

Kwaliteitsverslag Zorggroep Charim



**Samen
voor
Elkaar
2020**

Inhoud

Voorwoord	3
1. Zorggroep Charim	4
1.1 Missie en visie	4
1.2 Onze missie	4
1.3 Onze visie	4
1.4 Ambities	5
1.5 Regio's	5
2. Hoe cliënten Zorggroep Charim waarderen	6
2.1 Zorgkaart Nederland	6
2.2 Klachten	7
3. Invulling kwaliteitskader	9
3.1 Persoonsgerichte zorg	9
3.2 Wonen en welzijn	9
3.3 Veiligheid	10
3.4 Leren en werken aan kwaliteit	14
3.5 Leiderschap	16
3.6 Personele samenstelling Zorggroep Charim	17
3.7 Gebruik van Hulpbronnen	18
3.8 Gebruik van informatie	18
4. Besteding Kwaliteitsbudget	19
Nawoord RvT	20

Voorwoord

Zo'n twaalf jaar geleden kreeg onze organisatie de naam 'Charim'. Een naam die 'toegewijd' betekent en komt uit de Hebreeuwse taal, één van de oorspronkelijke talen waarin de Bijbel is geschreven. De naam Charim verwijst niet alleen naar onze christelijke identiteit, maar typeert ook onze wijze van zorg- en dienstverlening.

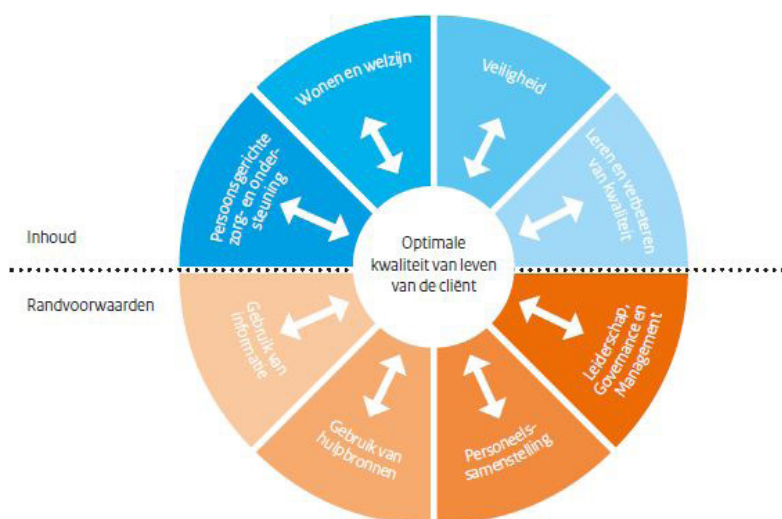
Als er één jaar in de bestaan van de organisatie bij uitstek heeft laten zien, dat Charimmers 'toegewijd' zijn, is het wel het jaar 2020. Een jaar waarin de corona pandemie al onze plannen door de war schopte. Maar ook een jaar, waarin een ongekennde energie loskwam om de uitdagingen waarvoor we ons gesteld zagen, het hoofd te bieden. Onvermoeibaar werd voortdurend ingespeeld op de actualiteit. Er werd gewerkt met een saamhorigheid, creativiteit en oplossingsgerichtheid waar we trots op kunnen zijn en dankbaar voor zijn. Dankzij de inzet van al die Charimmers – medewerkers en vrijwilligers – kregen we van de cliënten gemiddeld een 8,4 als rapportcijfer.

De corona pandemie liet niet alleen onze toewijding zien, maar ook onze grenzen. Het leed, dat corona in enige tientallen families van cliënten bracht, konden we – ondanks onze inzet – niet voorkomen. Corona doet ons beseffen dat we niet alles onder controle hebben. De werkelijkheid waarin wij leven, is niet maakbaar.

Door de pandemie zijn de plannen voor een nieuw beleidsplan vertraagd, evenals een aantal bedrijfsprocessen. Voor de komende tijd staan we voor de uitdaging om deze achterstand in te lopen.

In bijgaand kwaliteitsverslag blikken we vanuit ons kwaliteitsplan terug op 2020. Met de ervaringen van 2020 in onze rugzak en onder Gods zegen heb ik er alle vertrouwen in, dat we onze toegewijde en liefdevolle zorg die verder gaat, kunnen voortzetten.

Henk Prins,
voorzitter Raad van Bestuur



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

1. Zorggroep Charim

Ontstaan vanuit plaatselijke kerken en gemeenten, geworteld in de lokale samenleving en verbonden met het christelijk geloof biedt Zorggroep Charim zorg voor lichaam, geest én ziel. We ondersteunen. Met zorg. Vanuit ons christelijk perspectief hebben wij daarbij bijzondere aandacht voor zingeving- en geloofsvragen. Charim biedt zorg die verder gaat. In het grote aanbod. En in inhoud, waarbij we de hele mens op het oog hebben. We noemen dat totaalzorg. Zulke zorg gunnen we iedereen. Daarom is een ieder welkom bij Charim!

1.1 Missie en visie

Samen voor elkaar is de titel van het strategisch beleidsplan van Zorggroep Charim voor de periode van 2018 – 2021. Daarin staan onze missie en visie.

1.2 Onze missie

Wij zijn er voor ouderen die hulp vragen. We ondersteunen hen om hun eigen leven zoveel mogelijk voort te zetten zoals ze gewend zijn. Samen met de cliënt en zijn omgeving zoeken we naar de beste manier waarop professionele zorg en ondersteuning kan worden geboden die past bij de persoonlijke levenssfeer en levensfase van de cliënt. Wij zetten ons met toewijding in om deze zorg en ondersteuning met aandacht af te stemmen op de persoonlijke dromen, wensen en verlangens van de cliënt. Zo dragen we bij aan een zorgzame samenleving.

De missie van Charim is: *Leven doen we samen.*

1.3 Onze visie

Onze kernwaarden *Toegewijd*, *Samen* en *Professioneel* geven aan hoe wij werken aan het realiseren van onze missie.

Toegewijd

De liefde van God roept ons op om toegewijd te zijn aan onze medemens. Charim ('toegewijd' in het Hebreeuws) wil toegewijd zijn aan de cliënt, zodat hij - als de jaren gaan tellen - zoveel mogelijk zijn leven kan voortzetten. Zijn dromen, wensen en verlangens zijn daarbij leidend. Daar zullen we naar blijven vragen. Met passie en creativiteit zetten we ons in voor de cliënt. Daarbij bieden we totaalzorg. Deskundig, met een gevoel van veiligheid. En met persoonlijke aandacht, ook voor levensvragen.

Samen

In een steeds individueler wordende samenleving staan wij voor 'samen'. Samen met de cliënt en diens omgeving willen wij het mogelijk maken dat de cliënt de nodige zorg ontvangt die aansluit bij zijn gewoonten. Daarbij doen we niet alleen een beroep op elkaar als collega's, maar ook op familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers, die we allen ondersteunen in hun werk voor de cliënt. Ieder mens wordt gekend en krijgt de ruimte om zichzelf te zijn. We hebben oog voor onze omgeving en werken samen met lokale kerken, gemeenten en verschillende organisaties om de leefbaarheid en zorgzaamheid in de samenleving te vergroten, voor nu en in de toekomst.

Professioneel

De cliënt mag van ons professionele zorg verwachten. Zorg die voldoet aan professionele standaarden. Maar we gaan een stap verder. Onze medemens, of het nu een cliënt is of collega, verdient het beste. Elke dag staan we voor nieuwe uitdagingen. En elke dag leren we bij. We werken voortdurend aan onze deskundigheid en reflecteren op ons eigen gedrag en handelen. Opbouwende kritiek zien we als een advies om het beter te doen. Voortdurend verleggen we onze grenzen om ook de kwaliteit van leven te verhogen. In alles richten we ons op de ander en zijn behoeften. Kunnen wij die zelf niet vervullen, dan zorgen we ervoor dat anderen de cliënt verder helpen. Ook zo bieden we zorg die verder gaat.

1.4 Ambities

Zorggroep Charim heeft vier strategische ambities geformuleerd. De belangrijkste ambitie betreft de kwaliteit van leven. De overige ambities staan hier ten dienste van.

De ambities zijn kort en kernachtig samengevat in:

- Tevreden cliënt
- Tevreden medewerker
- Blijvend leren en verbeteren
- Respect voor de omgeving

1.5 Regio's

Zorggroep Charim heeft locaties in de gemeenten Amerongen, Renswoude, Rhenen, Veenendaal, Woudenberg en Zeist. Op de website van Zorggroep Charim www.zorggroepcharim.nl is uitgebreide informatie te vinden over het zorgaanbod van de verschillende locaties. Zorggroep Charim staat bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 30242745.

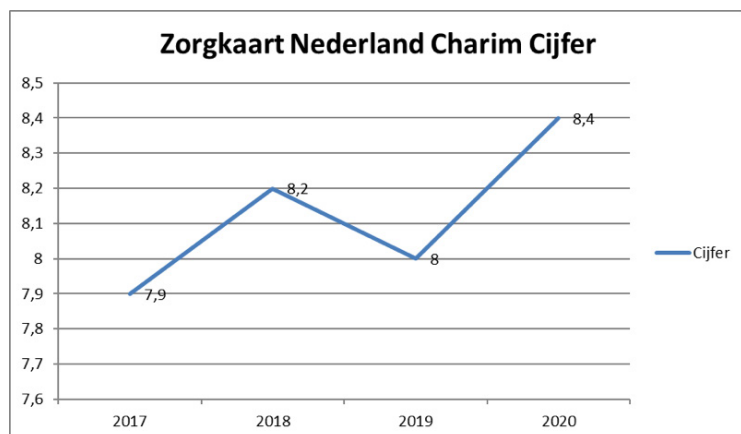
2. Hoe cliënten Zorggroep Charim waarderen

2.1 Zorgkaart Nederland

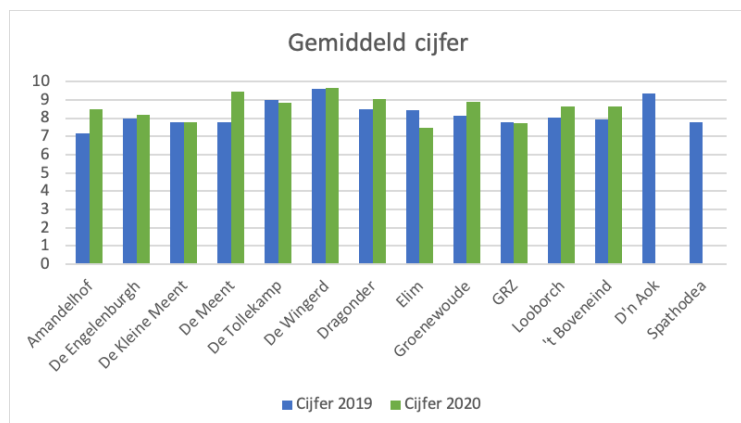
Corporate gegevens

Charim meet de ervaringen van cliënten via Zorgkaart Nederland. Hier kunnen cliënten hun waardering van de zorg geven en de aanbevelingsvraag beantwoorden.

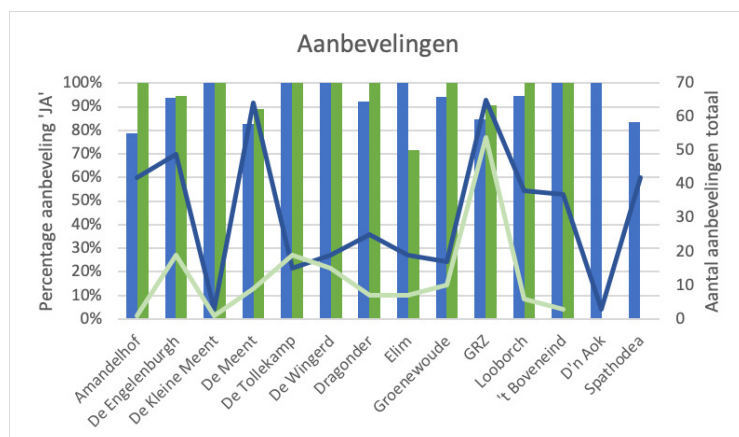
Charim heeft voor het jaar 2020 in haar Kwaliteitsplan 2020 een indicator gesteld van een 7,9. Op basis van 177 reviews in 2020 is het jaargemiddelde een 8,4 en kan worden geconcludeerd dat Charim haar gestelde ambitie t.a.v. een tevreden cliënt voor het jaar 2020 heeft behaald. 94% van de respondenten in 2020 beveelt Charim aan. Het gemiddelde meerjarige cijfer voor Charim bedraagt op dit moment een 8,1.



De gegevens per locatie



Het merendeel van de locaties heeft een gemiddeld cijfer van 7.9 of hoger en voldoet daarmee aan de door Charim gestelde norm. In 2020 zijn er voor locatie Spathodea en D'n Aok geen reviews geplaatst. Het aantal reviews is t.o.v. 2019 fors afgenomen. Van 498 reviews in 2019 naar 177 reviews in 2020. In dit kader is in het jaarplan 2021 van de directeur Zorg als doel opgenomen: *'De cliëntwaardering is gemiddeld een 8 en minimaal 30% van het aantal unieke cliënten per locatie/afdeling heeft een waardering gegeven op Zorgkaart Nederland.'*



Hoe de grafiek gelezen kan worden

Rechts staat het totaal aantal aanbevelingen. Dit is weergegeven met de lijngrafiek. Links staat het percentage beoordelingen waarin Charim wordt aanbevolen t.o.v. het totaal aantal gegeven beoordelingen. Dit is weergegeven in het staafdiagram.

2.2 Klachten

Zorggroep Charim vindt het belangrijk dat de verleende zorg- en dienstverlening naar de wens van de cliënt is. Soms komt het voor dat de zorg niet naar wens is en er onvrede ontstaat. Gelukkig wordt een groot deel van de klachten opgelost in de teams, door medewerkers zelf of met hun leidinggevende. Als dit niet lukt, dan bestaat er voor cliënten en voor medewerkers de mogelijkheid om samen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris te zoeken naar een duurzame oplossing voor de klacht. Daarnaast kan een cliënt een cliëntvertrouwenspersoon inschakelen. Binnen Zorggroep Charim werken we met twee cliëntvertrouwenspersonen: een vertrouwenspersoon voor algemene klachten en een vertrouwenspersoon (via Zorgstem) specifiek voor klachten die samenhangen met de Wet Zorg en Dwang (Wzd).

Bij de Raad van Bestuur zijn in 2020 géén formele klachten binnengekomen. De klachtenfunctionaris heeft 66 meldingen/klachten ontvangen. In onderstaande tabel zijn deze meldingen/klachten onderverdeeld naar de betreffende onderwerpen.



Onderwerpen klachten en invloed Corona

Vaak bestaan klachten uit meerdere punten waarover de klager ontevreden is. Bewoner van locatie A vindt bijvoorbeeld de aardappelen niet lekker smaken én hij vindt dat hij niet serieus wordt genomen als hij dit probeert te bespreken. Er zit een facilitair aspect en een communicatief/bejegeningsaspect in de klacht. Met name in het tweede kwartaal van 2020, tijdens de 1e lockdown, nam het aantal klachtmeldingen en vragen bij de klachtenfunctionaris tijdelijk toe. De klachtenfunctionaris heeft in het gehele jaar 20 klachtmeldingen ontvangen die direct gerelateerd zijn aan corona. Het afgelopen jaar geeft daarmee geen representatief beeld, in vergelijking met een "normale" situatie.

De algemene clientvertrouwenspersoon is in 2020 12 keer benaderd. Bij de clientvertrouwenspersoon Wzd hebben er in 2020 geen kwesties gespeeld.

3. Invulling kwaliteitskader

3.1 Persoonsgerichte zorg

‘Omzien naar cliënt, mantelzorg en medewerker’: daar staat Zorggroep Charim voor. In de notitie *Visie op wonen, welzijn en zorg* beschrijft Zorggroep Charim haar uitgangspunten.

Bij alle locaties is in 2020 gestart met het ondersteuningsprogramma ‘Waardigheid en trots op locatie’ (WOL). Dit is een ondersteuningsprogramma voor verpleeghuiszorglocaties uit het (overheids-)programma ‘Thuis in het verpleeghuis’. Door een scan hebben de locaties inzicht gekregen in de mate waarin zij voldoen aan de acht thema’s van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

De scan maakt duidelijk of en in welke mate ondersteuning vanuit WOL nodig is om te kunnen voldoen aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Op basis van de in 2020 uitgevoerde scan is voor iedere locatie een plan van aanpak geformuleerd. De locaties krijgen in 2021 ondersteuning op maat om het plan van aanpak uit te voeren. De lokale cliëntenraden zijn hier nauw bij betrokken.

Tevens is er een centraal plan van aanpak gemaakt. Dit plan van aanpak gaat uit van een aantal concrete lijnen die organisatiebreed moeten worden opgepakt. Deze lijnen sluiten aan bij in de locatiescans geconstateerde verbeterpunten. Het gaat onder andere om de volgende lijnen:

- De verbetering van het functioneren van de ondersteunende diensten bij het herorganiseren van twee kritische processen:
 - Cliënten in zorg
 - Medewerker in dienst
- Het daar waar nodig op orde brengen van de balans in de personeelssamenstelling
- Het op uniforme wijze werken met informatie in het ECD
- Het daar waar nodig implementeren van een locatie-gebonden kwaliteitsmanagement systeem met een koppeling aan de centrale afdeling Kwaliteit van Charim, waarbij op locaties de wens bestaat de kwaliteitsverpleegkundige een centrale rol te geven.

3.2 Wonen en welzijn

3.2.1. Zingeving

Charim biedt zorg die verder gaat. Onze visie laat zien dat er bij ons ruimte is voor zingeving en levensvragen, in aansluiting op de persoonlijke betekenis hiervan voor de cliënt. We bieden een herkenbare christelijke omgeving, christelijke troost en bemoediging voor degenen die dat wensen. Waar mensen van huis uit gewend waren bezig te zijn met geloofszaken, zien we het als onze taak dit te faciliteren en te stimuleren als de ouderdom hierin beperkingen brengt. Ook daarbij gaat het om toewijding. In 2020 is dit werk met toewijding verder geprofessionaliseerd in de relatie cliënt-zorgverlener. De geestelijk verzorger is bij uitstek degene die aandacht kan besteden aan levensvragen en zingeving. Iedereen, ongeacht geloofsovertuiging, kan een beroep doen op de geestelijk verzorger. De geestelijk verzorging heeft in deze professionalisering dan ook een prominente ondersteunende rol gespeeld.

3.2.2. Welzijn

Activiteiten hebben een positieve invloed op de kwaliteit van leven. We ondersteunen cliënten om binnen hun mogelijkheden en passend bij hun dromen, wensen en verlangens mee te doen aan activiteiten op de locatie. Bij iedere cliënt staan we stil bij wat voor hem/haar een prettige besteding van de dag is. We beogen daarmee dat cliënten zich kunnen ontspannen, kunnen ontmoeten en genieten en professioneel ondersteund worden, samen met hun netwerk. Met als doel dat ze hun leven zoveel mogelijk kunnen voortzetten zoals ze gewend zijn, dan wel wensen. In 2021 wordt een hernieuwde visie op welzijn (c.q. begeleiding) geformuleerd die vervolgens zal worden geïmplementeerd. Deze zal aansluiten bij het begrip 'Positieve Gezondheid'. Op die manier kan nog meer op maat invulling worden gegeven aan zinvolle dagbesteding voor onze cliënten.

3.2.3. Schoon en verzorgd lichaam

Tijdens onze zorg- en dienstverlening spelen we ook in op veranderingen in de lichamelijke gezondheid. Naast het zorgplan, waarin de zorgvragen van de cliënt centraal staan, wordt in het ondersteuningsplan vastgelegd welke ondersteuning nodig is voor een schoon en verzorgd lichaam. Het werken conform de protocollen van Vilans draagt bij aan veilig en hygiënisch werken. Gedurende de uitvoer van de plannen van aanpak WOL in 2021 zal dit aspect nog verder worden geprofessionaliseerd.

3.2.4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In samenspraak met cliënt en familie wordt gekeken op welke onderdelen familie ondersteunend kan zijn in de zorg en begeleiding. Aan inzet van vrijwilligers wordt grote waarde gehecht binnen Zorggroep Charim. Binnen de gehele zorggroep zijn ongeveer 1500 vrijwilligers actief. Achter de schermen of juist in het middelpunt van de organisatie verrichten zij allerlei werkzaamheden voor onze cliënten en bezoekers.

3.2.5 Wooncomfort

In ons lange termijn-huisvestingsplan is er nadrukkelijk aandacht voor wooncomfort. We hebben bij dat aspect aandacht voor de persoonlijke levenssfeer, privacy en veiligheid van onze bewoners. In 2020 zijn verschillende projecten uitgevoerd. Daarbij werd nagestreefd om het wooncomfort aan te laten sluiten op de doelgroep en rekening te houden met de arbeidsomstandigheden van medewerkers. De cliëntenraden zijn in deze trajecten ook nauw betrokken. De nieuwbouw voor locatie 't Boveneind is in 2020 van start gegaan. Het plan om locatie Amandelhof te revitaliseren is in 2020, door voortschrijdend inzicht, stopgezet. Besloten is in te zetten op nieuwbouw..

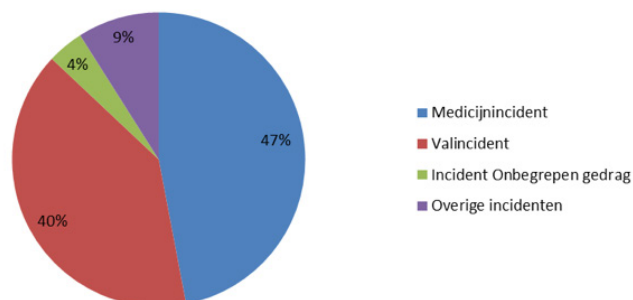
3.3 Veiligheid

Aan veiligheid voor cliënt en medewerker wordt grote waarde gehecht. We stimuleren een lerende cultuur. We willen leren van zaken die goed gaan en zaken die beter kunnen. Binnen Zorggroep Charim is een commissie kwaliteit en veiligheid actief. In deze commissie zitten afgevaardigden van de volgende commissies: MIC (Melding Incident Cliënt), MIM (Melding Incident Medewerker), HIP (Hygiëne Infectie Preventie), ARBO (Arbidsomstandigheden), Vrijheid en Veiligheid (Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen / Wet zorg en dwang) en CCFZ (Centrale Commissie Farmaceutische Zorg). Daarnaast participeren medewerkers van de afdeling Kwaliteit in deze commissies met aandachtsgebieden zoals 'interne en externe audits', 'beheer Vilans-protocollen', 'beheer handboek', 'toezicht IGJ en GGD' en 'klachten'.

MIC

In 2020 zijn in totaal 5493 incidenten geregistreerd tegenover 5666 in 2019. Hieronder een specificatie van de meldingen in 2020. In 2021 zal de MIC-commissie een trendanalyse opstellen en verbeteracties hierop uitvoeren.

Percentage Type Incidenten 2020



HIP

De HIP Commissie heeft in maart 2020 ten gevolge van COVID-19 een ander karakter gekregen. Een deel van de HIP Commissie is (tijdelijk) verdergegaan als Corona kernteam. In de loop van 2020 is de reguliere HIP-Commissie weer opgestart. De HIP-Commissie zal zich in 2021 vooral bezighouden met het onder de aandacht brengen, houden en continueren van de vanwege Covid-19 goed gehanteerde hygiënemaatregelen. Daarnaast zal de HIP-Commissie gaan onderzoeken of het noodzakelijk is dat medewerkers cyclisch (jaarlijks of twee jaarlijks) scholing krijgen op dit onderwerp.

Het Corona kernteam komt vanaf maart 2020 drie keer per week bij elkaar. Op basis van de richtlijnen van het RIVM ondersteunt het kernteam de organisatie in het toepassen van maatregelen om de gevolgen van Corona te beheersen binnen Charim.

In 2021 is de verwachting dat het aantal vergaderingen, in verband met de vaccinaties en het hopelijk minder aanwezig zijn van Covid-19, afnemen.

Farmaceutische Zorg

De CCFZ bevordert een veilig en adequaat geneesmiddeldistributiesysteem en ziet toe op implementatie van de vastgestelde werkwijze op alle locaties. Ze is verantwoordelijk voor het signaleren van knelpunten richting de Raad van Bestuur.

De 1^e helft van het jaar 2020 stond in teken van Covid-19. In dit kader heeft de CCFZ zich bezig moeten houden met het aanpassen van het proces van toediening van medicatie, zodat dit proces op een zo'n veilige mogelijke manier door kon gaan.

Covid-19

I.v.m. het begin van de Covid-19 pandemie in maart 2020 en de landelijke maatregel om de verzorgingshuizen en verpleeghuizen te sluiten voor mensen van buitenaf, zijn er tijdelijk aanpassingen gedaan in de logistiek rond medicatielevering en het ophalen van medicatieafval. De impact van het coronavirus was groot op het kunnen werken volgens de landelijke richtlijnen voor medicatiezorg.

Samenwerking Uplus

In het najaar van 2020 heeft er een evaluatie met Uplus (leverancier van farmaceutische diensten) plaatsgevonden over de samenwerking, medicatiekosten en logistieke kosten. Conclusie is dat Charim tevreden is over de samenwerking. Er zijn wel verbeterpunten op het gebied van logistieke kosten en het ondersteunen van Charim om deze kosten te verlagen.

In 2020 is een kostenbesparing gerealiseerd door het organiseren van een centrale plek van medicatielevering op de locatie. De bestelwijze van medicijnen en de manier, waarop Charim-artsen voorschrijven zijn tevens geëvalueerd en aangepast, waardoor de nieuwe handelswijzen ook kostenbesparingen opleveren.

Werkvoorraad

Tijdens de uitbraak van Covid-19 is van een aantal middelen in de werkvoorraad de maximaal aantallen opgehoogd. Dit om te zorgen dat er voldoende medicatie beschikbaar is bij een mogelijke Covid-uitbraak op de locatie. In augustus 2020 is deze maatregel teruggedraaid, omdat dit niet meer nodig bleek te zijn. In april 2020 is de werkvoorraadcontrole overgedragen van apotheek Kerkewijk aan het Ambulant Verpleegkundig Team (AVT). Doordat de controles nu door collega's van Charim gedaan worden, is er meer inzicht in hoe de processen verlopen en waar we met elkaar een verbeterslag kunnen maken. Vervolgens is besloten dat per 1 januari 2021 het beheer van de werkvoorraden volledig bij de locaties komt te liggen. Dit geeft meer eigenaarschap over het medicatieproces. In juni 2021 zal dit geëvalueerd worden.

MIC-meldingen (medicatie)

De CCFZ wil de MIC-meldingen voor medicatie uitgebreid analyseren en het meldingsformulier vernieuwen. Het huidige formulier in ONS Nedap geeft niet op alle onderdelen de juiste informatie, waardoor een goede analyse maken lastig is en er geen duidelijke terugkoppeling gegeven kan worden naar de afdelingen en apotheken. Dit is een actiepunten voor 2021.

Arbo en MIM

Arbo-commissie

Voor Arbo heeft in 2020 de prioriteit gelegen bij veilig werken in coronatijd. De coördinator Arbo & verzuim maakte onderdeel uit van het Corona kernteam. In het kernteam zijn de risico's op het gebied van gezondheid, veiligheid en welzijn die samenhangen met Corona in kaart gebracht en vervolgens is mitigerend beleid ontwikkeld met veiligheidsafspraken en -procedures voor de zorg en de kantooromgeving. Er is gezamenlijk gewerkt aan implementatie van de richtlijnen van het RIVM, het verkrijgen van de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en instructie van medewerkers inzake het gebruik ervan etc. Charim heeft eigen teststraten opgezet om medewerkers snel te kunnen testen, soms in samenwerking met de GGD. Ook is er aandacht uitgegaan naar (de)briefing en nazorg van afdelingen die in cohort gewerkt hebben en was er aandacht voor de opvang van individuele medewerkers. Daarnaast is er prioriteit gegeven aan het versterken van het Bedrijfsopvangteam (BOT), zodat opvang en nazorg kon worden geboden aan teams en individuele medewerkers die daaraan behoefte hadden. Ook is het mogelijk gemaakt om BHV-trainingen en ontruimingsoefeningen in aangepaste vorm door te laten gaan. Verder is door het team Arbo&Verzuim in 2020 vooral incidentgestuurd gewerkt: bijdragen aan oplossingen voor knelpunten en incidenten die door medewerkers gemeld zijn.

Inzet Bedrijfsopvangteam

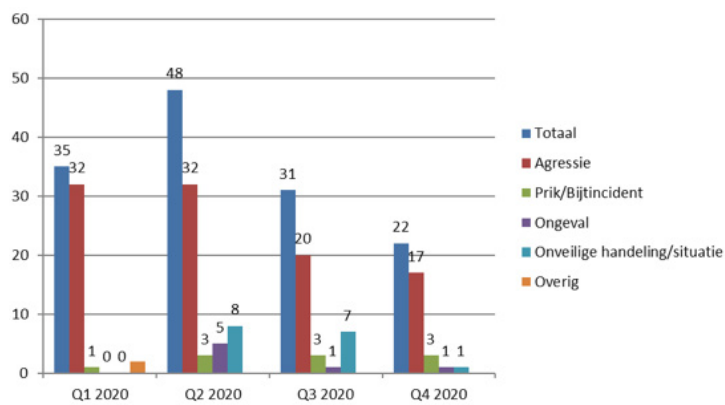
Het Bedrijfsopvangteam is in 2020 23 keer ingeschakeld, waarvan 5 keer voor teamopvang i.v.m. Corona, 7 individuele trajecten vanwege Corona en 11 trajecten van verschillende aard.

Inzet vertrouwenspersonen medewerkers

In 2020 is er 20 keer een beroep gedaan op de in- en/of externe vertrouwenspersonen. In 12 gevallen had de melding betrekking op communicatie tussen leidinggevende en medewerker. Op één locatie is n.a.v. de meldingen een nader onderzoek ingesteld. In de andere gevallen heeft de vertrouwenspersoon in één of meerdere gesprekken de medewerkers op weg geholpen om de situatie op te (laten) lossen.

Meldingen Incidenten Medewerkers

Het aantal MIM-incidenten is in het jaar 2020 afgenomen. Hieronder de specificatie.



Er zijn in 2020 137 meldingen (ca 100 - 150 minder dan voorgaande jaren) gedaan. De inschatting is dat deze daling veroorzaakt wordt door het minder melden en niet doordat er minder incidenten waren. Sinds 2020 kan er via Mijn Dossier digitaal melding worden gedaan. Er zijn signalen dat nog niet iedereen deze manier van melden onder de knie heeft. In 2021 zal hier extra aandacht aan worden besteed. Het grootste deel van de meldingen betreft agressie-incidenten/onbegrepen gedrag door bewoners. Dit is mede gerelateerd aan toenemende omvang van de cliëntgroep met psychogeriatrische en psychiatrische problematiek. Naar aanleiding hiervan zijn op enkele afdelingen trainingen ingezet om kennis en vaardigheden met deze doelgroep te vergroten. In 2021 zal dit worden uitgebreid. Daarnaast hebben 6 zorgmedewerkers zich gemeld bij Prikpunt vanwege een prik-, bijt- of snijaccident. Het aantal gemelde accidenten is van 32 in 2013 geleidelijk en structureel gedaald naar 6 accidenten per jaar in de laatste 2 jaren. De snelheid van handelen na een accident behoeft extra aandacht. In 2021 zal 'wat te doen na een prikaccident' op de agenda staan in de bijeenkomsten van de decentrale preventie-organisatie. In 2020 waren er geen meldingsplichtige bedrijfsongevallen.

Vrijheid en Veiligheid

Vrijheidsbeperkende maatregelen

De BOPZ gold tot 1 juli 2020. In 2020 heeft er een omzetting plaatsgevonden van de middelen en maatregelen naar (on)vrijwillige zorg (Wet zorg en dwang (Wzd)). De artsen hebben de BOPZ-maatregelen omgezet in de dossiers naar het maatregelenformulier. In 2021 nemen de zorgverantwoordelijken (EVV) de verantwoordelijkheid voor het invullen van het formulier over. De evaluatiemomenten uit het stappenplan zijn in het formulier verwerkt. Hier heeft de zorgverantwoordelijke de coördinerende rol.

Scholing

Vanaf Q4 2020 zijn de zorgmedewerkers geschoold door een externe deskundige. Daarnaast was er een e-learning beschikbaar in de leeromgeving. Deze is verplicht voor medewerkers vanaf niveau 2. In Q1 2021 wordt er gestart met de training voor de teamleiders. Zij hebben een aanjagende functie in het werken volgens de Wzd en begeleiden en ondersteunen de EVV bij het volgen van het stappenplan. De specialisten Oudergeneeskunde hebben in 2020 een training gevolgd van Pro Persona voor het inzetten van het IBS (in bewaringstelling)-crisisbed. In 2021 volgen de specialisten Oudergeneeskunde en de psychologen een in-company training over de Wet zorg en dwang. De GZ-psychologen zullen, na de afronding van de training als Wzd-functionaris, samen met de specialisten Oudergeneeskunde, ook extern worden ingezet als deskundige en Wzd-functionaris.

Decubitus

Binnen Charim houden we ons ook bezig met het voorkomen en behandelen van huidletsel, waaronder decubitus. In 2020 is het scholingsplan wondzorg uitgerold. Ook heeft de introductie van de herziening wondbehandelprotocol plaatsgevonden. De prevalentie is in 2020 gedaald door de aanwezigheid van meer kennis, coaching *on the job* en de beschikbaarheid van een specialistisch team wondzorg. In 2021 zetten we in op de scholing van wondambassadeurs en het vergroten van de betrouwbaarheid van de prevalentiemetingen.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

3.4.1. Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem geeft inzicht in de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en is gericht op het continu verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Het kwaliteitssysteem ondersteunt de organisatie om te kunnen voldoen aan de wettelijk regels, professionele standaarden en de kwaliteitskeurmerken.

In de commissie Kwaliteit & Veiligheid worden risicovolle thema's besproken (zie paragraaf 3.3). Per commissie worden de verbetercycli uitgevoerd en gecheckt (*Plan-Do-Check-Act*). Op die manier stimuleren we het continue werken aan verbeteringen. Elk kwartaal wordt aan de locaties een kwaliteitsrapportage aangeboden, die besproken wordt met de lokale cliëntenraden. De kwartaalrapportages zijn voorzien van de indicatoren kwaliteitskader en normen IGJ. Een efficiënte rapportage geeft managers inzicht in wat goed gaat en geconsolideerd dient te worden en waar verbetering noodzakelijk is. Binnen Zorggroep Charim worden interne audits uitgevoerd op de indicatoren uit het kwaliteitskader Verpleeghuizen, als onderdeel van het programma WOL. De werkwijze wordt in 2021 verder uitgerold. Er zijn in het jaar 2020 interne audits uitgevoerd op het thema 'mondzorg' en 'zorgleefplan'. Ook zijn er verificaties uitgevoerd op de geconstateerde verbeteracties n.a.v. IGJ-meldingen 2017-2020 en IGJ-bezoeken 2019-2020.

In 2021 zal als onderdeel van het programma WOL gewerkt worden aan het efficiënter en effectiever gebruikmaken van het kwaliteitssysteem. Dit gebeurt op zodanige wijze dat de doorgevoerde veranderingen worden verankerd in de dagelijkse zorgverlening. Een ondersteunend element hierin is de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen, die de teams inhoudelijk en procesmatig ondersteunen. De inzet van kwaliteitsverpleegkundigen wordt beoogd voor 2021.

Kwaliteitskeurmerk

Zorggroep Charim draagt het kwaliteitskeurmerk ISO 9001:2015. DNV-GL audit jaarlijks of voldaan wordt aan de eisen van het keurmerk. In september 2020 heeft Charim weer voor de komende 3 jaar haar ISO 9001:2015 kwaliteitskeurmerk behaald. Er zijn tijdens de externe audit slechts enkele observaties geconstateerd. De auditoren waren onder de indruk hoe Charim haar Corona-organisatie heeft ingericht. Voor hospice De Wingerd wordt het kwaliteitskeurmerk PREZO Hospice zorg gehanteerd. In oktober 2020 heeft hospice De Wingerd haar Prezo-certificaat door een positief resultaat kunnen verlengen (hercertificering tijdens de looptijd van 3 jaar).

Toezicht

In 2020 is een bezoek van de IGJ aan locatie De Looborch positief verlopen. Alle verbeterpunten die voortvloeiden uit IGJ-bezoeken en IGJ-meldingen zijn in 2020 afgerond. IGJ heeft het laatste dossier in januari 2021 afgesloten.

Het GGD-bezoek (dagbesteding Veenendaal / Rhenen) 2017/2018 is in 2020 afgesloten. In het rapport zijn geen ontwikkelpunten geformuleerd. De toezichthouder heeft geconstateerd dat de aanbieder ten tijde van het onderzoek op beleidsniveau voldoet aan alle kwaliteitsnormen of algemeen geldende normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. Zij sluit met dit rapport het toezicht af.

3.4.2. Lerend netwerk

Zorggroep Charim maakt deel uit van een lerend netwerk met de volgende zorgorganisaties: Accolade Zorg te Bosch en Duin, Amaris Zorggroep te Laren, De Haven te Spakenburg, Innovum te Loosdrecht. De bestuurders van het netwerk ontmoeten elkaar periodiek, evenals de kwaliteitsfunctionarissen van de organisaties. Naast de reguliere vergaderingen weet men elkaar ook goed te vinden en consulteert men elkaar frequent. De kwaliteitsplannen zijn met elkaar gedeeld en besproken.

3.4.3. LMS

Medewerkers hebben toegang tot een Leer Management Systeem (LMS Charim Leert).

In dit LMS worden bevoegd- en bekwaamheden vastgelegd en bijgehouden. De indicator 'Bevoegd en bekwaam' is opgenomen in het maandelijkse dashboard voor de Raad van Bestuur, directie en managers.

3.4.4. Scholing

Als organisatie bieden we veilige zorg en werken we overeenkomstig de geldende richtlijnen. Zorgthema's zoals medicatieveiligheid, infectiepreventie, vrijheidsbeperking en fysieke belasting zijn terugkerende onderwerpen in de bijscholing. Charim beschikt over een Ambulant Verpleegkundig Team (AVT) dat beschikbaar is voor advies en specialistische handelingen. Daarnaast beschikt Charim over Medisch Specialistische Verpleging Thuis (MSVT). Hiermee kan Charim ook cliënten met een complexe zorgvraag de juiste zorg bieden. Deze expertise is 24 uur per dag beschikbaar en oproepbaar.

3.5 Leiderschap

Binnen de besturingsfilosofie staat de relatie cliënt-zorgverlener/team centraal. De Raad van Bestuur en anderen binnen Charim dragen er actief aan bij om deze relatie ten volste tot zijn recht te laten komen. De Raad van Bestuur investeert in goed bestuur en toezicht door het stimuleren van een cultuur van voortdurend leren en verbeteren. Een cultuur van dialoog, aanspreekbaar en verantwoordelijk zijn. Als organisatie werken we volgens de zorgbrede governance code. De Raad van Toezicht ziet op de organisatie toe en hanteert als toetssteen de maatschappelijk doelstelling van de organisatie.

Ondersteunend aan het centraal stellen van de relatie cliënt-zorgverlener/team is het traject Betekenisvolle Medezeggenschap. Hiermee werd beoogd de cliënten medezeggenschap dichterbij de cliënt te organiseren. De rol van de Lokale Cliëntenraad als gesprekspartner van de manager en de Centrale cliëntenraad als gesprekspartner van de Raad van Bestuur is opnieuw geformuleerd met als motto 'Eerst lokaal, dan centraal'. Deze verandering sluit naadloos aan op de invoering van de nieuwe wet, WMCZ 2018, die in de zomer 2020 zijn intrede deed.

Zorggroep Charim heeft een Ondernemingsraad die periodiek overleg met de Raad van Bestuur heeft over medewerkergerelateerde onderwerpen. Daarnaast overlegt de Raad van Bestuur met de Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR) over de ontwikkeling van de zorg. Separaat voert de VVAR overleg met de directeur Zorg. Ook heeft de Raad van Bestuur periodiek overleg met de Centrale Participantenraad, een raad van kerken die verbonden zijn aan Zorggroep Charim. De Raad van Bestuur woont periodiek werkoverleggen bij van de verschillende teams en legt regelmatig werkbezoeken af om feeling te houden met de effecten van het beleid op de zorg- en dienstverlening in de praktijk.

Voor de Raad van Bestuur geldt een vaste onkostenvergoeding van €100 per maand voor parkeerkosten, bloemen, etc. ten behoeve van Zorggroep Charim. In 2020 is er €430,45 aan specifieke representatie-uitgaven separaat vergoed, na goedkeuring van de voorzitter Raad van Toezicht. Er zijn geen geschenken aangenomen.

3.6 Personele samenstelling Zorggroep Charim

Zorggroep Charim investeert komende jaren in het uitbreiden van het aantal medewerkers ten dienste aan de cliënt. De komende jaren wordt er meer geïnvesteerd dan de personele norm van het kwaliteitskader vraagt. Zorggroep Charim wil hiermee een extra kwaliteitsimpuls geven. De krapte op de arbeidsmarkt vraagt om een creatieve wijze van het werven van nieuwe medewerkers. Hieronder volgt de personeelsopbouw van onze zorgpersoneel. Het geeft inzicht in de verhouding leerlingen – gediplomeerd personeel en geeft inzicht in de verhoudingen tussen helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen binnen Charim.

	Para(medisch)	psychosociaal	Verpleegkundig		Verzorgend 1		Verzorgend 2		Verzorgend 3		Facilitair	Administratief en management	Vrijwilligers
FTE	Gediplomeerd Leerling	Gediplomeerd Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling	Gediplomeerd	Leerling			
De Meent			20,60	10,00	17,83	-	14,72	0,89	77,34	13,36	11,15	7,00	288
Tollekamp			3,44	3,42	2,00	-	15,47	-	31,72	2,67	6,21	2,83	165
De Kleine Meent				-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Dragonder			0,89	-	2,54	-	7,06	0,67	12,22	3,89	1,08	0,89	
t Boveneind			5,82	2,33	5,26	-	4,25	0,67	23,36	5,11	9,06	1,89	193
De Engelenburgh			4,06	-	7,03	-	7,04	0,78	30,82	11,78	17,92	1,89	127
Elim			5,39	1,67	6,17	-	8,22	-	26,05	4,86	8,46	2,44	95
Amandelhof			4,39	-	7,83	-	10,83	1,56	21,88	3,61	13,51	2,78	135
Groenewoude			1,83	1,56	2,83	-	5,78	0,67	7,47	1,00	4,81	-	82
Mirtehof			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	66
Spathodea			-	-	3,33	-	6,00	-	6,56	1,56	4	-	19
Looborch			1	2,56	8,25	-	6,58	2,06	20,64	3,56	7,61	2,44	138
Behandeldienst	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
			47,42	21,54	63,07	-	85,95	7,3	258,06	51,4	83,81	22,16	1318

Verzuim

Zorggroep Charim werkt samen met een team van bedrijfsartsen, inzetbaarheidscoaches en arbeidsdeskundigen van Human Capital Care aan de inzetbaarheid van haar medewerkers. In 2020 lag het gemiddelde verzuim met 7,5% hoger dan voorgaande jaren. Het verzuim werd, behalve door fysieke klachten en psychische klachten, ook veroorzaakt door coronagerelateerde klachten. Verzuim van medewerkers die in quarantaine zaten, maar niet ziek waren, zijn niet in de verzuimcijfers meegenomen. Het grootste deel van de medewerkers die verzuimden, was voor het einde van de wachttijd gere-integreerd. Voor 2020 stonden verschillende acties op het programma t.a.v. de inzetbaarheid en verzuimpreventie, zoals de mogelijkheid deel te nemen aan een periodiek medisch onderzoek en aan workshops als 'Nee is oké' en 'Stress te lijf'. Door de coronamaatregelen hebben deze activiteiten slechts beperkt doorgang kunnen vinden.

3.7 Gebruik van Hulpbronnen

3.7.1 Technologische hulpbronnen en digitale ondersteuning

Zorggroep Charim heeft beleid ontwikkeld ten aanzien van domotica.

De doelstellingen, verwoord in de *Visie domotica*, zijn:

- De kwaliteit van leven en zorg aan onze cliënten wordt geoptimaliseerd
- De cliënt kan, met de mogelijkheden die domotica biedt, zijn leven voortzetten zoals hij gewend is
- Een accentverschuiving in de taken van de zorgverlener. De zorg wordt op een andere wijze verleend

Op locatie De Meent wordt gewerkt met leefcirkels. In 2021 worden plannen ontwikkeld voor een bredere uitrol van domotica binnen de organisatie.

3.7.2 Kwaliteitshandboek

In 2020 is er een actieplan opgesteld voor de integratie van het huidige kwaliteitshandboek met het nieuwe sociale intranet (Portum). Er heeft in 2020 een documentinventarisatie plaatsgevonden met de portefeuillehouders. In 2021 zal de daadwerkelijke integratie plaatsvinden.

3.8 Gebruik van informatie

ONS Nedap

Bij de ondersteuning van de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten wordt er gebruikgemaakt van ONS Nedap. Het systeem biedt de mogelijkheid voor een methodisch werkproces ter bevordering van de kwaliteit van zorg en administratieve verantwoordingseisen. In 2021 wordt Ons Nedap doorontwikkeld op eenvoud, eenduidigheid en gebruikersvriendelijkheid en vindt er verdere deskundigheidsbevordering van medewerkers plaats.

Medimo

Binnen Zorggroep Charim wordt gebruikgemaakt van Medimo. Medimo is het systeem voor elektronisch voorschrijven voor de artsen en voor toedienregistratie in zowel de intramurale als extramurale zorg. In 2020 is op verschillende locaties gestart met de dubbele controle op afstand door middel van Medimo. Daarnaast is er begonnen met de voorbereidingen voor het digitaal registreren van de werkvoorraad. Ook is Charim Revalidatie Veenendaal in 2020 begonnen met een pilot om de opiatenvoorraad op cliëntnaam digitaal te beheren.

4. Besteding Kwaliteitsbudget

Het kwaliteitsbudget is in 2020 opgedeeld in twee onderdelen: 85% van het budget voor extra inzet van zorgpersoneel en 15% voor daaraan gerelateerde zaken die indirect van invloed zijn op de cliëntzorg.

85% deel

De inzet van het 85% deel is beschreven in de lokale jaarplannen en is aangewend om invulling te geven aan het toezicht op woongroepen door verzorgingsassistenten en daarmee aan verbetering van persoonsgerichte zorg (waar ook het programma Zorg op is gericht). Ook is op sommige locaties ingezet op verbetering van kwaliteit door inzet van een kwaliteitsverpleegkundige.

15% deel

Het 15% deel voor 2020 is aangewend voor:

- Het verbeteren van de planning door het inzetten van planners die de teamleiders ondersteunen in die taak. Door de planningstaak bij een planner te beleggen, wordt een groot deel van die taak uit de teams getrokken en kunnen medewerkers zich richten op de zorg en de ontwikkeling van de zorg- en dienstverlening daarvan. Daarnaast heeft een goede planning een positief effect op de medewerkers, het beter kunnen volgen van opleidingen etc.. Voor het aantrekken van planners is € 438.000,- besteed.
- Er is een SOUL-traject uitgevoerd voor het verhogen van de deskundigheid van medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers, bijvoorbeeld door scholing. Er is hiervoor in 2020 een bedrag van € 18.000,- besteed vanuit het kwaliteitsbudget.
- Er is een externe adviseur Wet zorg en dwang ingehuurd, die zich met name heeft gericht op het verhogen van de deskundigheid van medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers, bijvoorbeeld door scholing. Hiermee was € 25.000,- gemoeid.
- Er is een medewerker Preventie Arbo&Verzuim aangesteld. Extra inzet op preventie arbo en ziekteverzuim moet leiden tot een lager verzuimcijfer. Er is een besteding van € 55.000,- gerealiseerd vanuit het kwaliteitsbudget.
- Door aanschaf van devices voor zorgmedewerkers ontstaat de mogelijkheid om bij de cliënt direct administratieve handelingen zoals rapportages, toedienen medicatie en dergelijke uit te voeren. Hierdoor is er sprake van efficiënter werken doordat informatie niet tweemaal verwerkt hoeft te worden. Ook is een bijkomend effect dat er meer in aanwezigheid van cliënten administratieve handelingen kunnen worden gedaan. Nabijheid van zorgpersoneel wordt over het algemeen altijd zeer gewaardeerd door cliënten. Er is in 2020 een bedrag van € 24.000,- besteed vanuit het kwaliteitsbudget.
- Er is geïnvesteerd in cliëntgerichte scholingen. Hierbij valt te denken aan scholingen op het gebied van de Wet zorg en dwang, mondzorg en infectiepreventie. Er is in 2020 een bedrag van € 16.125,- besteed vanuit het kwaliteitsbudget.
- Ten slotte wordt vanuit overheidswege controle gevraagd over de rechtmatige inzet van de middelen door de accountant. Deze kosten van € 6000,- kunnen en zijn uit het kwaliteitsbudget gehaald.
- Er is vanuit het 15% deel € 70.000,- besteed aan extra inzet van zorgpersoneel

Nawoord RvT

Het jaar 2020 was voor velen en bewogen jaar. Corona heeft helaas veel zorgen en verdriet gebracht, zowel bij de cliënten van Charim als bij de medewerkers. Als RvT zijn we dankbaar voor de toewijding en liefde die we hebben gezien bij de medewerkers en de cliëntenraden. Met grote betrokkenheid en soms met vallen en opstaan is binnen de opgelegde beperkingen samen gezocht naar het blijven bieden van liefdevolle en persoonlijke zorg.

Binnen de RvT volgden we de ontwikkelingen, waarbij we letten op het behoud van de kwaliteit van zorg en het welzijn en uithoudingsvermogen van de medewerkers. Dit waren ook de centrale thema's in de formele en informele contacten tussen de RvT en de OR, VVAR en CCR. Het kon niet anders dan dat het ziekteverzuim toenam en dat alle spanningen hun weerslag hadden op de realisatie van de doelen die niet met de directe zorg te maken hadden.

In de bijeenkomsten van de RvT is ook stilgestaan bij de veranderbaarheid van de organisatie met het oog op de toekomstige ontwikkelingen in de zorg. Het aanpassingsvermogen van de medewerkers blijkt indrukwekkend groot te zijn in de crisis die we momenteel meemaken. Daar staat tegenover dat de uitdagingen voor de toekomst om heel andere aanpassingen vragen. Een steeds krappere arbeidsmarkt bij een sterk toenemende vraag naar zorg levert een grote uitdaging op. Een grote tevredenheid van de cliënten en hun familieleden en een hoge standaard van de professionele zorg levert een mooie uitgangspositie voor de toekomst op. Om die reden heeft de RvT met de RvB uitgebreid gesproken over de uitkomsten van de medewerkersmonitor, het kwaliteitsplan, de uitkomsten van de verschillende inspecties door de IGJ, de uitkomsten van Zorgkaart.nl en de resultaten van Waardigheid en Trots op locatie. Zowel de mooie resultaten als de verbeterpunten zijn hierdoor in kaart gebracht. Verbeterpunten worden door directie en management opgepakt. Als RvT blijven we de realisatie van dit verbeterpotentieel nadrukkelijk volgen.

In de zes formele bijeenkomsten die de RvT met de RvB heeft gehad zijn – naast bovengenoemde thema's – uiteraard ook de vastgoedontwikkeling van locatie 't Boveneind, de realisatie van het financieel verbeterplan en de ontwikkeling van een nieuw beleidsplan aan de orde geweest.

De rol van de RvT binnen Charim is driedelig.

- De RvT houdt toezicht op de RvB; worden de doelen uit het beleidsplan en de resultaten uit de begroting gerealiseerd en wordt er, zo nodig, adequaat bijgestuurd?
- De RvT is klankbord voor de RvB. Een breed scala van thema's wordt besproken, waarbij de RvB gevraagd en ongevraagd advies krijgt vanuit de RvT
- De RvT is werkgever van de RvB en daarmee verantwoordelijk voor de beoordeling van diens functioneren
Dit alles voert de RvT uit met oog op de maatschappelijke verantwoordelijkheid die een zorgorganisatie als Charim in haar werkgebied heeft.

Per 1 januari 2020 zijn Hester Touwen en Tjapko van Dalen benoemd tot lid, respectievelijk voorzitter van de RvT. Eind 2020 zijn Hans Hoepel en Sjaak den Heijer afgetreden en per 1 januari 2021 zijn Janneke Schermers en Aart Willem Saly toegetreden tot de RvT. Daarmee is de RvT – op Ina Wijma na – in zeer korte tijd van samenstelling veranderd. Om die reden zal de RvT in juni 2021 haar visie op bestuur en toezicht opnieuw formuleren.