gevolg. Al deze incidenten zijn onderzocht op tekortkomingen in het zorgproces. In geen enkele situatie was dit het geval.



Ongewenst gedrag / agressie incidenten

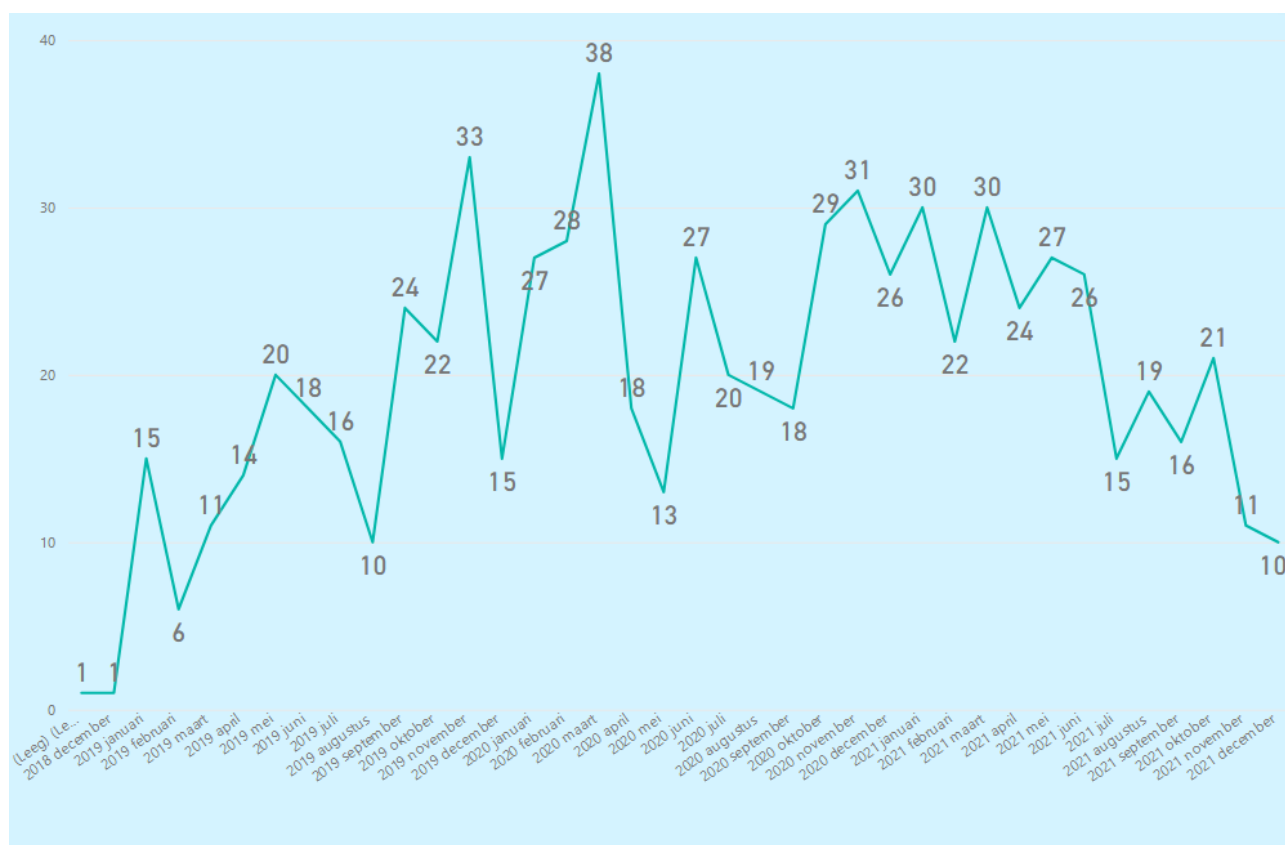
In 2021 heeft een daling van 20% plaatsgevonden van het aantal incidentmeldingen. De meeste incidenten vinden plaats bij Kleinschalig Wonen. Hier wonen cliënten met een PG indicatie. De agressie-uitingen komen voort uit onbegrepen gedrag van deze cliënten met agressie. Omgaan met onbegrepen gedrag is een thema dat bij de locaties aandacht heeft gehad. Deze daling wordt verklaard door de uitgebreide scholingen die er geweest zijn over omgaan met onbegrepen gedrag. Het effect is vooral de laatste maanden van 2021 zichtbaar. Verder zijn er meer gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric (GVP) gekomen.

Nieuwe functie gespecialiseerd verzorgende

Met ingang van 1 juli 2021 kent Cedrah de nieuwe functie gespecialiseerd verzorgende. Het basisprofiel van de functie verzorgende blijft van toepassing, maar deze nieuwe functie geeft een specialisatie ten opzichte van het verzorgende profiel op twee resultaatgebieden, namelijk:

- coördinatie van zorg;
- psychogeriatric (GVP).

De nieuwe functie is ingedeeld in FWG 40.



66% van deze incidenten wordt veroorzaakt door een groep van maximaal 16 cliënten. De lokale MIC commissie bevordert het analyseren van het gedrag van de cliënten. Het verklaren van het onbegrepen gedrag opent een deur naar het reduceren van het ongewenste gedrag.

In 74% van de gevallen was een medewerker slachtoffer van het ongewenste gedrag (zie verder paragraaf 5.5). Dit is een daling van 9% t.o.v. 2020.

De samenhang tussen Leidraad Veilige Zorg, Meldcode Ouderenmishandeling, Onbegrepen gedrag en agressie van cliënten richting zorgverleners is in 2021 breed onder de aandacht gebracht in de organisatie.

**Vrucht: ‘
ik krijg passende zorg
van medewerkers die ik ken en vertrouw’**

Ongewenst gedrag bij ouderen

Door: Marleen Poppe en Elize Wiersma
Adviseurs kwaliteit en veiligheid

Ongewenst gedrag is niet het meest positieve onderwerp voor in het Cederblad. Toch is het belangrijk om hier eens aandacht aan te besteden, want helaas gaat ongewenst gedrag ook onze woonzorgcentra niet voorbij. Het is van belang dat alle medewerkers van Cedrah en in het bijzonder hen die direct contact hebben met de cliënt ongewenst gedrag kunnen signaleren en weten hoe zij hiermee om kunnen gaan.

Vier categorieën

Ongewenst gedrag op de zorgverlener kun je grofweg verdelen in vier categorieën:

1. Ongewenst gedrag vanuit naasten naar cliënt
2. Ongewenst gedrag vanuit zorgprofessional richting cliënt/familie
3. Ongewenst gedrag vanuit cliënt/familie naar zorgprofessional of medecliënt
4. Ongewenst gedrag tussen collega's onderling

Kwetsbaar

De cliënten waar wij voor mogen zorgen, zijn kwetsbare personen. Ze zijn afhankelijk van mensen om hen heen. Deze afhankelijkheidspositie brengt ook het risico op mishandeling met zich mee. Het ziektebeeld van onze cliënten resulteert bovendien regelmatig in onbegrepen en ongewenst gedrag vanuit de cliënt. En hoe ga je om met een collega of lidingsgevoede die toch elke keer een ongeschiktheid onschuldige opmerking maakt en jou hiermee kwets?

Wanneer is er nu sprake van ongewenst gedrag? Omdat genoemde punten altijd schakelijk zijn voor de cliënt of de zorgverlener is het belangrijk hier serieus mee om te gaan. Voor elk van de vier categorieën is dan ook een werkinstructie of richtlijn beschikbaar.

Meldcode huiselijk geweld

Voor ongewenst gedrag vanuit naasten naar de

cliënt geldt in Nederland de meldcode huiselijk geweld. Deze geldt overigens niet alleen in verpleeghuizen of voor ouderen, maar voor elke Nederlander. Het is niet altijd makkelijk om huiselijk geweld of ouderenmishandeling te herkennen. Daarom bevat de meldcode een stappenplan waardoor je weloverwogen tot een besluit kunt komen of bepaald gedrag gemeld moet worden. Een eventuele melding kun je doen bij 'Veilig thuis'. Veilig thuis wil ook meedelen en adviseren in situaties waarin nog geen gegronde reden is voor een melding, maar wel een vermoeden is van mishandeling.

Leidraad veilige zorgrelatie

Voor het omgaan met ongewenst gedrag vanuit de zorgprofessional richting de cliënt is er de Leidraad Veilige Zorgrelatie. Naast adviezen over het bespreekbaar maken van dit onderwerp in de organisatie heeft de Leidraad Veilige Zorgrelatie ook een stappenplan om ongewenst gedrag te signaleren en hoe je hier als organisatie mee om moet gaan.

Meldingen onbegrepen gedrag/agressie

Ongewenst gedrag vanuit de cliënt naar de zorgprofessional of medecliënt wordt gemeld via de Meldcode huiselijk geweld en ook tijdens evaluaties op cliëntniveau. Vaak is er sprake van onbegrepen gedrag en wordt een gespecialiseerd verzorgende psychiatrie (GVZ) of psycholoog gevraagd om mee te kijken en te adviseren. Naast onbegrepen gedrag vanuit de cliënt kan er vanuit de familie van de cliënt ook agressie worden ervaren. Dit moet gemeld worden via een Melding Incident Medewerker (MIM) in Atlas. Hierover kan door medewerker en/of lidingsgevoede een gesprek worden aangegeven.

Handreiding ongewenste omgangsvormen

Helaas kan het voorkomen dat je als medewerker onveilig voelt door ongewenste omgangsvormen. Dit willen we binnen Cedrah voorkomen. Daarom is de handreiding ongewenste omgangsvormen opgesteld. Deze is te vinden in het handboek. De handreiding omvat alle ongewenste omgangsvormen die een medewerker kan

ervaren door een collega, cliënt, familielid of bezoeker, maar ook een beschrijving van de te volgen procedure als er sprake is van ongewenste omgangsvormen.

Maak het bespreekbaar

Uiteraard is een protocol of werkinstructie nooit genoeg om een veilige en gewenste omgang op de werkvloer te garanderen. Het gaat over gedrag van mensen onderling en draagvlak bij iedereen is dus nodig. Als medewerkers van Cedrah zijn we samen verantwoordelijk om te zorgen voor een veilige omgeving voor jezelf, collega's en cliënten. Heel belangrijk hierbij is het bespreekbaar maken van dit onderwerp. Praat er eens over tijdens de kofte. Of maak het een vast onderdeel op het teamoverleg. En als je te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen, meld het dan altijd via een MIC- of een MIM-melding.

Waar kan ik terecht?

Bij (het vermoeden van) ouderenmishandeling kun je overleggen met je teamgenoten, lidingsgevoede of de contactpersoon ouderenmishandeling van je locatie. Heb je zelf te maken met ongewenste omgangsvormen? Dan kun je terecht bij je teamleider of bij één van de vertrouwenspersonen van Cedrah.

3.6.Necrologie

De oorzaak van overlijden wordt bij Cedrah van alle overleden cliënten onderzocht. In onderstaande grafiek zijn de belangrijkste oorzaken gerubriceerd. Er is te zien dat het aantal overlijdens door dementie/algemene achteruitgang sterk is afgenomen en dat de sterfte met COVID-19 fors is toegenomen. Dit ondersteunt de analyse van Cees Hertogh (hoogleraar oudergeneeskunde) dat kwetsbare ouderen overlijden met ouderdomskwalen in combinatie met COVID-19.

De totale sterfte is binnen de langjarige normaalverdeling van Cedrah. Verder valt de toename op van overlijden t.g.v. hartfalen. Er is hiervoor geen verklaring gevonden. In ieder geval is er in deze groep geen significant relatie met een doorgemaakte COVID-19 infectie aangetoond.



De totale sterfte (N=157) is hoger dan het 5-jarige gemiddelde bij Cedrah (139 +/- 39), maar het aantal valt binnen de standaarddeviatie. De hoger dan gemiddelde sterfte lijkt geheel te herleiden te zijn aan de COVID-19 sterfte. Dit moet met de nodige voorzichtigheid geschreven worden want de sterftcijfers zijn niet gecorrigeerd op leeftijdsgemiddelde en kwetsbaarheidsfactoren.

3.7 Veilig omgaan met persoonsgegevens

Er zijn bij de meeste locaties foto-audits gedaan. De resultaten hiervan worden gebruikt om de awareness op de locatie te bevorderen. In 2021 zijn 5 beveiligingsincidenten gemeld. Er waren geen incidenten bij die een datalek tot gevolg hadden. Er hoefde geen melding gedaan te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het aantal meldingen van binnenkomende phishing-mails baart zorgen. Er is een bewustzijns campagne gestart om het gevaar van phishing-mails onder de aandacht te brengen.

In de tweede helft van 2021 is een start gemaakt met het implementeren van SMARTLOCKR. Een programma dat zorgt voor veilige uitwisseling van gegevens in de zorgketen. Hiermee zal Cedrah compliant zijn aan NEN 7516, de norm voor uitwisselen gegevens in de zorgketen.

Innoveren met Smartlockr

Door Jansje van Oort, opleidingsleider ICT

Begin september 2021 startte een kleine Cedrah met een innovatieproject: de implementatie van Smartlockr, een oplossing voor het veilig verspreiden van gevoelige informatie. Als aanvulling op het bestaande e-mailproces kan je informatie verspreiden met extra beveiliging. Hiermee kan voorkomen dat informatie verspreid wordt bij de verkeerde personen binnen Cedrah.

Wat is het?
Smartlockr is een plug-in voor Outlook (het huidige e-mailprogramma) en je hebt hiervoor dus niet een apart programma te gebruiken. Je zult gewenst zijn met de aanvullende beveiliging die Smartlockr biedt. Hiermee kan data verspreiden van vast data tot data.

- Er wordt gevraagd om ontvangers en bijlagen te beveiligen met een wachtwoord.
- Het is mogelijk om de status van een bericht te mail te bekijken.
- Een verspreider e-mail, verspreider wordt bevestigd dat je de verspreiding nog bekijkt.
- Dit is een veiligingsproces in jouw bestaande manier van werken.

Wat heb ik als Cedrah medewerker aan Smartlockr?
Als je de gebruiker bent van wat je doet, wordt de kans op fouten verkleind. Je kan verspreiden voorkomen dat informatie met de verkeerde persoon wordt gedeeld. Jouw bericht verspreiden met een wachtwoord en een wachtwoord dat een bericht in een keer heeft zit. De meerwaarde is niet alleen de functie, maar ook de bijbehorende gebruiksvriendelijkheid. Ingevalkele gesprekken en online chat, verspreiden kunnen ervoor zorgen dat een bericht niet meer wordt gedeeld. Dat is juist, want dat betekent dat de dienst het doet voorstellen. Je kunt op een eenvoudige manier handelen: delen of verspreiden, zodat beide als Chaten en WhatsApp niet meer nodig zijn. Daarnaast kan je als verspreider niet verspreiden een bericht te maken van Smartlockr.

Wat heeft de dienst van Cedrah aan Smartlockr?
Er kan op een veilige manier gesprekken verspreiden met andere zorgverleners, zodat de privacy van de dienst is geborgd. Het voorbeeld:

- Je wilt niet spreken X de medische staf van dienst Y spreken.
- Door Smartlockr te gebruiken, kan je veilig e-mail verspreiden naar de leden van een medewerker van de afdeling.
- Je kunt op een veilige manier verspreiden met medische gegevens veilig uit te verspreiden. Hierbij heeft je geen gebruik te maken van postvak en andere e-mail programma's en zijn er geen SMS codes nodig om te verspreiden.

Innoveren
Smartlockr is een voorbeeld van een innovatie die het belang van Cedrah dient.

Bij Cedrah hebben we afgesproken dat Smartlockr moet voldoen aan één van de volgende criteria:

- Invoeren moet het verspreiden van informatie verbeteren.
- Smartlockr is het veiligste middel om gevoelige gegevens te verspreiden en het verspreiden van de dienst.
- Invoeren moet het werk van onze medewerkers verbeteren.
- Smartlockr is een eenvoudig en gebruiksvriendelijk manier om verspreiden informatie verspreiden door medewerkers.
- Invoeren moet het verspreiden van informatie verbeteren.

Smartlockr het voldoen aan de NEN 7516 norm is een belangrijk voor Cedrah om te kunnen samenwerken in de zorg en regionale verbanden.

Hop je ook een voorbeeld van innovatie en wil je graag je collega's daarmee te inspireren?

Stuur dan een e-mail naar innovatie@cedrah.nl

Vrucht:
‘ik woon in een veilige omgeving’



3.8 Crisisorganisatie en Brandveilige woonomgeving

Crisisorganisatie

In 2021 is de crisisorganisatie tijdens de COVID-19 periodes actief geweest en in de periodes tussen de pieken is de crisisorganisatie continu stand-by geweest.

BHV trainingen

Het beleid risicogestuurd 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. Ondanks de COVID-19 maatregelen zijn de meeste trainingen door gegaan.

Brandveiligheid

De aandacht voor brandveiligheid richtte zich vooral op de brandveiligheid van de nieuwbouw en de brandveiligheid en op 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. In 2021 zijn op 2 nieuwe locaties de smartphones in gebruik bij de dagelijkse zorgverlening. In totaal zijn nu 5 locaties hiermee ingericht. In 2022 zal het bij de laatste locaties geïmplementeerd worden.

Multibel

Om snel ondersteunend personeel op te roepen bij een calamiteit is het automatisch oproepsysteem Multibel ingevoerd. Dit is een belangrijk hulpmiddel om de crisisorganisatie tijdens een calamiteit te ontlasten.

Vrucht: 'ik woon in een veilige omgeving'

Innovatie bij crisisbeheersing

Door: Elize Wiersma, adviseur kwaliteit & veiligheid

Kunnen innovatie en crisisbeheersing samengaan? Jazeker, ook binnen de crisisbeheersing kunnen processen innovatiever worden uitgevoerd, zodat we nog sneller en adequater kunnen reageren bij een crisis!

De crisisorganisatie van Cedrah

Binnen Cedrah bestaat onze crisisorganisatie uit een BHV van de locatie, het lokale crisisteam (LCT) en het centrale crisisteam (CCT). Op het moment dat de BHV op locatie in actie komt, kan deze opschalen voor ondersteuning naar het LCT. Het LCT geeft dan ondersteuning aan de BHV-organisatie. Is de situatie dusdanig van omvang dat er ondersteuning nodig is van buiten de locatie? Dan schakelt het LCT op naar het CCT. Dit betekent veel onderlinge communicatie.

Goed communiceren

Communicatie kan van levensbelang zijn. Het is dus noodzakelijk dat de juiste medewerkers zo snel mogelijk bereikt kunnen worden. Op dit moment wordt er door middel van een app of telefonisch geprobeerd mensen te informeren. Niet iedereen is echter in de gelegenheid om zijn of haar app zeer regelmatig te controleren of de telefoon aan te nemen. Bijvoorbeeld omdat men in overleg zit of omdat men andere werkzaamheden heeft. Daarom hebben we gezocht naar een (innovatieve) oplossing die ook veel bel-en regelwerk uit handen neemt.

De oplossing: MultiBel

De oplossing is gevonden in het systeem MultiBel. Dit is een automatisch oproepsysteem waarmee snel, eenvoudig en betrouwbaar een groep personen kan worden gealarmeerd bij crisissituaties. Een innovatie waarvan we hopen dat deze weinig gebruikt wordt, maar wel een innovatie die ertoe doet als het erop aan komt! Binnen MultiBel worden verschillende scenario's ingericht. Wanneer de BHV bij bijvoorbeeld een

brand ondersteuning nodig heeft, kan de BHV binnen MultiBel met één handeling het scenario brand activeren. Het 'systeem' gaat vervolgens aan het werk om de benodigde personen te bereiken. Dit gaat via telefoon, app of sms. Mocht het eerste contact niet bereikbaar zijn, wordt overgeschakeld naar het tweede contact. Net zolang totdat het contact aangeeft het bericht te hebben ontvangen en heeft aangegeven aan- of afwezig te zijn. MultiBel wordt in eerste instantie ingezet om de communicatie tussen het LCT en CCT efficiënt te laten verlopen. Wanneer dit naar tevredenheid werkt, is het zeer eenvoudig uit te breiden, waardoor het ook toepasbaar is voor de communicatie binnen een LCT en/of BHV-organisatie van een locatie. Andere zorgorganisaties als bijvoorbeeld Sirjon hebben inmiddels goede ervaringen met MultiBel.

Wat levert deze innovatie nu op?

Zowel de cliënten, collega's als de organisatie zelf profiteren van deze innovatie. Met MultiBel kunnen we veel sneller en effectiever onze BHV-organisatie opschalen, waardoor ontruimingen sneller zullen verlopen en we dus eerder onze cliënten bij een crisissituatie in veiligheid kunnen brengen. Hiernaast is het moeten bellen en oproepen van collega's tijdens een crisis is een zeer stressvolle opdracht. Wie is er al gebeld? Wie moet er nog gebeld worden? Hebben we al genoeg collega's? Deze vragen worden door MultiBel automatisch beantwoord en het bellen verloopt geheel automatisch. Tot slot probeert Cedrah door preventief beleid crisissituaties te voorkomen, maar een crisis is nooit uit te sluiten. Wanneer er dan toch een crisis is, dan is rust een belangrijk 'wapen' om de crisis onder controle te krijgen. Het inzetten van MultiBel creëert rust binnen de organisatie.



4. Vrucht-dragen! Met de cliënten in gesprek hoe zij de vruchten ervaren

4.1 Interne en externe audits

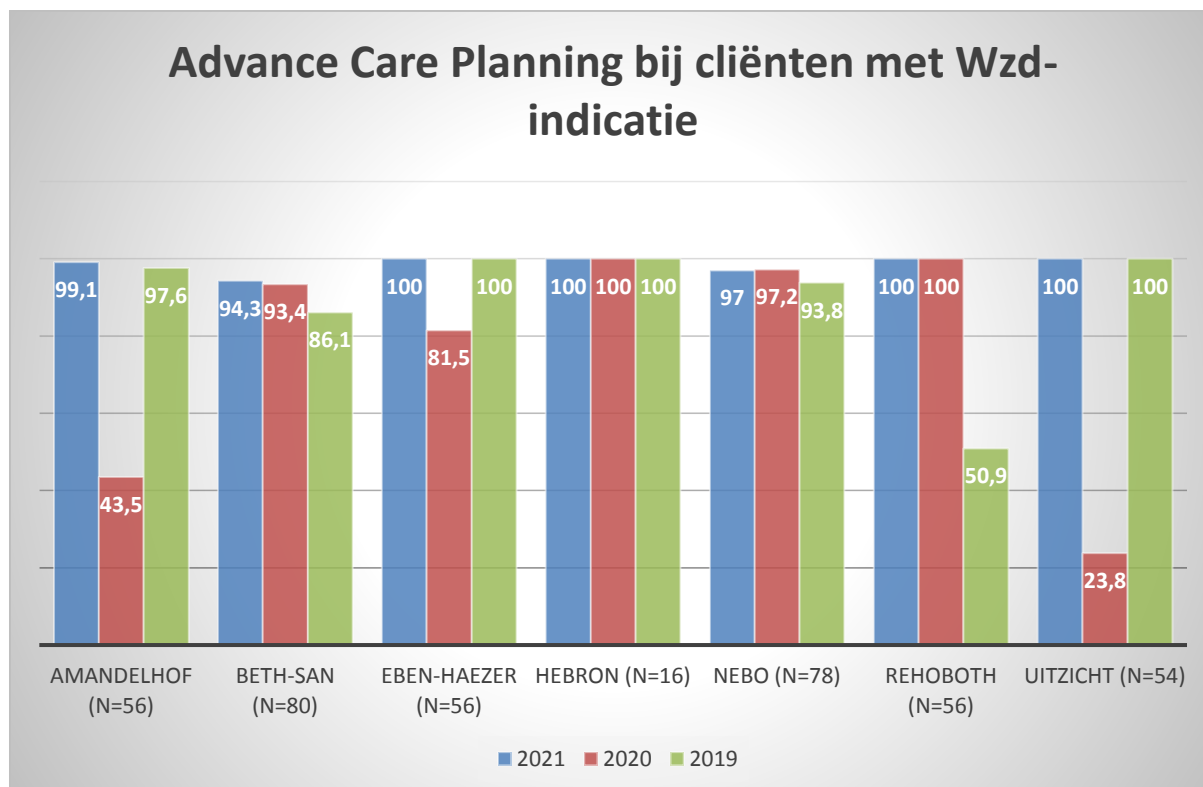
Cedrah is ISO 9001:2015 gecertificeerd. Tijdens de externe audit werd getoetst of Cedrah voldeed aan de gestelde eisen. In 2021 heeft Cedrah zich georiënteerd op de toekomst van certificeren. Alles overwogen hebbende is besloten door te gaan met ISO certificering, waarbij het accent meer komt te liggen op interne audit via dialoogtafels. In 2021 zijn diverse dialoogtafels georganiseerd. Door de COVID-19 maatregelen vonden deze voornamelijk via videomeetings plaats. Voor onderwerpen die belangrijke pijlers zijn van de inhoudelijke kwaliteit vinden deze dialogen via een vaste periodieke structuur plaats. Denk hierbij aan de videomeetings van de kwaliteitsverpleegkundigen, de klantadviseurs, de wijkverpleegkundigen, de GVP'ers en de palliatieve verpleegkundigen. Deze dialogen zijn uitgegroeid tot interne lerende netwerken.



4.2 Metingen

Cedrah heeft de metingen beperkt tot vanuit het Zorginstituut Nederland verplichte metingen voor de landelijke kwaliteitsuitvraag. 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.

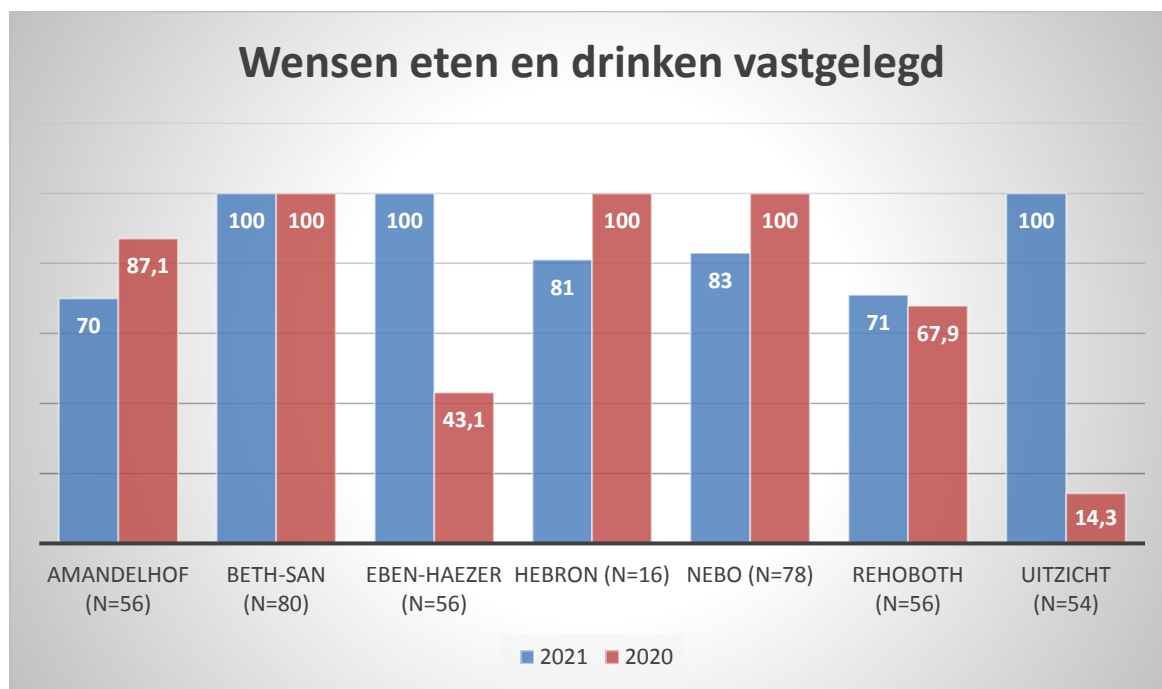
Advance Care Planning



Het doel voor 2021 was dat bij elke Wzd cliënt de ACP is vastgelegd. Het resultaat hiervan is dat dit bij 99% van de cliënten is vastgelegd.

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.



4.3 Lerende netwerken

De lerende netwerken hebben diverse malen overlegd in 2021. Zo is het bestuurlijk netwerk gebruikt voor afstemming van coronamaatregelen, COVID-19 vaccinatie en samenwerkingsvraagstukken. Het bestuurlijk netwerk is uitgebreid met de bestuurder van Verpleeghuis Salem te Ridderkerk.

De zorgketens per regio voor palliatieve zorg en uitwisseling informatie zijn actief. Cedrah participeert in KIK-V projecten (ketenuitwisseling van kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg) en is partner van het Leerhuis Palliatieve Zorg (FiniVita) en van het Conforte Innovatielab. Cedrah maakt deel uit van het opleidingsnetwerk waarin o.a. het Hoornbeek College participeert. Zie ook paragraaf 4.1 voor interne lerende netwerken. Vanuit het bestuurlijke overleg zijn er gezamenlijke commissies en initiatieven ontstaan met RST Zorgverleners, Sirjon Zorggroep en Verpleeghuis Salem. Te noemen valt de Medisch Ethische Commissie, de Infectie Preventie Commissie, de Klachtencommissie, een traineeship voor leiderschap en een platform voor moreel beraad.

Traineeship van reformatische zorgorganisaties (waaronder Cedrah) feestelijk van start

'Verantwoordelijkheid nemen voor onszelf en voor elkaar, dat is de kern van leiderschap.' Het zijn woorden die Rens Rottier (Driestar educatief) afgelopen maandag sprak tijdens de aftrap van het Management Traineeship Zorg & Welzijn. Daarmee verwees de bestuursvoorzitter naar het boek 'Lessons in Leadership' van de voormalig Britse opperbeambte Jonathan Sacks.

Eigen opleidingstraject
Al lange tijd kampen reformatische zorginstellingen met een tekort aan bakwarme leidinggevenden uit eigen kring. Ook liggen de eisen voor managementfuncties steeds hoger, waardoor het minder goed lukt om geschikte kandidaten te vinden. Om die reden hebben Cedrah, RST Zorgverleners, Salem en Zorggroep Sirjon de handen ineengeslagen. Resultaat: een eigen opleidingstraject op hbo-niveau voor interne doorstromers en zij instromers, opgezet in samenwerking met de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) en Driestar educatief.

Aantrekkelijk programma
Op maandag 13 september vond in een collegezaal van de CHE de opening plaats van het tweejarige opleidingstraject. Ad Plomp, bestuursvoorzitter van Zorggroep Sirjon, opende de bijeenkomst met Schriftlezing (Exodus 3) en gebed en ging in zijn toespraak in op de eeuwenoude, maar nog altijd actuele, regels van Benedictus voor leidinggeven. Plomp gaf aan blij te zijn dat het Management Traineeship Zorg & Welzijn van start gaat. 'Ik ben verheugd dat het is gelukt om dit traject vanuit een succesvol samenwerkingsverband op te zetten. Maar ook dat er een aantrekkelijk programma is samengesteld en we erin zijn geslaagd om voldoende trainees te werven.'

Werken en studeren
Op dit moment nemen tien trainees deel aan het MTZW. Zij gaan voor minimaal 24 uur per week aan de slag bij een van de deelnemende organisaties. Dat kan zijn als leidinggevende van een team of als leidinggevende van één of meerdere zorgcascades of kerngebied. De trainees hebben een coach toegewezen gekregen, volgen één dag per maand les en hebben één keer in de twee maanden een intervisiebijeenkomst. Op de overige dagen werken ze, alleen en in groepsverband, in opdracht van hun organisatie aan praktijkopdrachten en projecten.



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 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 treedt toe per 1 januari 2022 in de gezamenlijke klachtencommissie van het bestuurlijke netwerk. Deze commissie 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	4	4	0	0	0
Zorgverlening	3	3	0	0	0
Technisch	3	1	0	0	2
Organisatie	2	2	0	0	0
Werkverhouding	0	0	0	0	0
Financieel	0	0	0	0	0
Overig	1	0	0	0	1
TOTAAL	13	10	0	0	3

In 2021 zijn 13 uitingen van onvrede gemeld aan en behandeld door de klachtenfunctionarissen. 11 van zorglocaties van Cedrah en 2 van een serviceflat waarvan Cedrah verhuurmakelaar is. Er is geen enkele klacht geweest die onderzocht behoefde te worden door de klachtencommissie. 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.

Kom je er niet uit?

Vraag het onze klachtenfunctionarissen!

Voor de derde keer op rij word ik, als eerst verantwoordelijk verzorgende, gebeld door mevrouw X. Ze zegt tegen me: 'Nu is het weer fout gegaan. De zuster kwam weer om 20.00 uur langs om mijn moeder op bed te leggen, dat vind ik te vroeg! Doe er nu eens wat aan!'

Ik heb hier al meerdere keren over gesproken binnen het team en met mijn leidinggevende. Maar de moeder van mevrouw X wil zelf zo vroeg naar bed en vraagt hier iedere avond herhaaldelijk om. Tja, naar wie moet je dan luisteren? Naar de familie of naar de cliënt zelf? Ik weet niet meer wat ik hiermee aan moet. Ik heb er al zoveel tijd in gestoken. Ook mijn leidinggevende zucht diep als ik weer met dit verhaal aanklop. Wat nu?

Ergens begint een belletje te rinkelen. Dat is waar: hiervoor zijn onze klachtenfunctionarissen in het leven geroepen, die met ons mee willen denken en ons kunnen helpen!

Zit je in een moeilijke situatie? Wij denken graag met je mee!

Lees [hier](#) ons jaarverslag!

Kunnen wij iets voor je doen? Laat het ons weten! klachtenfunctionaris@cedrah.nl







4.5 Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem

Omdat de directiebeoordeling en de evaluatie van het kwaliteitssysteem veel overlap heeft 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 analys	Do rappor	Check	Act	Opmerkingen
1 Klachtenbehandeling								Geen klacht naar klachtencommissie
2 Incidenten cliënten								
3 Exitgesprekken								
4 Cliënttevredenheid								
5 Indicatoren zorgproces								Landelijke uitvraag besproken
6 Evaluatie jaarplan								
7 Interne dialoogtafels								Fysieke dialoogtafels in 2021 niet mogelijk door Covid19
8 Externe audits								
9 Verbetermaatregelen								
10 Monitoren cliëntrisico's								Kwaliteitsmonitor wordt benut, rapportage Nedap aanwezig
11 Strategische risico's								
12 Calamiteiten analyse								Vooronderzoeken gedaan van alle mogelijke calamiteiten
13 Klachten medewerkers								
14 Incidenten medewerkers								Integratie MIM en MIC: 100% compliance agressiemeldingen
15 Medewerkertevredenheid								MTO 2021 uitgevraagd en verdiept via dialoogtafels
16 Leverancierbeoordeling								Diverse leveranciersbeoordelingen via Intrakoop-systeem

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 stakeholdermanagement zijn als elementen aanwezig in het KMS. Risicomanagement en Stakeholdermanagement maken deel uit van de beleidscyclus.

De bovenstaande tabel laat zien dat alle systeemdelen die nodig zijn voor een functioneel kwaliteitsmanagementsysteem (KSM) naar behoren functioneren.

De eindconclusie in deze directiebeoordeling over 2021 dat Cedrah beschikt over een functioneel kwaliteitssysteem.

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

Virtuele omgeving voor kennisdelen

Bij Cedrah delen we kennis graag met de andere locaties. Alle locaties zijn voorzien van faciliteiten voor plug-and-play videoconferentie. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van het elektronisch whiteboard Miro.

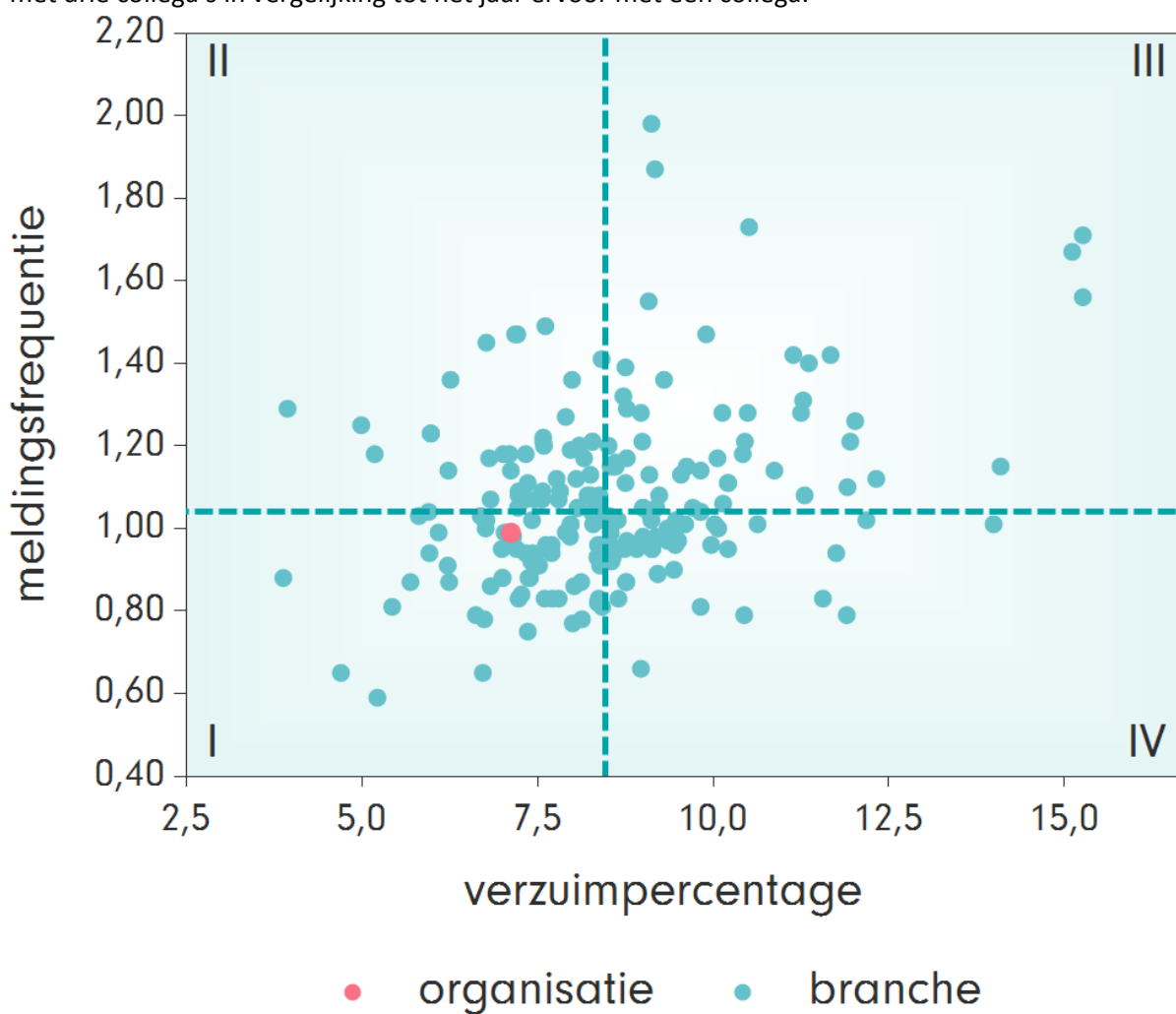
Leermanagementsysteem (LMS)

De 3^e fase van het LMS is geïmplementeerd. De medewerkers kunnen hierin hun kwalificaties bijhouden.

5. Vrucht-dragen! Onze medewerkers verzorgen de vruchten voor u

5.1 Zorg voor Personeel

Het verzuimpercentage en frequentie is hoger dan in 2020 met name door langdurig verzuim als gevolg van COVID-19. Het ligt wel ruim onder het branchegemiddelde. De zomer van 2021 is wat betreft personele inzet en verzuim rustig verlopen al zijn er verschillen per locatie. De WGA instroom is hoger met drie collega's in vergelijking tot het jaar ervoor met één collega.



© 2022 VERNET

Q1 2021 t/m Q4 2021	
AH	9,77
BS	7,74
EH	5,77
HE	8,01
NE	8,64
RE	5,66
UZ	5,54
CB (incl. W&V)	2,86

5.2 Eigen inbreng door werken in Sterke Teams

Cedrah heeft zijn eigen variant van zelforganisatie ontwikkeld. Teams hebben een grote mate van eigen inbreng op zaken waar ze daadwerkelijk invloed op hebben. Bij persoonsgerichte zorg is het nabij zijn bij de cliënt en 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. In 2021 zijn de Sterke Teams geëvalueerd.

De volgende punten kwamen daarin naar voren:

- De cliënt is meer centraal komen te staan;
- Binnen de teams worden de taken i.h.a. goed verdeeld;
- De (zorg)professional heeft meer ruimte gekregen en er is meer aandacht voor vakmanschap en leren;
- De samenwerking binnen de meeste teams is verbeterd, de kwaliteiten van individuele medewerkers worden beter benut;
- De inzet van de direct leidinggevende wordt als positief ervaren. Zij/hij geeft goede ondersteuning, geeft voldoende ruimte om als team/individueel te groeien;
- Er is ruimte voor eigen invulling van het concept rekening houdend met de eigen context.

Andere ontwikkelingen in het kader van sterke teams en behoud zijn de pilots 'zelfroosteren', 'capaciteitsplanning' en 'flexpool'. De pilots zijn gericht op voorspelbaarheid en stabiliteit in het rooster, 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 stijgende gemiddelde leeftijd ook toegenomen. Dit vraagt om voortdurende bij- en nascholing. Door de beperkingen van de coronacrisis moesten veel opleidingsprogramma's afgeschaald worden of omgevormd worden tot virtuele leeromgevingen. Ondanks de beperkingen hebben andere opleidingen door kunnen gaan. Denk hierbij aan trainingen over palliatieve zorg, opleidingen voor hygiëne- en infectie, BHV-trainingen en het verdiepingstrajecten voor verzorgenden en verpleegkundigen. Deze bieden uitdaging en verdieping aan zorgprofessionals waardoor ze voor Cedrah blijven behouden.

Naast een leven lang leren staat Cedrah ook bekend als opleidingsplaats. Er wordt binnen Cedrah maximaal wordt opgeleid zowel voor BBL als voor BOL. In 2021 is ruim 67 fte opgeleid! In onderstaande is dit gespecificeerd en naast de schooljaren 2018/2019 en 2019/2020 gezet.

Overzicht Cedrah totaal		2018/2019		2019/2020		2020/2021	
Kwalificatie	Leerweg	FTE	Stages	FTE2	Stages2	FTE3	Stages3
HBO-Verpleegkundige	DU	1,88	2	1,29	2	1,4	3
	VT	0,86	5	1,03	5	2,56	16
	DT	0,33	1	0,07	1	0,68	3
B Social Work	VT					0,53	1
Totaal HBO		3,07	8	2,39	8	5,17	23
Begeleider specifieke doelgroepen niv. 3	BBL	4,47	30	5,2	47	4,31	48
	BOL	0,7	4	0,95	5	1,62	10
Helpende niv. 2	BBL	3,23	5	2,8	8	2,12	4
	BOL	1,82	8	4,03	17	2,56	10
MBO-Verpleegkundige	BBL	15,17	24	10,9	22	7,88	18
	BOL	7,47	24	8,06	32	8,07	27
Verzorgende IG niv. 3	BBL	17,48	54	20,98	65	29,08	78
	BOL	3,99	23	3,76	31	4,22	24

Medewerker maatschappelijke zorg niv. 3	BBL	0,06	1				
Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen niv. 4	BBL	0,6	1	1,28	2	0,52	2
	BOL	0,17	1	0,3	2		
Maatschappelijke zorg niv. 3 en 4	BOL	2,45	18	5,04	37	2,13	10
Assistent Dienstverlening en Zorg niv. 1	BOL	0,28	1	0,26	1	0,19	1
Totaal MBO		57,89	194	63,56	269	62,69	232
<i>Totaal Cedrah</i>		<i>60,96</i>	<i>202</i>	<i>65,95</i>	<i>277</i>	<i>67,86</i>	<i>255</i>

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.

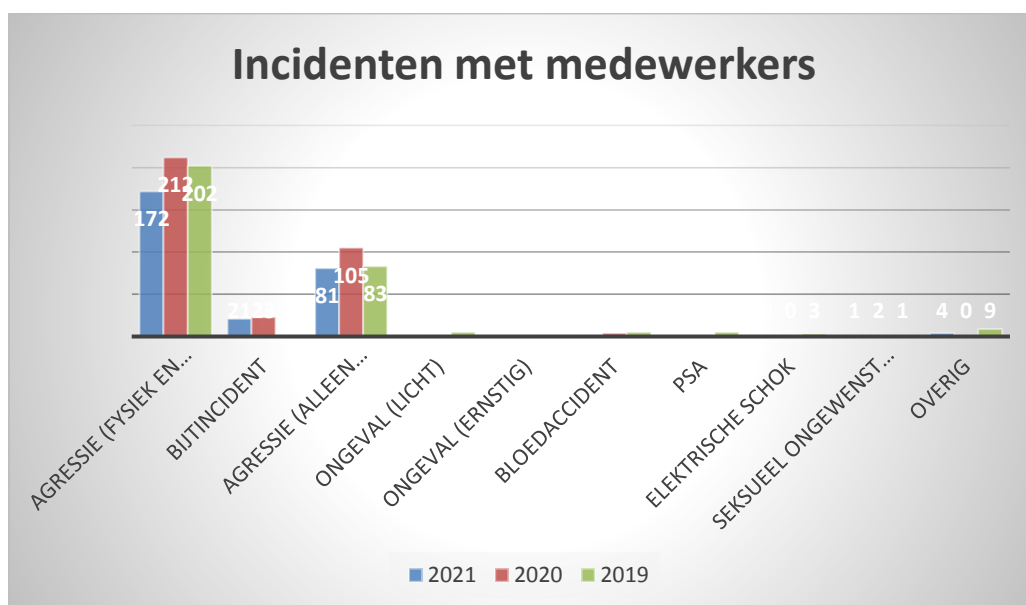
Van medewerkers wordt verwacht dat ze cliënten veilige zorg bieden in een veilige omgeving. Medewerkers moeten van de organisatie kunnen verwachten dat er een veilige werkomgeving wordt geboden. Dit betreft de fysieke omgeving maar ook de psychosociale werkbelasting. Werken met veelal demente medemensen 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. Kennis vergroten bij medewerkers van onbegrepen gedrag kan in belangrijke mate bijdragen aan een veilige werkomgeving.

Cedrah heeft in 2021 acties vanuit de RI&E uitgevoerd. Er zijn RI&E's gepland voor de nieuwe zorglocaties van Uitzicht en Amandelhof en voor het Centraal Bureau. Door de 4^e COVID-19 periode moest de uitvoering uitgesteld worden.

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 de reductie van onbegrepen gedrag.

5.5 Omgaan met onbegrepen gedrag

De meldingen van onbegrepen gedrag laten de volgende statistiek zien:



De medewerkers zijn verreweg het vaakst 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 etc. Vooral vloeken komt bij de medewerkers pijnlijk over, al weten zij dat het door een onbewust brein gebeurt.

Bij Kleinschalig Wonen vond 77% van de agressie-incidenten plaats. Bij meer dan 74% 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.

5.6 Passende personele inzet

De volgende tabel laat de ontwikkelingen op functieniveau bij Cedrah zien.

	2021	2020	2019
Aantal Personeelsleden	983	918	807
Fte	429	408	356
Gemiddeld fte per contract	0,44	0,44	0,44
Niveau 1	18,4%	19,3%	18,1%
Niveau 2	8,5%	8,3%	8,0%
Niveau 3	36,3%	37,6%	39,5%
Niveau 4	7,4%	7,3%	6,8%
Niveau 5	0,5%	0,2%	0,4%
Niveau 6	0,2%	0%	0%
Leerlingen	15,2%	12,6%	12%
Overige functies	13,4%	14,7%	15,2%
Vrijwilligers	835	850	936

De stijgende formatie valt op. Dit is een gevolg van de toepassen van de kwaliteitsgelden.

In 2021 is de eerste gediplomeerde Verpleegkundig Specialist in dienst van Cedrah gekomen.

In het overzicht zijn niet de zorgprofessionals van de ingehuurd behandeldiensten opgenomen. De kwaliteitsimpuls in de organisatie is ook af te lezen aan de stijging van het aantal fte verpleegkundigen van 24,93 in 2019 naar 32,00 in 2020 en 34,69 in 2021.

5.7 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. Medewerkers werven en hun indiensttreding moeten goed geregeld zijn. Dienstkleding, licenties etc. moeten beschikbaar gesteld. Cedrah heeft een elektronische on-boarding applicatie geïmplementeerd, waar nieuwe medewerkers alles kunnen vinden voor een goede start bij Cedrah.

Vitaliteitsprogramma

Het project 'Samen werken aan meer vitaliteit' is in februari 2021 gestart en in het tweede kwartaal is een inventarisatie gedaan onder collega's van Cedrah, een workshop voor hen georganiseerd en de mogelijkheid tot individuele coaching geboden. Het doel was meer bewustzijn te creëren over gezondheid en vitaliteit. De uitkomsten en ervaringen die zijn opgedaan, zijn gebundeld in een rapport "Organisatie APK" die leiden tot vervolgacties.

De focus in de vervolgacties ligt op kwaliteit van leven van de collega's (zie vrucht van de Cedrah-boom: "ik voel mij gezien en gehoord en mag mezelf zijn"). Door het voeren van (gestructureerde) gesprekken worden noodzakelijke momenten gecreëerd om dit bespreekbaar te maken waarbij een praatplaat is gemaakt die helpend kan zijn in en voor het gesprek en gebaseerd is op het 'Huis van Werkvermogen'.



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. De pilot zelfroosteren in Nedap-ONS is in 2021 begonnen en wordt begin 2022 geëvalueerd.

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 2021 opnieuw samengewerkt met de arbodienst ADXpert en Praktijk Den Uijl. Daarnaast zijn er nieuwe partners daarin aan Cedrah verbonden waaronder Phroneo. Cedrah heeft in 2021 het lage verzuim niet kunnen vasthouden doordat een groot aantal medewerkers besmet is geraakt met COVID-19. Deze besmettingen zijn voor het grootste gedeelte niet werk-gerelateerd.

6. Vrucht-dragen! Wij voelen ons thuis bij deze organisatie met onze identiteit

6.1 Identiteit van de organisatie

Verslag klankbordgroep identiteit

Donderdag 1 juli mochten we als klankbordgroep identiteit elkaar weer ontmoeten. Er waren enkele nieuwe gezichten bij, dus een voorstelronde was nodig. Het is erg fijn en belangrijk dat er vanuit elke locatie een afgevaardigde aanwezig is en we vanuit de praktijk met elkaar konden spreken over zaken betreffende identiteit. De vergadering werd door bestuurder Teunis Stoop geopend met het lezen van psalm 61 en gebed. De inhoud van deze psalm gaat over de 'Toevlucht tot God'. Teunis refereerde na het lezen op de tijd die achter ons ligt, de tijd waar we nu inzitten en de onbekende toekomst. Tot wie zullen we ons dan anders wenden dan tot Hem alleen? Die ons de kracht en wijsheid schonk in al het werk dat we mochten doen en wat voor ons ligt. Maar bovenal dat we deze Toevlucht persoonlijk tot ons deel mogen krijgen.

De agenda werd vastgesteld en het verslag van de vorige vergadering en de actualiteit werden doorgenomen. Onderwerpen als de strategie 2021-2024, het geactualiseerde beleid van pastorale zorg en de identiteitsagenda 2021-2024 kwamen aan bod. We kijken terug op goede input en waardevolle gesprekken wat betreft de nieuwe strategie. Hiernaast is het beleid pastoraal werk geactualiseerd. De pastorale zorg voor onze cliënten wordt als een groot voornemen ervaren. De aandacht en gesprekken rondom tijd en eeuwigheid kunnen van hart tot hart zijn. Als zorgmedewerker is het goed om te weten welke plaats de eigen gemeente nog heeft in het leven van onze cliënten. De kleding hiernaast kan van grote waarde zijn in het leven van onze cliënten. Daarnaast willen onze pastorale medewerkers meer aandacht gaan geven aan onze studenten, zodat ze toerusting krijgen op het gebied van identiteit. Heb jij vragen of worstel je ergens mee? Stel gerust je vraag aan de pastoraal werker van je eigen locatie.

Met elkaar mochten we een goede morgen ervaren en opmerken dat het ons gegeven wordt in deze tijd van secularisatie dat er nog gesproken mag worden over wezenlijke en praktische zaken rondom identiteit. Pastoraal werker Simon van Koevringe sloot de vergadering af met dankgebed en bad of de Heere ook met ons allen zou willen optrekken in de onbekende toekomst.

Vrucht 'ik voel thuis bij de identiteit'

Ook in 2021 is gewerkt aan de toerusting van medewerkers op het gebied van identiteit. Volgens het programma toerusting zijn groeps gesprekken met leerlingen georganiseerd over het omgaan met identiteit in de ouderenzorg en de laatste levensfase. Ook is een themadag identiteit met als thema 'rentmeesterschap' voor alle leidinggevenden gehouden. In trainingen, bijvoorbeeld over palliatieve zorg, is nadrukkelijk aandacht geweest voor identiteit. Er zijn voorbereidingen getroffen voor het coachen van de pastoraal werkers, om goed om te gaan met dementie en onbegrepen gedrag. Tenslotte zijn dilemma's over het benoemingsbeleid bespreekbaar gemaakt in de gremia binnen en buiten de organisatie.

6.2 Visie op zorg van de organisatie

In 2021 is de nieuwe strategie voor de periode 2021-2024 opgesteld en goedgekeurd. De strategie is uitgegeven in het boekje 'Samen leven en zorgen', *strategie 2021-2024*.

6.3. Investeren, behouden en samenwerken

De woonleefgemeenschap blijft een centraal uitgangspunt voor Cedrah. Binnen dit punt komt de focus wel steeds meer te liggen op intensieve zorg. Cedrah ziet zorg en welzijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Dagbesteding en thuiszorg zijn voor Cedrah belangrijk om de woonleefgemeenschap vorm te geven.

Cedrah heeft in 2021 geïnvesteerd in nieuwe zorggebouwen voor Amandelhof en Uitzicht. Met samenwerkingspartners zijn er meerdere initiatieven voor woongebouwen voor ouderen, denk aan de nieuwe Marnixflat en het fase 3 project van Beth-San. In 2021 heeft Cedrah studies gedaan naar nieuwe locaties.

Er is een klantvraag naar reformatorische 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 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 reformatorische klanten te bedienen in de keten, samen met reformatorische samenwerkingspartners van Cedrah. Hierbij wordt in Zeeland samengewerkt met RST Zorgverleners.

6.4 Zorgcontractering

Cedrah heeft een vast team dat 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.

6.5 Leiderschap en goed bestuur

Cedrah voldoet aan de Governance Code Zorg. Inspraak, tegenspraak en medezeggenschap is in de praktijk gebracht door actieve gremia zoals de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, Commissie van Advies, Centrale Cliëntenraad en Lokale Cliëntenraden en Verzorgenden en Verpleegkundigen Advies Raad (VVAR). Cedrah heeft een cultuur van dialoog en vertrouwen. Dit is zichtbaar door de laagdrempelige gespreksmomenten met de stakeholders.

6.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder

Er is in de organisatie structureel en informeel contact tussen de verschillende organen zoals de lokale cliëntenraden, de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Commissie van Advies (orgaan dat adviserend is in het uitdragen de identiteit door de organisatie). De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht bezoeken onafhankelijk van elkaar intensief de locaties en spreken met bewoners en medewerkers. De Kwaliteitscommissie adviseert en rapporteert aan de Raad van Toezicht over een breed scala van kwaliteitsonderwerpen.

6.7 Inzicht hebben en geven

Cedrah presenteert met dankbaarheid de Vruchten van de Cedrah-boom. De vele nieuwsberichten geven hier blijk van. Neem via de website van Cedrah kennis van de publicaties van het Cederblad en van Etcedah.

Cedrah geeft transparantie door het aanleveren van de benodigde indicatoren en informatie over de personele samenstelling. De aangeleverde indicatoren zijn inzichtelijk en te vergelijken via de website <https://www.zorginzicht.nl/openbare-data/open-data-verpleeghuiszorg>

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 2021 is er 3 keer overleg geweest. De VVAR heeft onder andere adviezen gegeven over de strategie, het vaccinatiebeleid, bevoegd- en bekwaamheid, inhoud van functiebeschrijvingen, kledingbeleid, de externe stage voor verpleegkundigen en dilemma's rond benoemingsbeleid voor personeel.

Medische en psychosociale expertise

Cedrah heeft geen eigen behandeldienst. De behandelaars worden per locatie ingehuurd bij regionale of landelijke zorgpartners. Samen met Novicare is de behandeldienst ingericht voor Beth-San, Amandelhof en Uitzicht. Deze samenwerking is versterkt door het samenwerken met één apotheek, Apotheek Heerkens. De behandelingen vinden plaats onder regie van de specialist ouderengeneeskunde of van de verpleegkundig specialist. Door de brede samenwerking is uniformiteit in behandeling ontstaan. De samenwerking verloopt naar tevredenheid. Bij Nebo is de jarenlange goede samenwerking met de behandeldienst van Salem gecontinueerd. In Zeeland zijn gesprekken gaande over een brede regionale samenwerking van behandeldiensten.

7. Vrucht-dragen! De middelen voor een bloeiende tuin en prachtige vruchten

7.1 Hulpbronnen

Cedrah besteedt veel energie aan organisatie-aspecten 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;
- De 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

De doelen uit het meerjarenplan ICT zijn in 2021 volgens planning gerealiseerd. Daarnaast zijn er extra technisch impulsen geweest zoals: implementatie van SMARTLOCKR, Multibel en de koppelingen voor een closed-loop medicatieveiligheid.

In 2021 is een oriëntatie begonnen over data-gedreven zorg en stuurinformatie. In 2022 zal verder uitwerking aan worden gegeven.

De implementatie van een nieuw LMS is voltooid. (zie paragraaf 4.6).

De digitale veiligheid wordt versterkt door de implementatie SMARTLOCKR (zie paragraaf 3.7)

Voor de crisisorganisatie in de applicatie Multibel in gebruik genomen.

7.4 Materialen en hulpmiddelen

Er is een inventarisatie geweest van de onderhoudscontracten van hulpmiddelen. Hiervoor is nieuw beleid geïmplementeerd.

7.5 Facilitaire zaken

De inkoopfunctie is geëvalueerd en het beleid is geüpdatet. Er is een klantbeoordeling gedaan over de nieuwe leverancier van maaltijden. Het beleid en gebruik van het gasten-Wifi is geëvalueerd.

7.6 Financiën en administratieve organisatie

De registratie van zorgactiviteiten en de interne materiële controle hierop hebben in 2021 volgens het AO/IC auditprogramma plaatsgevonden.

In het najaar van 2021 heeft een interim controle door de externe accountant plaatsgevonden. 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 samenwerking met de behandeldienst is in paragraaf 6.8 beschreven.

De samenwerking tussen Cedrah, Sirjon en RST Zorgverleners heeft geen formele status gekregen, maar wordt wel op operationeel/uitvoerend niveau ingevuld. Cedrah heeft het aantal lerende netwerken uitgebreid. Vanuit de locaties is er een actieve participatie in zorgketens. Cedrah is partner van FiniVita en van Conforte Innovatielab.

7.8 Innovaties

Cedrah participeert in het Conforte Innovatielab. Deze stichting heeft als doel innovaties in de ouderenzorg te bevorderen en het delen van kennis tussen de zorginstellingen die participeren over innoverende projecten. Verder stimuleert de Denktank Innovatie het innovatieve karakter van Cedrah. Elke maand is een bijdrage over een innovatie bij Cedrah gepubliceerd in het Cederblad.

In juni 2021 is er een inspirerende studiedag van de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en het managementteam geweest over innoveren bij Cedrah.



Bijzondere innovaties zijn de procesoptimalisaties. Cedrah heeft in 2021 drie processen uitgekozen om te optimaliseren.

- Inrichten closed-loop medicatieveiligheid (zie paragraaf 3.2)
- Data-gedreven zorg en optimalisatie stuurinformatie (zie paragraaf 7.3)
- Optimalisatie van de dagdagelijkse werkzaamheden (zie hieronder)

Innoveren in wat je elke dag doet?!

Door: Kees Stijnen, manager Kwaliteit & Veiligheid

Dat de vraag naar zorg blijft stijgen en dat er krapte op de arbeidsmarkt is, is bij iedereen die enige ervaring heeft met ouderenzorg wel duidelijk. Hoe je de groeiende vraag toch wil beantwoorden is een vraagstuk waarop we nog steeds geen goed antwoord weten. Heel vaak wordt geroepen 'innovaties in de zorg moeten deze zorgkloof overbruggen'. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan.

Om niet bij de pakken neer te gaan zitten is er bij Cedrah een werkgroepje aan de slag gegaan met de opdracht 'wat zou je anders willen doen, wanneer je een locatie helemaal opnieuw mag ontwerpen?'

Het werkgroepje bestond uit collega's van Nebo. Geen managers, maar professionals die iedere dag inhoud aan de zorg geven. Iemand vanuit de huishoudelijke zorg, vanuit de linnenkamer, het servicepunt, een verzorgende uit KSW, een verpleegkundige, de managementassistent; allemaal collega's die dagelijks ervaren wat goed gaat, maar ook wat anders en beter kan! Dit leverden prachtige gesprekken op.

Berthilde: "Weet je welke logistieke uitdaging het is om de gangen in Nebo te stofzuigen? De stopcontacten bevinden zich achter de klapdeuren. Ik ben meer tijd kwijt aan het gooien met snoeren en deuren dan aan het werkelijk stofzuigen".

Deze sessies hebben een scala aan mooie voorbeelden opgeleverd. Elke week worden weer nieuwe ideeën aangedragen. Al deze voorbeelden rangschikken we onder de innovatie-categorie: 'optimaliseren van de dagelijkse processen'. Een prachtige titel verzonden door een manager. Van zo'n titel worden de meeste collega's niet enthousiast. In deze bijdrage over 'innovatie' wil ik een paar voorbeelden – uit de lange reeks die aangereikt is – noemen. Om hiermee andere collega's enthousiast maken en te motiveren om zelf een bijdrage te leveren aan het innoveren in het werk wat je elke dag doet.

Meer tijd voor de cliënt

Veel van de genoemde innovaties zijn er op gericht om het werk op een eenvoudigere manier te kunnen uitvoeren. Uit de voorbeelden die aangedragen werden blijkt dat een zorggebouw in de praktijk helemaal niet zo praktisch is ontworpen.

In een nieuwe locatie zouden de KSW afdelingen op de begane grond moeten zijn, zodat er directe mogelijkheden voor cliënten zijn om in een veilige omgeving naar buiten te gaan. Momenteel staan de collega's voor de uitdaging om vanaf de derde etage cliënten veilig beneden te krijgen, het toezicht boven en het toezicht beneden waar te maken en daarbij de liften niet te lang te blokkeren. Andere collega's staan namelijk ook te wachten op de lift om de linnenkar, de schoonmaakkarren en het eten op tijd bij andere cliënten te krijgen.

Lange gangen en open trappen, architectonisch prachtig, maar het levert steeds meer uitdagingen op omdat we veel meer cliënten hebben met complexe verouderingsziekten zoals slechte mobiliteit, dwaalgedrag etc. Bouwkundig zou je nu kiezen voor meer kleinere compartimenten waarin cliënten met minder toezicht toch veilig kunnen bewegen. Kleinere compartimenten helpen gelijk ook bij het beheersen van uitbraken van infectieziekten.

Zinnvolle dagbesteding

En dan de programma's voor zinnvolle dagbesteding. Deze zijn nu gericht op 'groepsgebeuren'. De realiteit van Covid-19 is, dat grote groepen nauwelijks meer mogelijk zijn. Maar buiten dat, vanuit de gedachte van passende zorg, zoeken we naar dagbesteding die past bij de unieke persoonlijkheid en waarbij gebruik gemaakt wordt van voorzieningen die men gewend was te gebruiken. Als voorbeelden worden genoemd: voorzieningen voor het digitaliseren van de foto's, samen met de kleinkinderen je levensverhaal schrijven, programma's die bewegen in je eigen appartement mogelijk maken of een eenvoudige

manier om op afstand de activiteiten van de kerkelijke gemeente te volgen. Dit zijn allemaal voorbeelden om op een eigentijdse manier passende zorg te realiseren.

Ontwerp van appartementen

Ook het ontwerp van appartementen brengt moeilijkheden met zich mee: altijd weer die lastige hoekjes die je niet goed schoon kan maken, net te weinig ruimte in de badkamer of de onmogelijkheid om vuile was en schone was goed te scheiden. Een ander voorbeeld: zelden is de plaats waar de handendesinfectans hangen een logische plek.

Is dit allemaal te veranderen? In een bestaande omgeving is dat niet zonder slag of stoot te veranderen. Bij het ontwerpen van een nieuwe locatie kan dat wel. De oplossingen liggen vaak voor de hand. Echter bij ontwerpen van een zorggebouw moeten twee werelden bij elkaar gebracht worden: die van de zorgprofessionals en de cliënten en die van de bouwkundigen. Dat klinkt heel logisch, maar dat gaat niet vanzelf. De ontwerper moet zich kunnen inleven in de zorgpraktijk en de zorgprofessionals moeten de ontwerper duidelijk kunnen maken wat ze nu precies bedoelen. Je kan wel zeggen 'we hebben voldoende loopruimte om een bed nodig'. Maar wat is voldoende? Wat betekent het wanneer je een tillift naast het bed moet plaatsen? Gelukkig wordt er tegenwoordig door de ontwerpers gebruik gemaakt van 3D-simulatie, zodat veel beter visueel gemaakt kan worden wat men bedoeld. Het volgende advies heb ik daarbij opgeschreven:

'Een veilige omgeving voor de cliënt betekent dat je als ontwerper kijkt door de bril van de cliënt en dan moet je regelmatig kiezen voor een esthetisch minder geslaagd ontwerp.'

Tips

Tot nu toe zijn er 62 tips aangeleverd die tot optimalisatie van zorgprocessen leiden. Deze tips gaan over slimme inrichting, toegang, keuze van ICT-middelen, ontwerp van de woning en het gebouw, hulpmiddelen bij verpleging en verzorging, communicatiemiddelen, middelen

voor brandveiligheid, valpreventie en leefcirkels. Een mooi voorbeeld hierbij: het is voor de medewerkers van het servicepunt lastig om te onderscheiden of een bezoeker gewenst of ongewenst is. Als idee werd genoemd om de toegang tot het appartement van een cliënt te regelen via een QR-code. Iedereen is inmiddels gewend aan toegang via QR-code. Wil iemand op bezoek gaan, dan vraagt deze persoon een QR-code aan bij de cliënt of de cliëntvertegenwoordiger. Je kan bij het toesturen van de QR-code direct een routebeschrijving naar het appartement meesturen. Een dergelijke innovatie verlicht het werk van de medewerkers van het servicepunt, het zorgt voor een betere toegangsbeveiliging en de techniek is niet aan openingstijden gebonden. Innoveren betekent lang niet altijd hightech nieuwtjes introduceren, maar gewoon samen aan de slag om onlogica in het werk en dagelijkse ergernissen weg te werken. Veel kleine verbeteringen leveren met elkaar een belangrijke bijdrage op voor het oplossen van de zorgkloof. Wil je zelf op je locatie hieraan een bijdrage leveren? Vraag aan de regiomanager naar het document: 'Blauwdruk voor een ideale woonzorglocatie' en ga met je team in gesprek. Daar komen vast weer nieuwe tips uit of er staan tips in het document die je kan gaan toepassen binnen je eigen team. Innoveren in zorgprocessen begint door samen in beweging te komen.



7.9 Rentmeesterschap

In het Strategisch Plan 2021-2024 zijn twee focuspunten benoemd voor Cedrah. Het ene punt innovatie is in paragraaf 7.8 aan de orde gekomen. Het andere focuspunt is rentmeesterschap. Cedrah wil op een verantwoorde manier omgaan met de door God gegeven middelen. Dat betekent voor Cedrah investeren in duurzaam gebruik van energie, bouwmaterialen, exploitatiegoederen; het beperken van het belasten van het milieu; een werkomgeving aanbieden waarin medewerkers zich vitaal voelen en door een relatie aan te brengen tussen het focuspunt innovatie en rentmeesterschap. Er is een voorkeur voor innovaties die tevens een bijdrage leveren aan verantwoord rentmeesterschap. Op 7 oktober 2021 is er een inspirerende studiedag voor leidinggevenden en stafmedewerkers over het thema rentmeesterschap gehouden. Cedrah heeft een R&D team (rentmeesterschap en duurzaamheid) ingesteld als motor voor dit focuspunt.

Rentmeesterschap: wat betekent dat voor ons?

Johan Graafland
Hoogleraar Economie, onderneming en ethiek
Tilburg Sustainability Center
Universiteit van Tilburg

8. Vrucht-dragen Het tonen van de vruchten

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. Bij thuiszorgcliënten wordt door Mediquest de PREM uitgevraagd.

De onderzoek naar de tevredenheid van de medewerkers wordt uitgevoerd met het MTO. Hierbij zijn de 1296 medewerkers van Cedrah gevraagd naar hun tevreden. De respons was 51%.

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 2021 verantwoord. Tot slot wordt een beknopte opsomming gegeven van beleidsvoornemens die Cedrah breed uitgevoerd gaan worden.

Het levensboek

De locaties gaan de familie ondersteunen met het opschrijven van het levensverhaal van de cliënt. Cedrah heeft medewerkers met compassie, zij willen graag meer te weten komen over de achtergrond van de cliënt.

Participatie van het netwerk van de cliënt in de intramurale zorg

Samen met de cliënten en hun netwerk passende zorg geven aan de cliënten.

Transitie naar het verpleeghuis

Het ontwikkelen van een woonleefgemeenschap waar de focus ligt op intensieve zorg.

Benutten van VPT en MPT

De toekomst van de langdurige zorg is langer thuis wonen. VPT en MPT zijn leveringsvormen die hierbij passen.

Closed-loop medicatieveiligheid bij alle locaties

In 2022 wordt het meerjarenproject medicatieveiligheid afgerond met een closed-loop medicatieveiligheid bij alle locaties.

Het behouden van personeel

In 2022 zal er opnieuw alles aan gedaan worden om personeel te behouden voor Cedrah. Dit als antwoord op de blijvende arbeidsmarktkrapte.

Cultuur van Sterke Teams

In 2018 is gestart met een transitiebeweging naar een cultuur van Sterke Teams. De conclusie van de evaluatie van 2021 is, dat er een Cedrah brede cultuur is ontstaan van Sterke Teams. In 2022 wordt bepaald wat er nodig is om deze cultuur te behouden en te versterken.

Innoveren in dagdagelijkse processen

De in 2021 opgestelde blauwdruk voor een ideale zorglocatie gaat vertaald worden naar optimalisaties op de werkvloer.

Betekenis geven aan data-gedreven zorg bij Cedrah en optimaliseren van de stuurinformatie

Het gebruik van data voor beslissingen in de zorg worden steeds belangrijker. In 2022 wordt nagedacht over de betekenis hiervan voor Cedrah. Parallel hieraan wordt de stuurinformatie geoptimaliseerd.

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 2021

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, Medicatieveiligheid 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