



Stichting Samen Zorgen  
DE HOGE HOF - LIEFKENSHOEK - WIJKVERPLEGING

# Jaardocument care 2020



Juni 2021

## Inhoudsopgave

<b>1. Profiel van de organisatie</b>	<b>4</b>
1.1. Algemene gegevens	4
1.2. Structuur van de organisatie	4
1.3. Kerngegevens	4
1.4. Samenwerkingsrelaties	6
<b>2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap</b>	<b>8</b>
2.1. Normen voor goed bestuur	8
2.2. Raad van Bestuur	8
2.3. Toezichthouders (Raad van Toezicht)	8
2.4. Bedrijfsvoering	9
2.5. Gezamenlijke Cliëntenraad	10
2.6. Ondernemingsraad	10
<b>3. Beleid, inspanningen en prestaties</b>	<b>12</b>
3.1. Meerjarenbeleid	12
3.2. Algemeen beleid verslagjaar	12
3.3. Algemeen kwaliteitsbeleid	13
3.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	13
3.5. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	19
3.6. Informatie en communicatie	22
3.7. Samenleving en belanghebbenden	22
3.8. Financieel Beleid	23

*De foto op de voorpagina is gemaakt vóór COVID-19*

# Maatschappelijk verslag

## Voorwoord

Ten tijde van de totstandkoming van dit jaardocument is Nederland nog steeds in de greep van de COVID-19 crisis. De terugblik over het jaar 2020 krijgt daardoor een wat andere context. Gelukkig mogen we constateren dat de COVID-19 besmettingen bij Stichting Samen Zorgen op dit moment nog maar zeer weinig voorkomen. Onze voorzorgsmaatregelen, die zowel door onze bewoners, cliënten, cliëntenraad bezoek en niet in de laatste plaats door onze medewerkers en vrijwilligers worden opgevolgd, zijn daarvan zeker het resultaat. Ook als we terugkijken op 2020. We proberen op dit moment waar het kan steeds verder te versoepelen. In overleg met verpleegkundigen en cliëntenraad stelt het crisisteam deze versoepelingen vast.

Kortom onze medewerkers zijn kanjers! Dat waren ze al, maar in tijden van crisis wordt dat ook weer eens benadrukt. Onze medewerkers komt ongelooflijk veel waardering en dank toe. En als directeur bestuurder ben je in zo'n situatie heel blij met zulke toegewijde medewerkers.

Na de start in 2018 is in 2019 en 2020 verder vormgegeven aan het geformuleerde meerjarenbeleid. De ambities zijn onveranderd. Het wordt steeds uitdagender om met de inzet van personeel de zorg te kunnen blijven leveren die wij willen leveren. De omgeving vraagt steeds meer van ons. Bijvoorbeeld een kwaliteitskader waar we extra geld door ontvangen, vooral bedoeld voor extra inzet van medewerkers. Het vinden en opleiden van medewerkers is niet gemakkelijk. Er zijn tekorten en opleiden vraagt ook aandacht. Het levert ons ook nieuwe kansen. We hebben gezien wat zingeving, muziek, beweging voor bewoners en medewerkers kan betekenen en we kunnen daardoor weer meer bieden. We hebben de kwaliteitsgelden volledig kunnen inzetten.

Daarnaast is een nieuw pand opgeleverd en heeft de naam Andahof gekregen. Het streven is om met de bewoners in september te verhuizen naar Andahof. Samenwerken met bewoners, cliënten in de wijk, familie, mantelzorgers en vrijwilligers is en blijft zeer belangrijk, zodat bewoners en cliënten hun eigen leven kunnen leven zoals zij dat graag willen.

In 2019 is het Prezo certificaat behaald en uit de tussentijdse Prezo-audit in 2021, blijkt dat de kernauditor een positief advies aan het bestuur van Perspekt heeft afgegeven, om het Keurmerk te continueren. We wachten het eindoordeel van het bestuur van Perspekt nog even af.

Zoals aangegeven vind ik het belangrijk om waardering en respect uit te spreken voor de getoonde inzet en betrokkenheid van alle medewerkers. Ik ben trots op onze organisatie, die in deze spannende tijden blijft staan voor de maatschappelijke opdracht die wij hebben: het bieden van warme zorg!

Het jaardocument Care 2020 is vastgesteld in het MT van 8 juni 2021.

Jeanette Horlings-Koetje  
Directeur-bestuurder

# 1. Profiel van de organisatie

## 1.1. Algemene gegevens

Tabel: Algemene gegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting Samen Zorgen
Adres	De Hoge Hof 1
Postcode	6674 BR
Plaats	Herveld
Telefoonnummer	0488 – 452541
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41047145
E-mailadres	<a href="mailto:info@stgsamenzorgen.nl">info@stgsamenzorgen.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.stgsamenzorgen.nl">www.stgsamenzorgen.nl</a>

## 1.2. Structuur van de organisatie

Stichting Samen Zorgen is een zorgorganisatie. Zij biedt professionele zorg, behandeling en welzijn aan de ouder wordende mens. De organisatiestructuur is zo gekozen dat zoveel mogelijk medewerkers directe cliëntenzorg leveren. De verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie en de communicatielijnen zijn kort. De directeur-bestuurder is belast met de dagelijkse leiding van de organisatie en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken.

De directeur-bestuurder vormt tezamen met de manager zorg en behandeling en de manager bedrijfsvoering het managementteam van Stichting Samen Zorgen. Het managementteam wordt ondersteund door medewerkers van het bedrijfsbureau. Dankzij de beschikbaar gekomen kwaliteitsgelden heeft Stichting Samen Zorgen in 2020 5,49 FTE (incl. muziektherapeut) extra aan inzet van personeel in de directe zorg aan cliënten kunnen toevoegen.

Zowel de medezeggenschap van cliënten als van medewerkers is centraal georganiseerd.

## 1.3. Kerngegevens

### 1.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Bij Stichting Samen Zorgen staat de ouder wordende mens centraal, die warme zorg mag verwachten. In samenspel met bewoner/cliënt, familie, zorgmedewerkers en vrijwilligers krijgt zorg de juiste vorm. Familie en vrienden worden actief uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan de zorg. Het samen zorgen heeft in 2020 door COVID-19 minder uiting gekregen. Wel hebben andere vormen, als raam- en beeldbellen en het opsturen van filmpjes naar familie, het welzijn van bewoners en de verbinding met elkaar bevorderd. Ook hebben wij bewoners en cliënten, die te maken hebben met fysieke en/of mentale ongemakken die van invloed zijn op zelfredzaamheid, ondersteund. Dat doen wij door het leveren van individueel maatwerk, aandacht voor gezondheidsrisico's en professionele zorg.

Stichting Samen Zorgen levert deze zorg door het bieden van intramurale verpleeghuiszorg vanuit de locaties Liefkenshoek in Heteren en De Hoge Hof in Herveld.

Ook verleent Stichting Samen Zorgen extramurale zorg bestaande uit verpleegzorgthuis (zowel het volledige pakket thuis als het modulaire pakket thuis), wijkverpleging, verzorging en huishouding. Extramurale zorg wordt geleverd in Herveld, Andelst, Zetten, Heteren en Driel. Ook ouderen die wonen in het werkgebied van Stichting Samen Zorgen kunnen op basis van een indicatie deelnemen aan dagbesteding voor mensen die te maken hebben met dementie.

Daarnaast biedt Stichting Samen Zorgen de mogelijkheid van tijdelijk verblijf, bijvoorbeeld voor mensen die na een ziekenhuisopname voor kortere of langere tijd zorg en begeleiding nodig hebben of om de mantelzorger te ontlasten.

De beide verpleeghuizen bieden ook een welzijnsfunctie naar de wijk. Door COVID-19 zijn op de pleinen in de huizen minder tot geen activiteiten georganiseerd, waar mensen elkaar konden ontmoeten en/of gebruik maken van de horecavoorzieningen. Wel hebben de vrijwilligers steeds contact gehouden door het rond brengen van eten "Tafeltje dekje", maar ook het aanbieden van "doe- en activiteitenboekjes".

### 1.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten Verpleging en verzorging

Tabel: Kerngegevens productie, personeel en opbrengsten per 31 december

Kerngegevens	Aantal		Aantal cliënten	
	2020	2019	2020	2019
<b>Productie</b>				
Aantal dagen intramurale zorg <i>zonder</i> behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	24.566	23.623	74	72
Aantal dagen intramurale zorg <i>met</i> behandeling in verslagjaar (incl. mutatiedagen)	26.819	26.756	72	71
Aantal dagen Eerstelijns verblijf (ZVW)	452	266		
Aantal uren extramurale zorg in verslagjaar (ZVW)	9.113	8.802	65	67
Aantal uren extramurale verzorging, verpleging en hulp bij het huishouden in verslagjaar (WLZ-MPT)	3.496	2.780		
Aantal uren Hulp bij het Huishouden in verslagjaar (WMO)	6.300	5.509	70	52
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar ( WLZ)	1.979	2.261		
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar (WMO)	1.572	2.677		
Aantal dagen respijtzorg + niet gecontracteerd ZVW	241	299		
<b>Personeel</b>				
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	298	353		
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december	159	174		

<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	Bedrag 2020 ( €)	Bedrag 2019 (€)
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	14.136.920	12.662.982
<i>Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten (kwal. Budget)</i>	<i>12.502.509</i>	<i>11.341.812</i>
<i>Waarvan niet gebudgetteerde zorgprestaties</i>	<i>821.283</i>	<i>790.482</i>
<i>Waarvan overige bedrijfsopbrengsten</i>	<i>216.795</i>	<i>530.688</i>
Exploitatie resultaat	438.863	447.957
<b>Weerstandsvermogen</b>	<b>39 %</b>	<b>38 %</b>

### 1.3.3 Werkgebieden

Stichting Samen Zorgen is actief in de gemeente Overbetuwe. Zij heeft verpleeghuizen in Herveld en Heteren. Ook biedt zij wijkverpleging in Herveld, Andelst, Heteren, Zetten en Driel.

In juni 2017 werd Stichting Samen Zorgen benaderd door een projectontwikkelaar die in het dorp Driel een woonzorgzone wil realiseren. Het betreffen verschillende type appartementen, waarvan een deel van deze woningen is bestemd voor verschillende vormen van verpleeghuiszorg. Aan Stichting Samen Zorgen is gevraagd daar de exclusieve zorgaanbieder te worden. Te verwachten oplevering 2022.

### 1.4. Samenwerkingsrelaties

Stichting Samen Zorgen onderhoudt met onderstaande partijen een specifieke samenwerkingsrelatie:

- Zorgkantoor Menzis (uitvoering WLZ, productieafspraken DV en VPT/MPT)
- Diverse Zorgverzekeraars (uitvoering ZVW, productieafspraken wijkverpleging en ELV)
- Nederlandse Zorgautoriteit
- BDO (externe accountant)
- Centrum Indicatiestelling Zorg
- Gemeente Overbetuwe (o.a. samenwerking t.a.v. de decentralisaties, WMO en Tafeltje Dekje, nieuwbouw Herveld)
- Gemeente Nederbetuwe (regio Rivierenland)
- Gemeente Arnhem (Regio centraal Gelderland)
- Zinzia Zorggroep
- Zorggroep Maas en Waal
- RijnWaal Zorggroep
- Sint Barbara
- Santé Partners (STMR en Vitras)
- Ketenzorg Dementie
- Forte Welzijn

- Woningcorporaties (Woonstichting Valburg en Woningstichting Heteren)
- Stichting De Loohof
- Stichting Eerstelijnszorg Midden-Betuwe
- WZW
- Externe Klachtencommissie regio Arnhem
- Projectontwikkelaar "T Bonte Paard". (nieuwbouw Vire Hof)
- Familie Wels (nieuwbouw Vire Hof)
- Hendriksen Bouw en ontwikkeling (nieuwbouw Andahof)
- Bureau Traject

## 2. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

### 2.1. Normen voor goed bestuur

Stichting Samen Zorgen hanteert de Governancecode Zorg 2017. Deze code is gebaseerd op zeven principes, te weten: goede zorg, waarden en normen, invloed belanghebbenden, inrichting governance, goed bestuur, verantwoord toezicht en continue ontwikkeling. De principes van de Governancecode Zorg zijn leidend voor Stichting Samen Zorgen.

### 2.2. Raad van Bestuur

Per 1 januari 2020 is mevrouw J. Horlings-Koetje formeel aangesteld in de functie van directeur-bestuurder van Stichting Samen Zorgen. Vanaf 1 januari 2019 vervulde zij deze taak op interim basis. Mevrouw Horlings-Koetje heeft twee nevenfuncties:

- Lid van de RvC Keer Diabetes2 Om (Reverse b.v.)
- Bestuurslid van de Kerngroep Wonen en Zorg bij ActiZ.

De bezoldiging van de directeur-bestuurder is door de Raad van Toezicht vastgesteld op basis van de Beloningscode Bestuurders in de Zorg (NVTZ).

### 2.3. Toezichthouders (Raad van Toezicht)

De Raad van Toezicht van Stichting Samen Zorgen bestaat uit 5 leden, die overeenkomstig vastgestelde profielschetsen zijn benoemd. De inhoud van de profielschetsen wordt periodiek geactualiseerd.

De heer R.W. Mooij	1-1-2020/31-12-2020
De heer G.W.J. Giesen	1-1-2020/31-12-2020
Mevrouw M.H. Groenendijk	1-1-2020/31-12-2020
De heer R.B.H. Beune	1-1-2020/31-12-2020
Mevrouw I.R.J.M. Janssen-Schonenberg	1-1-2020/31-12-2020

In het verslagjaar vergaderde de Raad van Toezicht zevenmaal in aanwezigheid van de directeur-bestuurder. Belangrijke onderwerpen die in 2020 op de agenda stonden, waren:

- Ontwikkelingen COVID-19 virus
- Nieuwbouw De Zandakkers en ontwikkelingen Vire Hof in Driel
- Toezichtsplan Raad van Toezicht
- Jaarrekening 2019
- Procuratieregeling
- Bestuursreglement
- WNT-verklaring
- Jaarverslag Raad van Toezicht 2019
- Meerjarenbeleidsplan 2021-2023
- Begroting 2021



- Audit Prezo Care
- Invoering Wet Zorg & Dwang

De kerntaken van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de statuten van Stichting Samen Zorgen, in het Reglement voor de Raad van Toezicht en de Governancecode Zorg wordt in acht genomen. Daarnaast fungeert de Raad van Toezicht als klankbord van de directeur-bestuurder en geeft de Raad van Toezicht (on)gevraagd advies.

De Raad van Toezicht wordt door de directeur-bestuurder regelmatig en tijdig geïnformeerd over de gang van zaken in de organisatie, mede aan de hand van een daartoe opgesteld informatieprotocol. De Raad van Toezicht geeft in voorkomende gevallen duidelijk aan welke specifieke en aanvullende informatiebehoefte hij heeft.

In de statuten van Stichting Samen Zorgen is vastgelegd op welke wijze de benoeming, schorsing en het ontslag van de leden van de Raad van Toezicht plaatsvindt. De leden van de Raad van Toezicht zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders Zorg (NVTZ).

De Raad van Toezicht is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de directeur-bestuurder en elk deelbelang onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. In artikel 8 van de statuten van de Stichting Samen Zorgen worden onverenigbaarheden nader benoemd.

De honorering van de leden van de Raad van Toezicht is vastgesteld op ca. 50% van de toegelaten vergoeding op grond van de WNT-norm.

## 2.4. Bedrijfsvoering

Om te zorgen voor een adequaat intern beheersings- en risicosysteem heeft het managementteam een aantal instrumenten ter beschikking. De basis wordt gevormd door de maandelijkse KPI-overzichten: gerealiseerde productie WLZ, WMO, ZVW (per zorgverzekeraar), alsmede de maandelijkse personeelsinzet in relatie tot de personeelsbegroting. Maandelijks worden de verwachte jaarcijfers bijgesteld op basis van ontwikkelingen. De achterliggende oorzaak wordt vermeld. Ook zijn er informatiestromen toegevoegd, zoals de bezettingsgraad, het aandeel van iedere indicatie in de gerealiseerde omzet (ZZP-indicatie) en het aantal overlijdens. De volgende stap is het verder ontwikkelen van stuurinformatie.

Maandelijks wordt een resultaatverdeling per team opgeleverd. In de overleggen met de leidinggevenden worden de cijfers en de betekenis van de cijfers besproken. Ook gaan we samen op zoek naar mogelijke verklaringen. Dit geeft MT-leden en leidinggevenden meer informatie. Op basis van deze informatie kan bijgestuurd worden.

Naast de maandelijkse managementinformatie wordt per kwartaal een financieel overzicht opgesteld van de personele en materiële kosten in relatie tot de inkomsten. Deze financiële kwartaalrapportage, inclusief de bijbehorende toelichting en latest estimate, wordt besproken in de Raad van Toezicht.

Vanaf 2019 is de begrotingssystematiek aangepast. Binnen SSZ was het gebruikelijk de resultaten t/m het derde kwartaal te extrapoleren en werden posten aangepast op basis van prijscompensatie en te verwachten ontwikkelingen. Voor de begroting is input gevraagd aan alle teamleiders t.a.v. ontwikkelingen binnen het eigen team, zowel aan de kosten als aan de opbrengsten kant.

## 2.5. Gezamenlijke Cliëntenraad

Met het afscheid van de voorzitter per januari 2020, bestaat de gezamenlijke cliëntenraad (GCR) bestaat uit 3 leden. Eén lid heeft aangegeven dat zij per eind 2020 afscheid neemt als lid van de gezamenlijke cliëntenraad. Met de gezamenlijke cliëntenraad is veelvuldig gesproken over de samenstelling van de cliëntenraad en de wens om naast een centrale cliëntenraad, ook lokale cliëntenraden in te richten. Dit wordt vanaf 2021 definitief vormgegeven. Het blijft een uitdaging om nieuwe enthousiaste leden voor de cliëntenraad te werven.

De gezamenlijke cliëntenraad heeft in 2020 zevenmaal vergaderd. De directeur-bestuurder en manager zorg en behandeling zijn structureel aanwezig bij deze vergaderingen en zijn gesprekspartner van de cliëntenraad.

Besproken onderwerpen:

- Maatschappelijk jaarverslag 2019
- Jaarrekening 2019
- Begroting 2019
- MT Kwaliteitsjaarplan 2020
- Meerjarenbeleidsplan 2021-2023
- Kwaliteitseis vanuit verschillende kaders
  
- Kwartaalrapportages MIC
- Kwartaalrapportages financieel
- Dashboardrapportages Q1 t/m Q4
  
- Nieuwbouw Vire Hof in Driel
- Nieuwbouw Zandakkers in Herveld
  
- Reglement Cliëntenraad
- Huishoudelijk reglement Cliëntenraad
- Project Wasgoed
- Project Wet Zorg & Dwang
- Enquête Voeding & Gastvrij
- Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg
- Medezeggenschapsregeling
- Voorstel arrangementen Stichting Samen Zorgen

Naast de bespreking van deze onderwerpen tijdens de vergaderingen, is de cliëntenraad nauw betrokken geweest bij de besluitvorming omtrent in te zetten ingrijpende maatregelen voortvloeiende uit het COVID-19 virus. Los van de vergaderingen heeft hierover tussentijds contact, zowel telefonisch als per e-mail, tussen de voorzitter en de directeur-bestuurder plaatsgevonden.

Vanuit het bestuur en management is geconstateerd dat er zeer constructief wordt samengewerkt met de cliëntenraad. Deze grote mate van betrokkenheid wordt gewaardeerd.

## 2.6. Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) behartigt de belangen van medewerkers door voorstellen/besluiten van directie en management te onderzoeken. Is het voorstel werkbaar en wat zijn de consequenties voor de medewerkers. De OR heeft instemmings- of adviesrecht afhankelijk van het onderwerp.

In 2020 hebben elf overlegvergaderingen met OR en directeur-bestuurder plaatsgevonden. Daarin zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Ontwikkelingsplan nieuwbouw voor De Hoge Hof
- Ontwikkelingen Vire Hof in Driel
- Begroting 2020
- MT kwaliteitsjaarplan 2020
- Meerjarenbeleidsplan 2021 – 2023
- Verandering organisatiestructuur
- Jaarrekening 2019
- Jaardocument 2019
- Kwaliteitskader
- Kwartaalcijfers
- Auditrapport AVG
- Prezo Care
- Project wasgoed
- Verlofregeling
- Kledingregeling
- Arbeidstijdenwet
- Dashboard
- Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Met name de verandering van de organisatiestructuur is een veelomvattend proces, met mogelijke consequenties voor (wijziging van) functies van medewerkers. Vóór het aanbieden van de omvangrijke adviesaanvragen, zijn deze tijdens een informeel overleg met de OR voor besproken. Waar nodig heeft de OR van het aanbod gebruik gemaakt om externe expertise in te roepen om deze adviesaanvragen te kunnen beoordelen om op die wijze het bestuur van een goed advies te kunnen voorzien.

Daarnaast is nauw contact met de OR geweest over de impact van het inzetten van ingrijpende maatregelen omtrent het COVID-19 virus.

De OR is vertegenwoordigd in de AVR-commissie.

De samenwerking tussen OR en de directeur-bestuurder wordt als bijzonder constructief ervaren.

## 3. Beleid, inspanningen en prestaties

### 3.1. Meerjarenbeleid

Het derde jaar van het meerjarenbeleid stond in het teken van het COVID-19. Vanaf maart 2020 werden we hiermee landelijk geconfronteerd. Met name voor cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers heeft dit een enorme impact gehad. Vanaf het eerste moment is door de bestuurder een crisisteam ingesteld om het virus voor zover mogelijk te kunnen controleren en duidelijke afspraken en werkinstructies te maken voor alle betrokkenen. We hebben hierbij steeds de landelijke afspraken gevolgd. Dit heeft in 2020 veel van onze aandacht gevraagd.

Er werd daarnaast waar mogelijk invulling gegeven aan het meerjarenbeleidsplan. Door COVID-19 zijn echter niet alle plannen en ambities verwezenlijkt. Wel hebben we eind 2020 een nieuw meerjarenbeleidsplan 2021-2023 “Warm voor elkaar” opgesteld. Hierbij is teruggekeken naar onze plannen en ambities en is onze positionering verder uitgewerkt. “Warm voor elkaar” is hierbij het uitgangspunt. Onze waarom, hoe en wat hebben we vertaald in concrete waarden en gedrag. Dit komt terug in onze missie en visie en de kernwaarden (WARM-waarden):

**WARM** staat voor Waardevol, met Aandacht, eigen Regie en Mensgericht. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld:

**Waardevol:**

- Van waarde zijn, van betekenis zijn, ertoe doen;
- De cliënt een mooie oude dag gunnen;
- Geluuksmomenten creëren.

**Aandacht:**

- Elkaar echt leren kennen.
- Tijd voor een schouderklopje, een praatje, een goed gesprek.
- Iemand zien, horen en onthouden.

**Regie:**

- Je eigen leven vorm blijven geven;
- Binnen je eigen mogelijkheden zelf beslissen;
- De vraag achter de vraag snappen en daarop acteren.

**Mensgericht:**

- Persoonlijke benadering, helpen zoals je zelf geholpen wilt worden;
- Aandacht voor het individu, passend binnen de context;
- Mensen in hun kracht zetten.

### 3.2. Algemeen beleid verslagjaar

2020 stond opnieuw in het teken van de ontwikkelingen in navolging op de activiteiten die het jaar daarvoor in gang gezet waren. Altijd vanuit onze visie en waarden met aandacht voor woon-/en leefomstandigheden (gewoontes, tradities) inclusief veiligheid, participatie en sociale redzaamheid, het mentaal welbevinden en autonomie en lichamelijk welbevinden.

Tegelijkertijd was er COVID-19 en werd volop ingezet op toekomstbestendig wonen en daarbij horende nieuwbouw op verschillende locaties in het werkgebied.

Intern werden allerlei voorwaardenscheppende zaken verder uitgewerkt zoals het personeelsinformatiesysteem, de administratieve dienstverlening, verdere bewustwording van de Wet AVG (privacywet), maar ook zeker zaken die het omgaan met COVID-19 betreffen.

Eind 2020 is een nieuw meerjarenbeleidsplan 2021-2023 opgeleverd. De nieuwe koers vraagt een organisatieverandering en een professionaliseringsslag van de organisatie. De organisatiewijziging is eind 2020 van start gegaan. Inmiddels zijn fase 1 en 2 van de organisatiewijziging afgerond: bestuur,

managementteam en middenkader (team- en zorgcoaches) zijn geïnstalleerd. Een mix van nieuw en oud, dus soms ook zonder “SSZ geschiedenis”, met een frisse blik en complementair aan elkaar. We zitten momenteel midden in fase 3 (zorgpersoneel en ondersteunende diensten).

Kortom, we kijken toekomstgericht naar de ontwikkelingen op allerlei gebieden, passend bij de visie en kernwaarden van Stichting Samen Zorgen. Waarbij samenwerken met bewoners, cliënten in de wijk, familie, mantelzorgers en vrijwilligers zeer belangrijk is, zodat bewoners en cliënten hun eigen leven kunnen leven zoals zij dat graag willen.

### 3.3. Algemeen kwaliteitsbeleid

Stichting Samen Zorgen wil vanuit de diepe intentie kwalitatief goede zorg bieden, door professioneel opgeleide medewerkers en met ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. De vraag van de cliënt en zijn/haar familie is de basis om die goede zorg te leveren. Duurzame inzetbaarheid van medewerkers en duurzaam en gezond eten zijn belangrijke waarden.

De inhoudelijke thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg met aandacht voor *Kwaliteit en Veiligheid* en *Een goede werkomgeving* zijn leidend en passen bij onze visie. Aan de hand van het Kwaliteitsplan kon worden voortgebouwd op de ingezette ontwikkelingen. Het methodisch werken en cyclisch verbeteren werd ook nu continu onder de aandacht gebracht. In het Kwaliteitsplan voor 2020 zijn aan de hand van de 8 thema's van het Kwaliteitskader 12 resultaten met bijbehorende kwaliteitsindicatoren opgesteld.

Een ander belangrijk thema in 2020, wat zeker de kwaliteit van methodisch en cyclisch werken heeft beïnvloed, was COVID-19. Dit virus beïnvloedt de bedrijfsvoering en de zorg en dienstverlening. Het levert goede en inventieve zaken op in de zorg en dienstverlening die de kwaliteit van zorg bevorderen zoals: meer rust (op de woningen); reinheid (hygiëne) en regelmaat en structuur in de dag van cliënten. Het werken in persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) werd daarentegen wel als zwaar ervaren ook de (voorzorg) quarantaines en het (soms) alleen moeten werken zonder andere teams en/of leiding. Toch blijft, ondanks COVID-19, het enthousiasme en de energie van de medewerkers de boventoon voeren in kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

### 3.4. Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

#### Kwaliteit van zorg volgens het Kwaliteitskader

##### Kwaliteit en Veiligheid

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- (Basis) veiligheid
- Leren en verbeteren van kwaliteit

##### Randvoorwaarden

- Leiderschap, Governance en management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van Hulpbronnen
- Gebruik van informatie

In dit jaarverslag kijken we globaal terug op enkele thema's. In het kwaliteitsjaarverslag 2020 worden alle thema's en resultaten uitgebreid beschreven.

#### Client en cliëntveiligheid - persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het verlengde van vorig jaar werd het huisbezoek en de overdracht van team “huisbezoek” naar verzorgenden nog verder ingeregeld. Het overbrengen naar elkaar van alle informatie en overnemen

van verantwoordelijkheden is in 2020 verder verbeterd, zodat het een vloeiende overgang wordt voor de cliënt in een veelal lastige periode van verhuizing.

Daarnaast heeft een uitbreiding van helpenden en verzorgingshulpen plaatsgevonden, om het welzijn in de huiskamers te ondersteunen. Andere functionarissen die aanvullende diensten verleenden waren de bewegingsfunctionaris en de geestelijk verzorger in het kader van zingeving. Ook weer in 2021 tot overwegend grote tevredenheid van betrokkenen.

#### Interne audits

In de jaarplanning van 2020 hadden we diverse waarderende interne audits staan. Door COVID-19, zijn alle handen nodig geweest in de zorg en zijn niet alle audits naar planning uitgevoerd. Er heeft een audit plaatsgevonden bij team 4 in Liefkenshoek. Via deze interne audit binnen de zorg kreeg het team en de leidinggevende inzicht in de wijze van uitvoering van: het zorgleefplan, veiligheid, medicatie, toepassen van vrijheidsbeperking, kwaliteit van personeel en organisatie, informatiebeveiliging en dossiers. Verbeterpunten lagen vooral op het nauwkeuriger rapporteren volgens soap, medicatietoediening en aandacht voor vriendschap, intimiteit, seksualiteit en het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag. De opvolging van de audits ligt bij de teams zelf. Er is een verbeterplan gemaakt en acties worden verantwoord aan de leidinggevende. Ook worden de verbeterpunten en acties van de audits opgenomen in het verbeterregister van SSZ. Het cyclisch verbeteren op zorginhoud is daarmee verankerd voor de hele organisatie.

De planning van de andere audits is doorgeschoven naar 2021.

#### Tevredenheidsmetingen

In 2020 zijn geen tevredenheidsmetingen gehouden voor medewerkers, vrijwilligers en voor cliënten met wijkverpleging (PREM). Wel heeft Van Loveren in juni 2020, een onlineonderzoek in het kader van MijnZorgPeiler uitgevoerd onder cliënten, familie en medewerkers. Hiervoor is de vragenlijst 'SSZ Ervaringen van cliënten tijdens de COVID-19 crisis'; SSZ Ervaringen met de zorgorganisatie tijdens de coronacrisis'; SSZ-ervaringen op het werk tijdens de COVID-19 crisis gebruikt.

Aspecten als informatievoorziening, oog voor situatie, beslissingen, welzijn, aanspreekpunt, maatregelen, vertrouwen in organisatie, basiskwaliteit, cijfer. We zien als rode draad dat de betrokkenheid en de communicatie binnen de organisatie beter mag worden vormgegeven. Ook zien we de verschillen van de culturen op de 2 locaties terugkomen, de reacties op dezelfde vragen in Liefkenshoek en Hoge Hof liggen uiteen. Samenvattend beoordelen alle drie de groepen respondenten Stichting Samen Zorgen met een gemiddeld cijfer van 7,9. De resultaten werden besproken met de gezamenlijke cliëntenraad, OR en medewerkers en indien nodig waar het verbetering betrof opgepakt.

Daarnaast houden we op andere manieren aandacht voor de (informele) tevredenheid van cliënten en medewerkers. Denk aan het ophalen in (evaluatie)gesprekken, bijeenkomsten en voortgangsrapportages.

#### Tevredenheidsmeting cliënten

Om de tevredenheid over de dagelijkse zorg meer integraal onderdeel te laten zijn van wonen en welzijn van cliënten is dit thema in het zorgdossier meegenomen. Naast de dagelijkse mogelijkheid en openheid om verbeteringen te bespreken, is er een structureel overleg moment met cliënt, de eerste contactpersoon en contactverzorgende. De contactverzorgende plant elke 6 maanden een bewonersbespreking/MDO waarin de tevredenheid en/of verbeterpunten worden meegenomen. Ook wordt gevraagd aan de eerste contactpersoon om Zorgkaart NL in te vullen. Door COVID-19 is er één keer een MDO uitgesteld, daarna is er een periode geweest dat de MDO's plaatsvonden zonder aanwezigheid van familie.

Bij het beëindigen van de zorgovereenkomst wordt, binnen 6 weken, een evaluatiemoment gepland met de eerste contactpersoon, door de contactverzorgende en/of de verpleegkundige. Verbeterpunten worden opgenomen het dashboard/kwartaal rapportage voor het MT en worden besproken in het teamoverleg en er vindt een evaluatie plaats van de actiepunten. Cliënten en contactpersonen zijn over het algemeen zeer tevreden over de zorg en dienstverlening. De verbeterpunten liggen vooral in de "COVID-19-sfeer" zo ervaren families de tijdsdruk onder de verzorgenden en dat mede hierdoor het reageren op vragen sneller kan en mag. Daarnaast is het gebruik van het cliëntportaal niet altijd duidelijk. Deze punten zijn in de teams en met betreffende cliënten/contactpersonen opgepakt.

Kortom, in het algemeen wordt met tevredenheid gesproken over de zorg en dienstverlening van SSZ. Er is aandacht voor het welzijn en het welbevinden van cliënten, ook tijdens de COVID-19 crisis. COVID-19 vraagt veel van het vakmanschap en professioneel handelen van medewerkers. Anticiperen op landelijke richtlijnen, volgen van nieuwe protocollen en werkinstructies en nieuwe werkvormen inzetten zoals een robot, anders ontmoeten, muziek op de kamer van de cliënt etc. De tevredenheid zien we terug in kaarten, verslagen, berichtjes op intranet die tijdens de COVID-19 crisis met ons zijn gedeeld door cliënten, contactpersonen en familie. Maar ook in de feedback of (informele) klachten. Deze worden naar tevredenheid opgepakt respectievelijk opgelost. Respectvolle omgang, de bereikbaarheid en kennis van medewerkers wordt gewaardeerd door cliënten en familie, zodat we met elkaar zorgen voor een waardevol leven. Daarnaast speelt het enthousiasme van de medewerkers en de loyaliteit naar de organisatie, ook tijdens een crisis, hierbij zeker een rol en is een compliment waard!

#### Wet zorg en dwang

In het kader van basisveiligheid heeft de voorbereiding voor de Wet zorg en dwang vanuit de projectgroep WZD geleid tot een beleidsdocument waarmee handvatten geboden worden naar de praktische vertaling in de dagelijkse zorg. Uitgangspunt was daarbij het vermijden van onvrijwillige zorg en vooral kijken naar alternatieven voor en waar mogelijk met cliënten. In de praktijk betekent dit vaker alternatieven in de vorm van domotica, een voorbeeld hiervan is de inzet van GPS trackers, zodat bewoners vrijer buiten de instelling kunnen bewegen. Dit alles in samenspraak met naaste familie en professionals. De behandelaar en contactverzorgende hebben hier samen een belangrijke verantwoordelijkheid in

#### Clientdossier

Ondersteunende faciliteiten zoals het actualiseren van het elektronisch cliëntdossier (ECD) in Quality in Care (QIC) kreeg voortgang. Het ECD werd verbeterd door verduidelijkende icoontjes, de cliënt agenda enz. Evaluatieformulieren werden opgenomen ter verbetering van het werkproces. Formulieren toegevoegd waardoor de benodigde cliënt informatie completer en snel inzichtelijk werd.

Er zijn hierdoor noodzakelijke wijzigingen aangebracht die het werken in QIC makkelijker maken. Het systeem ondersteunt ons proces nog niet dusdanig zoals wij zouden willen. Behalve eenvoudig werken met het digitale systeem zal in de toekomst ook aandacht moeten zijn voor de outcome van gegevens, zodat de verwerking van gegevens op maat is en analyses ter verbetering inzichtelijk zijn. In 2021 wordt een keuze gemaakt voor een nieuw ECD.

#### Informatiebeveiliging

Aangezien er privacygevoelige, medische informatie van cliënten, gegevens van medewerkers en financiële gegevens over de verleende zorg worden beheerd en uitgewisseld binnen de langdurige zorg, moeten er voldoende waarborgen aanwezig zijn met betrekking tot beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van alle informatie die nodig is om de cliënten verantwoorde zorg te kunnen bieden. Cliënten en medewerkers mogen er immers op vertrouwen dat we binnen Stichting Samen Zorgen veilig omgaan met privacygevoelige informatie.

Met betrekking tot dit onderwerp zijn meerdere wetten van toepassing, o.a. de Kwaliteitswet Zorg en de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).

In 2020 is door de werkgroep AVG verder aandacht besteed en gevraagd voor het uitvoeren van de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De werkgroep is enkele keren bij elkaar geweest en heeft via een plan van aanpak methodisch gewerkt aan bewustwording bij alle medewerkers. Aan de hand van de AVG-audits is inhoudelijk gewerkt aan verbeteringen:

- Het opschonen van cliëntdossiers en medewerkersdossiers volgens bewaartermijnen vroeg aandacht en vooral tijdsinvestering;
- Procesbeschrijvingen zijn opgesteld en werden gekoppeld aan functies voor autorisatiematrix;
- Verwerkingsregister verder ingericht en geüpdatet;
- Beveiligd printen en delen van gemeenschappelijke mappen is onder de aandacht gebracht;
- Sleutelgegevens van de TD anders ingericht;
- Het melden van beveiligingslek via intranet.

Ook zijn vrijwilligers betrokken als het gaat om bewustwording over informatiebeveiliging i.s.m. onze vrijwilligerscoördinator.

### Kwaliteitssysteem

In 2019 is gestart met Prezo Care van Perspekt als kwaliteitssysteem. Prezo Care gaat uit van waarden, regels en dilemma 's en vooral het voeren van de dialoog, in gesprek zijn met elkaar. Volgens de kwaliteitwijzer is getoetst of de organisatie voldoet aan de normen en hebben we het keurmerk behaald. In 2020 zou een tussentijdse audit plaatsvinden, die is i.v.m. met COVID-19, verschoven naar het voorjaar 2021. Na een zorgvuldige voorbereiding is deze audit inmiddels in juni, april en mei 2021 uitgevoerd. Na een zelfanalyse, interviews met cliënten en medewerkers, het shadowen (meelopen in de wijk met een verpleegkundige) en na de bevindingendialoog door de (kern) auditor is een positief advies aan het bestuur van Perspekt afgegeven, om het Keurmerk te continueren. We wachten het eindoordeel van het bestuur nog even af. Maar in ieder geval ligt er al een mooi resultaat, waar we trots op zijn!

### Klachten

Indien er tussen een cliënt en een medewerker óf bij een cliënt óf bij een medewerker een probleem ontstaat, worden gesprekken gevoerd om dit op te lossen. Serieuze aandacht op het moment dat een probleem ontstaat leidt vrijwel altijd tot een oplossing. Hiermee wordt zo mogelijk voorkomen dat een probleem zich tot een formele klacht ontwikkelt.

In 2020 zijn er in totaal 75 informele klachten gemeld en geregistreerd door teamleiders/team waarna opvolging heeft plaatsgevonden, in de meeste gevallen tot tevredenheid van de cliënt/familie. 40 klachten vanuit zorg met behandeling en zorg zonder behandeling, 34 klachten vanuit de dienst voeding en gastvrijheid, 1 klacht vanuit de wijkverpleging.

Vanaf het tweede kwartaal zien we met name klachten met betrekking tot de genomen maatregelen omtrent COVID-19, waaronder onvrede over de bezoeksregeling, communicatie richting familie, de quarantaine afspraken na familie- of ziekenhuisbezoek en de afspraken omtrent 1,5 meter afstand en het missen van persoonlijke contact. De overige informele klachten varieerden qua inhoud: toekomst van woning 2B, klacht over huisarts over uitgezette beleid, overtreden van de geheimhoudingsplicht. Daar waar onvrede was over de maaltijd had het te maken met onjuiste keuze van de maaltijd of verkeerde levering; in een enkel geval over de kwaliteit van de maaltijd of over de communicatie. Verder zijn er informele klachten geweest over de schoonmaak van de appartementen en een enkele klacht over de wasserij. De klacht vanuit de wijkverpleging betrof vergeten medicatie los van de



baxter.

In 2020 zijn er geen formele klachten ingediend binnen SSZ. De afhandelingstermijn van een formele klacht is in basis zo spoedig mogelijk. Mocht worden voorzien dat de afhandelingstermijn de 6 weken overschrijdt, zal de klager hiervan schriftelijk of per mail op de hoogte worden gesteld. Een afhandeling van een klacht mag niet langer duren dan 10 weken vanaf de dag van ontvangst van de klacht.

## Basisveiligheid

De veiligheid van cliënten en medewerkers is een centraal thema binnen Stichting Samen Zorgen.

### De zorginhoudelijke veiligheid

- Stichting Samen Zorgen heeft diverse maatregelen getroffen om calamiteiten te voorkomen. Via de meldingen van incidenten wordt in kwartaalrapportages inzichtelijk welke incidenten plaatsvinden, welke acties zijn gevolgd en hoe dit voorkomen kan worden. De meldingsbereidheid lijkt groot en er is meer zicht op trends. Het gaat in de meeste gevallen om incidenten m.b.t. medicatieveiligheid en valincidenten. Teams werken aan het verlagen van het aantal meldingen en/of het voorkomen van letsel.
- Voorbehouden en risicovolle handelingen worden uitgevoerd door bevoegd en bekwaame zorgverleners. Hiertoe organiseert Stichting Samen Zorgen o.a. scholing via e-learning, workshops, klinische lessen. Tevens wordt gebruik gemaakt van de eigen praktijkruimte. De praktijkopleider voorziet op allerlei manieren in ondersteuning. Zorgmedewerkers van Stichting Samen Zorgen zijn lid van het kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden van V&VN. In 2020 zijn 16 BIG toetsen afgenomen, allen met een positief resultaat. Het aantal is minder dan in 2019 als gevolg van de COVID-19 crisis. Hierdoor mochten veel medewerkers niet naar de Hoge Hof, ofwel de praktijkruimte komen i.v.m. mogelijke verspreiding van het virus tussen locaties. Daarnaast waren de medewerkers nodig in de bezetting. We hebben momenteel een inhaalslag, gemaakt, en het was niet zo dat er medewerkers niet meer bevoegd waren of zijn.
- Om de piekbelasting te verlagen en het gevoel van welzijn en veiligheid te vergroten tijdens de nachtzorg, is binnen Liefkenshoek in 2020 een medewerker in de functie van helpende naast de gediplomeerd VIG'er of verpleegkundige ingezet.
- In het bijzonder heeft SSZ met betrekking tot COVID-19 hygiëne- en veiligheidsmaatregelen genomen in de zorg voor cliënten in- en extramuraal en bij de dagbesteding, zoals het beschikbaar stellen van persoonlijk beschermende maatregelen (PBM) voor de medewerkers of het instellen van deurbeleid. Maar ook protocollen, werkinstructies en COVID-19 log- en draaiboeken, toegankelijk voor crisisteam en verpleegkundigen, zijn onderdeel van deze maatregelen. Hierbij werden AVG-regels in acht genomen -niet alle logboeken waren toegankelijk voor alle zorgverleners. Daarnaast werd iedere week (of eerder indien nodig) een crisisteam bij elkaar geroepen om de "nieuwe" (landelijke) regels te bespreken met betrekking tot de persconferentie(s), de mogelijke besmettingen of andere vragen. Ook werden mogelijke vragen van cliënten, of er al dan niet een uitzondering kan worden gemaakt op de regels, besproken. SSZ heeft hierbij altijd de landelijke regels van het RIVM gevolgd en vertaald naar de locaties en dit gecommuniceerd onder medewerkers en cliënten.

## Wet zorg en dwang (WZD)

Stichting Samen Zorgen voert, onder verantwoordelijkheid van de Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG), beleid op het voorkomen van vrijheid beperkende maatregelen (VBM). De inzet van vrijheid beperkende maatregelen heeft onze bijzondere aandacht. Gezien de toename van zorgzwaarte en complexiteit van gedragsproblemen in de loop van de jaren is de Richtlijn Onbegrepen Gedrag (ROG) opgesteld. Binnen SSZ heeft dit opvolging gekregen. Periodiek vond in aanwezigheid van de Specialist Ouderen Geneeskunde en de manager zorg en behandeling een evaluatie plaats van de inzet van VBM op verblijf met behandeling. De registratie is in de kwartaalrapportages van SSZ opgenomen.

### Jaarverslag WZD –Stichting Samen Zorgen 2020:

- Inzet VBM: kwartaal verslagen worden zeer zorgvuldig per kwartaal aangeleverd aan de SOG door de teamleiders.
- In 2020 is er een wisselende inzet van VBM 's. Dit is helaas passend bij de wisseling van artsen, waarbij er kortdurend ZZP-ers in dienst geweest zijn. Hierdoor is ook de psychofarmaca minder strak geëvalueerd en afgebouwd dan gewenst. Na de zomer van 2019 is hier verbetering in gekomen en dat is doorgezet in 2020.
- De inzet van VBM's worden zorgvuldig geregistreerd. De zorgzwaarte en complexiteit van de gedragsproblemen neemt toe waardoor interventies en beperkingen toenemen. Hiervoor is de richtlijn Onbegrepen gedrag noodzakelijk. Daarnaast is een training voor medewerkers ingezet.
- Overleg afdelingsartsen en teamleiders: onvoldoende geweest door wisseling SOG.
- Scholing: verantwoordelijkheid van SSZ.
- De samenwerking tussen SSZ en SOG is niet in beton gegoten. Over wisseling in artsen en op kwaliteit en inhoud zijn sinds juli 2020 gesprekken gevoerd. De overeenkomst is per 31-12-20 opgezegd. SSZ gaat per 1-1-2021 met Novicare verder.

## Hygiëne en infectiepreventie

De commissie Hygiëne en infectiepreventie hanteert haar beleid aan de hand van de landelijke WIP-richtlijnen. Zij wordt tweemaal per jaar en op vraag bijgestaan door een externe deskundige Hygiëne en Infectiepreventie. Daarnaast zijn interne Contactpersonen Infectie Preventie (cip-pers) aangesteld die zich voornamelijk richten op de praktijksituatie - hoe er binnen de locaties van Stichting Samen Zorgen hygiënisch gewerkt dient te worden. Zij overleggen 3 keer per jaar op uitnodiging van de H&I commissie. Met name het geven van voorlichting aan medewerkers blijft, naast 2 maal per jaar een audit afnemen per woning/team, een belangrijke taak. In 2020 zijn 2 nieuwe cippers aangesteld en starten in het voorjaar 2021 met de cursus (deze is door COVID-19 uitgesteld).

## Veilige woon-/leef- en werkomgeving

Door het jaar heen vinden periodiek controles plaats m.b.t. een veilige woon-/leef- en werkomgeving. Er zijn geen bijzonderheden uit de controles naar voren gekomen.

- Brand-, lift- en inbraakinstallatie en de blusmiddelen worden gecontroleerd door externe bedrijven.
- Na controle door de brandweer zijn de brandmeldinstallaties goedgekeurd. De gebruikersvergunning is afgegeven.
- Controle op elektrische apparaten vindt plaats door de eigen Facilitaire Service Dienst.
- Legionellacontrole vindt o.a. plaats door monsternamen.
- Jaarlijks vindt door de leverancier controle plaats van til- en hulpmiddelen. Tilmatten worden gecontroleerd volgens instructie en in opdracht van de ergo coaches. Alle medewerkers volgen verplicht een basiscursus. Pay-per-cliënt is voor Liefkenshoek ingezet en ook van daaruit is controle geweest, voor de Hoge Hof geldt nog de oude werkwijze tot de overgang naar de nieuwbouw.
- Er zijn BHV-trainingen georganiseerd voor alle zorgmedewerkers.

- Op de locaties zijn voor medewerkers trainingen brandinstructie gehouden.

### 3.5. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

#### Personeels- en opleidingsbeleid

Stichting Samen Zorgen heeft in haar missie en visie opgenomen een aantrekkelijke werkgever te willen zijn. Dit doet zij door een transparant personeels- en vrijwilligersbeleid en een prettig werkklimaat, waardoor medewerkers en vrijwilligers verbonden blijven.

In 2020 heeft Stichting Samen Zorgen vervolg gegeven aan het in 2018 opgestarte project zij-instromers via WZW (welzijnsorganisatie zorg- en welzijn). In 2020 zijn zij-instromers aangenomen die momenteel de opleiding tot Verzorgende IG in combinatie met Maatschappelijke Zorg volgen.

Vanuit diverse invalshoeken is gekeken naar het aantrekkelijk maken en houden van het werken bij Stichting Samen Zorgen. Het behouden en bevorderen van deskundigheid maakt daar onderdeel van uit, tenslotte zijn goed opgeleide medewerkers onmisbaar. Op verschillende manieren is bij- en nascholing geboden. Naast modules via e-learning voor alle medewerkers konden ook symposia en klinische lessen gevolgd worden. De praktijkopleider heeft het aanbod van modules via e-learning continu, in samenspraak met afnemers, afgestemd op de behoefte en de analyses uit de kwartaal rapportages van de organisatie, de teams en de individuele medewerker.

Stichting Samen Zorgen faciliteert medewerkers uiteraard ook in het volgen van een functiegerichte opleiding. In 2020 hebben diverse medewerkers de opleiding voor Verpleegkundige of de opleiding voor verzorgende individuele gezondheidszorg (VIG) gevolgd en afgerond. Door medewerkers te faciliteren in het leren en ontwikkelen wil Stichting Samen Zorgen een bijdrage leveren aan de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Een leven lang leren wordt in een wereld waarin ontwikkelingen snel gaan steeds belangrijker.

#### 3.5.1.1. V&VN

In totaal staan 82 gediplomeerd verpleegkundigen en verzorgenden ingeschreven bij het kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden van V&VN. In dit register kunnen zij hun individuele opleidingsactiviteiten vastleggen. Met het lidmaatschap wordt enerzijds de verdere ontwikkeling van medewerkers gestimuleerd en anderzijds vindt er borging van kwaliteitsontwikkeling op individueel niveau plaats.

#### 3.5.1.2. Ontwikkeling teamleiders en de nieuwe functie van team en zorgcoach

In opvolging op de organisatieontwikkeling is eind 2020, de functie van teamleider komen te vervallen en is in februari 2021 de functie van team- en zorgcoach hiervoor in de plaats gekomen. Er worden zwaardere opleidingseisen gesteld aan de nieuwe functie van team- en zorgcoach.

In samenwerking met Werkgeversorganisatie Zorg en Welzijn (WZW) en andere zorgorganisaties in de regio wordt er een leiderschapsprogramma ontwikkeld om leidinggevendenden voor te bereiden en te faciliteren in de steeds zwaarder wordende rol en om hun in staat te stellen om de snelle veranderingen in de zorg goed te kunnen managen. Stichting Samen Zorgen is een van de organisaties die hierin meedenkt. Inmiddels is er een programma ontwikkeld en zal er gekeken worden wie van welke deelnemende organisatie, wanneer (gefaseerd) deel gaat nemen aan dit programma.

#### 3.5.1.3. Vacatures/bezetting

In het kader van de eerder geschetste organisatieontwikkelingen zijn diverse externe vacatures geplaatst. Moeilijk vervulbare functies zijn in 2020 met name de zorgfuncties zoals VIG-er en verpleegkundige.

Tabel: Verloop personeel

Verloop personeel	Aantal personeelsleden 2020	Aantal personeelsleden 2019
Instroom personeel in loondienst (totaal) in verslagjaar	108 (incl. 27 stagiaires)	109
Uitstroom personeel in loondienst (totaal) in verslagjaar	94 (incl. 23 stagiaires)	75

### Vrijwilligers

Naast de inzet van medewerkers voegen de circa 300 vrijwilligers grote waarde toe aan de zorg- en dienstverlening aan cliënten. De meerwaarde van de vrijwilligersinzet geldt ten aanzien van groepsactiviteiten zoals bijv. creatieve activiteiten, uitstapjes, bingo, chauffeurswerk, geheugentraining etc. en wat betreft het welzijn van de individuele cliënten zoals Tafeltje Dekje, wandelen of (duo)fietsen en bezoekerelaties.

De vrijwilligerscoördinator stemt af wat nodig is, zorgt voor werving en selectie van vrijwilligers en maakt daarbij de verbinding naar de organisatie en vooral naar de persoonsgerichte zorg die teams zoveel als mogelijk bieden. De inzet van vrijwilligers in 2020 heeft door COVID-19 op een andere manier plaatsgevonden. Tijdens periodes van aanscherpingen door COVID-19 werden extra individuele activiteiten in het appartement van de cliënt aangeboden. Daarnaast coachte de medewerker welzijn de helpenden op de afdelingen in het zoeken naar passende activiteiten voor iedere individuele cliënt.

### Kwaliteit van het werk

#### 3.5.1.4. Arbeid, Verzuim en Re-integratie (AVR)

Stichting Samen Zorgen streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle medewerkers. Niet alleen moet het werk veilig gedaan worden maar medewerkers moeten zich ook prettig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar omgaan. Een open organisatieklimaat waarin medewerkers en leidinggevenden elkaar aanspreken op mogelijke verbeteringen in de arbeidsomstandigheden die leiden tot een nog veiliger en gezonder arbeidsklimaat. De AVR-commissie is de verbindende schakel tussen de verschillende commissies op AVR-gebied. In 2020 stonden o.a. de verschillende onderwerpen en activiteiten op de agenda van de AVR-commissie. Dit zijn de volgende:

- Roosteren
- Inzetbaarheid van oudere medewerkers
- Werkdruk
- Rookafzuigstelsel
- Werkruimte en meubilair aanpassingen
- Bespreken van vernetcijfers
- Inzetten van de arbeidsvermogensscan en deze koppelen aan MTO (moet nog worden uitgevoerd).
- Klimaat

- MIM-meldingen
- Pilot Op afstand vergaderen (nou... da's inmiddels niet meer weg te denken)
- Thuiswerken i.r.t. lichamelijke klachten
- Team 1 HH opsplitsen in 2 teams: optimaliseren van de communicatie en verbeteren van professioneel werken.
- Kledingregeling
- Enquête COVID-19 uitgezet onder bewoners, familie en medewerkers
- Workshops BHV

#### Overige aandachtspunten

- De brandweer heeft wederom een controle gehouden in Liefkenshoek en De Hoge Hof en de benodigde certificaten afgegeven.
- De resultaten uit de cliënt- medewerker- en vrijwilligersonderzoeken zijn besproken. De AVR-commissie heeft met name stilgestaan bij de oorzaak van de lage respons uit de medewerker tevredenheidsonderzoeken. Aandachtspunt is om als AVR-commissie mee te denken om de respons te verhogen.
- Jaarlijks worden er controles gehouden op legionella in leidingwater. Bij alle controles is een keer de legionellabacterie aangetoond.
- De bedrijfsarts heeft een structureel overleg gehad met de HR-adviseur, de managers, en teamleiders. De opzet van dat overleg is afgelopen jaar gewijzigd. Voortaan worden thema's en casuïstiek besproken. Denk bijvoorbeeld aan het thema mantelzorg. Ook worden in het kader van de Wet Poortwachter individuele ziektegevallen besproken waarin de bedrijfsarts een adviserende rol heeft.
- De AVR commissie heeft meegedacht over het thema duurzame inzetbaarheid in relatie tot de ontwikkelgesprekken.
- De AVR commissie heeft meegedacht over het samenvoegen van het AVR-beleid en het verzuimprotocol,

#### Meldingen incidenten medewerkers

Het melden van incidenten van medewerkers (MIM) is gedigitaliseerd. Uit de MIM-meldingen, die ook in de kwartaalrapportages worden meegenomen, kunnen we constateren dat het aantal meldingen in 2020 zijn afgenomen ten opzichte van 2019. Het jaar 2020 telt 72 MIM-meldingen ten opzichte van 93 MIM-meldingen in 2019. De meeste meldingen gingen over fysieke of verbale agressie van de cliënt richting de medewerker. Daarom zijn de trainingen 'onbegrepen gedrag' en agressie ook in 2020 gecontinueerd en geïntensiveerd.

#### Onderzoek invloed COVID-19 op het werk

In juni 2020 heeft SSZ een online onderzoek met MijnZorgPeiler uitgevoerd. Hiervoor is de vragenlijst 'SSZ Ervaringen op het werk tijdens de COVID-19 crisis' . Het overgrote deel van de aspecten zoals voldoende PBM, luisterend oor, welzijn, informatie en versoepelingen scoort voldoende. Daarnaast hebben we geconstateerd dat medewerkers veel suggesties voor verbeteringen hebben gegeven, en waar mogelijk zijn deze opgepakt. De rapportage is tevens met de OR gedeeld.

#### RI&E

In 2019 heeft de laatste RI&E plaats gevonden. De actiepunten daaruit voortkomend m.b.t. "voeding en gastvrij" zijn in 2020 opgepakt.

#### 3.5.1.5. Verzuim

Stichting Samen Zorgen is aangesloten bij Vernet. Vernet plaatst de verzuiminformatie van de eigen organisatie in het perspectief van de verzuiminformatie in de branche. Op basis van de Vernet Health Ranking 2020 scoort Stichting Samen Zorgen een 8,5. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim bij Stichting Samen Zorgen gedaald. Ook hebben we een aanzienlijk lager ziekteverzuim (4,97%) dan de branche (8,03%).

Stichting Samen Zorgen heeft alle langlopende WIA-dossiers afgerond. Tevens neemt Stichting Samen Zorgen deel aan een regionaal project Verzuim Innovatieve Aanpak (VIA) wat als doel heeft om met innovatieve ideeën het hoge verzuim in de VVT-branche terug te dringen. Dit project is in 2019 gestart en duurt in totaal drie jaar. Diverse zorgorganisaties in de regio nemen hier aan deel en delen hun ideeën met elkaar.

Tabel: ziekteverzuim

Jaar	Stichting Samen Zorgen	Branche
2019	5,27%	6,92%
2020	4,97%	8,03%

### 3.6. Informatie en communicatie

#### Medewerkers

Medewerkers worden via verschillende kanalen geïnformeerd. Denk daarbij aan intranet, SDB-selfservice (informatie over salaris, indienen van declaraties etc.), teamoverleggen, e-learning etc.

#### Cliënten

Bewoners en omwonenden worden actief geïnformeerd over het aanbod van welzijnsactiviteiten o.a. door flyers; daarnaast wordt de activiteitenagenda maandelijks gepubliceerd op de website van Stichting Samen Zorgen en in de lokale kranten. Deze activiteiten zijn in 2020 aangepast of afgelast volgens de landelijke RIVM-richtlijnen. In plaats van activiteiten zijn “bemoedigings- en doe-boekjes” ingezet om welzijn van cliënten te blijven bevorderen.

Cliënten, omwonenden, tafeltje-dek-je gebruikers, eerste contactpersonen en vrijwilligers ontvangen periodiek een nieuwsbrief met daarin informatie over diverse in- en externe ontwikkelingen m.b.t. zorg- en dienstverlening.

### 3.7. Samenleving en belanghebbenden

Stichting Samen Zorgen hecht waarde aan maatschappelijke betrokkenheid. De organisatie is geworteld in Heteren, Herveld en omliggende dorpen. Stichting Samen Zorgen zoekt dan ook de samenwerking met onder andere familie, mantelzorg, burens, vrijwilligers en andere belangrijke partijen in naaste omgeving.

Door COVID-19 heeft SSZ helaas minder activiteiten aan kunnen bieden aan bewoners, omwonenden en inwoners van omliggende dorpen. Het welzijnsabonnement is (tijdelijk) stopgezet, maar ook de verhuur van ruimtes voor omwonenden. Concreet betekent dit dat met name de bewoners hebben kunnen deelnemen aan activiteiten. Dit zijn de volgende:

- in de huiskamers zijn activiteiten georganiseerd zoals bloemschikken, schilderen, bewegen en gezellig samenzijn.
- activiteiten op de kamer van de bewoners zoals muziek en beweging.
- beschikbaarheid van restaurant, videoteam en bibliotheekservice,

Daarnaast worden in samenwerking met de gemeente Overbetuwe en WMO-diensten aangeboden zoals uitleen van rolstoelen en scootmobiel en de klus- en vervoersdienst.

### Duurzaamheid

In 2020 is gestart met de bouw van een nieuwe locatie ter vervanging van de Hoge Hof en deze is 12 april 2021 opgeleverd, genaamd Andahof. Duurzaamheid t.b.v. dit nieuwe gebouw is een belangrijk thema. Zo is het gebouw goed geïsoleerd, voorzien van zonnepanelen en is Ledverlichting toegepast etc. Voor de financiering van het gebouw is een hypotheek afgesloten bij de Triodosbank en is een groenverklaring aangevraagd.

Duurzaamheid is eveneens een thema bij Inkoop. In maart 2020 zijn we over gegaan op een nieuw wasconcept van Cleanlease die een Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) beleid voert waarbij 'bewust' een van de kernwaarden is. Bewust van de dag van morgen (bewust van de lange termijn). Eind 2020 heeft een evaluatie plaatsgevonden over het wasconcept van Cleanlease, onder de medewerkers en de cliënten. Deze enquête heeft de volgende resultaten opgeleverd.

- Inventarisatie gemaakt bij de cliënten m.b.t bedden- en linnengoed en de juiste aantallen in de kasten aangepast. Het acute probleem van washandjes is gedeeltelijk opgelost door een extra levering en er zijn extra dekbedden aangeschaft.
- Inventarisatie van bedden- en linnengoed is vastgelegd in samenwerking met Cleanlease in het pakket en op het gezamenlijk formulier.
- Analyse van de trefwoorden gemaakt van de protocollen/werkinstructie wasserij in KISZZ en deze aangepast.

Ook zijn de eerste contacten gelegd met Swapbox. Een klein innovatief bedrijf dat een oplossing heeft bedacht voor het plastic afval dat gepaard gaat met ons huidige voedingsconcept. Zij brengen een herbruikbare verpakking uit bamboevezels en maïzetmeel op de markt. Na nader onderzoek in 2020 zijn we samen met Swapbox tot de conclusie gekomen dat op dit moment het nog niet mogelijk is om deze herbruikbare producten in te zetten in ons huidige voedingsconcept. We blijven samen met Swapbox naar andere duurzame creatieve oplossingen zoeken voor ons plastic afval.

### 3.8. Financieel Beleid

Het boekjaar 2019 werd afgesloten met een positief exploitatieresultaat € 438.863. Het genormaliseerd eindresultaat is € 282.000. Het weerstandsvermogen van Stichting Samen Zorgen per 31-12-2020 is robuust, nl. 39%.

Voor 2020 werd aanvankelijk € 229.876 exploitatieresultaat begroot. Het gerealiseerde resultaat is positief beïnvloed doordat er extra inkomsten zijn gegenereerd. Zo zijn er binnen De Hoge Hof extra plaatsen gecreëerd (i.v.m. de oplopende wachtlijst), tevens is er een hoge bezettingsgraad gerealiseerd en zijn er meer cliënten met een zwaardere zorgzwaarte in zorg geweest dan begroot. Niet alle kosten stijgen recht evenredig met de toegenomen productie, bijvoorbeeld de personeelslasten. Hiervoor is een belangrijke oorzaak te noemen: het verzuim onder medewerkers was aanzienlijk lager dan begroot. Samenvattend: Stichting Samen Zorgen is een financieel gezonde organisatie met een financieel solide basis.