



Een dorp ben je niet vanzelf. Hiervoor heb je de inzet en energie nodig van elkaar, wat ook niet vanzelf gaat. We ondersteunen, ontwikkelen, groeien en stellen beschikbaar.



Kwaliteitsverslag 2018

Hervormde Stichting Bejaardenzorg Capelle aan den IJssel "De Vijverhof"

Reigerlaan 251

2903 LJ Capelle aan den IJssel

T. +31 (0)10 450 37 55

F. +31 (0)10 450 83 30

[E-mail info@hsbdeVijverhof.nl](mailto:info@hsbdeVijverhof.nl)

[Web www.hsbdeVijverhof.nl](http://www.hsbdeVijverhof.nl)

KVK 41125094

AGB 42420912

Voorwoord

Terugblikken op 2018 is voor De Vijverhof een feest. Samen met iedereen die bij De Vijverhof hoort, vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme zetten we hiervoor in. We doen dit met elkaar en brengen mensen bij elkaar: familieleden, burens, medewerkers en vrijwilligers. Allemaal zetten zij zich in voor de mensen die De Vijverhof nodig hebben. Iedereen kan zichzelf zijn, allen met hetzelfde doel. In 2018 heeft de Vijverhof haar visie opnieuw vastgesteld en meer toekomstbestendig gemaakt. Hier is ook de uiting 'Een dorp in een stad' voortgekomen.

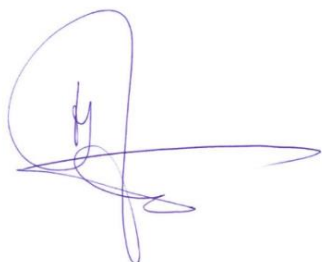
Natuurlijk gaat het om het welbevinden van onze inwoners en een ieder die bij De Vijverhof betrokken is. We zijn daarom ook trots om te melden, dat de waardering voor onze medewerkers zowel voor de Thuiszorg als voor de Intramurale Zorg met een 8,5 gewaardeerd wordt. Een écht compliment voor onze medewerkers is hier dan ook op zijn plaats! Daarnaast beveelt 97% van de geïnterviewde inwoners De Vijverhof aan bij anderen. Bij de Thuiszorg is de zogeheten promotiescore (8 of hoger) 84%.

In 2018 werd het plafond voor het aantal behandelplaatsen intramuraal losgelaten en kon De Vijverhof groeien naar 95 plaatsen met behandeling. Daarnaast is de organisatie ook behoorlijk gegroeid door de introductie van het Volledig Pakket Thuis (VPT), waarbij vergelijkbare zorg als intramuraal geboden wordt voor mensen die zelfstandig wonen. Ook trots zijn wij op de opening van de open inloopvoorziening De Ontmoeting, die we halverwege 2018 konden uitbreiden in locatie De Merel. De gemeente Capelle aan den IJssel heeft de toenemende behoefte onderkend door ook voor deze nieuwe locatie van de open inloopvoorziening subsidie te verstrekken. Gedurende 10 dagdelen per week worden diverse leuke en bijzondere activiteiten aangeboden waarbij gemiddeld zo'n 30 bezoekers per activiteit aanwezig zijn.

2018 was voor De Vijverhof ook het jaar van uitbreiden van de samenwerking met partners en het opzetten van het Lerend Netwerk. Dit laatste is opgezet samen met De Zellingen, de Lelie Zorggroep en Sonnenburgh. Doel is om gezamenlijke problemen/aandachtspunten rondom de invoering van het kwaliteitskader te bespreken en vorm te geven. Zowel op beleidsmedewerkers als op bestuurlijk niveau geven we invulling aan dit netwerk.

In het verslagjaar 2018 heeft tevens een Bestuurswisseling plaatsgevonden. De voormalig bestuurder, Joost Zielstra, heeft De Vijverhof na 6 jaar verlaten voor een nieuwe uitdaging in een andere, grotere zorgorganisatie. Sander van IJsseldijk is hem met ingang van 1 augustus 2018 opgevolgd.

De Vijverhof: een dorp in een stad. Wij gaan voor kwaliteit van leven voor onze inwoners en een ieder die bij De Vijverhof betrokken is, afgestemd op ieders wensen en keuzes.



Marian van Roosmalen
Directeur-Bestuurder a.i.

Inhoudsopgave

Voorwoord	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Visie/Missie	4
Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten	6
KWALITEIT EN VEILIGHEID	6
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG	6
.2 WONEN EN WELZIJN	8
.3 VEILIGHEID	10
.3.1 Medicatieveiligheid.....	10
.3.2 Decubituspreventie.....	11
.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen.....	11
.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen.....	13
.3.5 MIC.....	14
.3.6 MIM.....	18
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	19
RANDVOORWAARDEN	20
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	20
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING	23
.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	26
.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE	27
.9 FINANCIËN	31
.10 BIJLAGEN	32
.10.1 Overzicht RvB met nevenfuncties	32
.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties	32
.10.3 Netwerken.....	33

Visie/Missie

Missie

De missie van De Vijverhof is de volgende:

De Vijverhof, een herkenbaar en respectvol thuis. Persoonlijk, betrokken en deskundig.

Visie

De Vijverhof biedt ouderenzorg in de breedste zin van het woord. Van complexe verpleeghuiszorg tot zorg thuis in de wijk. Ieder mens beschouwen we als uniek. We vinden dat het hebben van een persoonlijke relatie met de cliënt de basis vormt voor goede zorg. Die bouwen we op, waarbij wonen, zorg en welzijn aan elkaar verbonden zijn. We werken daarbij samen het netwerk van de cliënt. We willen bereiken dat onze inwoners in deze fase in hun leven waardigheid en levensgeluk ervaren. We hebben oog voor de vragen die bij deze levensfase horen.

Samen met iedereen, vitale en minder vitale mensen die bij De Vijverhof horen, vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme zetten we in. We doen dit met elkaar en brengen mensen bij elkaar. Familieleden, burens, medewerkers en vrijwilligers: allemaal zetten zij zich in voor de mensen die De Vijverhof nodig hebben. Iedereen kan zichzelf zijn, allen met hetzelfde doel.

Basiswaarden

Ontmoeting is voor De Vijverhof het vertrekpunt voor zorg en begeleiding. We beseffen dat goede zorg bereikt wordt als wij de dialoog en daarmee de relatie aangaan met de inwoners en alle mensen die hier bij horen. Mensen ontmoeten elkaar in en buiten De Vijverhof, ieder met zijn of haar eigen achtergrond.

Samengevat vinden we het volgende belangrijk voor iedereen die bij De Vijverhof betrokken is:

- *Je hoort erbij*
- *Je draagt bij aan*
- *En dat ondersteunen wij*

Missie, visie en basiswaarden zijn verankerd in het protestants-christelijk geloof.

Visie op Welzijn

De Vijverhof is een woonzorgcentrum. In dit woord staan wonen en zorg centraal. Mensen wonen hier met een zorgindicatie en ook zonder. Wonen en zorg zijn of kunnen met elkaar worden gecombineerd. Eigenlijk zouden we De Vijverhof net zo goed een welzijnscentrum kunnen noemen. Hiermee bedoelen we de onlosmakelijke verbondenheid van welzijn met wonen en zorg.

Welzijn is een containerbegrip. Welzijn is een verzamelnaam van tal van activiteiten die gericht zijn op het wel zijn van mensen.

Welzijn neemt in de visie van woonzorgcentrum De Vijverhof een meer dan bijzondere plaats in. Al ons handelen is gericht op het levensgeluk van mensen. Een mooie en schone woonomgeving, een vriendelijke bejegening, professionaliteit, deskundigheid en natuurlijk goede zorgverlening helpen daarbij. Toch zien we deze onderwerpen als randvoorwaarden.

Welzijn zien we als het hoogste doel. Hierin komen vriendschap, liefde, geluk bij elkaar. Hierin komen autonomie, eigen regie, keuzevrijheid bij elkaar. Hierin kunnen we waar maken waar mensen voor staan en wat zij willen. Doen wat je wilt, wat je leuk vindt, waar je van houdt, zijn hierbij de kernbegrippen.

De ontmoeting met de ander zien we hierin als bepalende factor. De Vijverhof organiseert deze ontmoeting en ziet dit als het hart van de welzijnsvisie. De familie behoudt hierin de eigen rol wat ook geldt voor vrienden. De activiteiten die worden georganiseerd staan in het teken van het aangaan van sociale contacten, vriendschap.

Welzijn is ontmoeten, activiteiten doen, uitstapjes maken. Geen grote dingen maar dingen van alledag die waardevol zijn. Dit is voor iedereen anders. De eigen invulling staat voorop.

Welzijn doen we met elkaar. Met familie en vrienden, met mantelzorgers en burens. Met medewerkers en vrijwilligers. Met de mensen die bij de inwoners van De Vijverhof horen.

De Vijverhof ondersteunt en faciliteert dit voor de inwoners, burgers en burens. In de verschillende complexen van de Vijverhof staan ontmoetingsruimten hiervoor beschikbaar. Ook is er een team van enthousiaste medewerkers die hierin dagelijks het verschil maakt.

Samen met iedereen die bij De Vijverhof hoort, vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme worden hiervoor aangeboord en ingezet.

Algemeen beschrijvend overzicht uitkomsten

Kwaliteit en veiligheid

.1 Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning in alle levensdomeinen zijn het uitgangspunt bij ons zorg- en dienstverleningsproces met als doel de kwaliteit van leven van een inwoner zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

- Compassie
- Uniek zijn
- Autonomie
- Zorgdoelen

Alle medewerkers van De Vijverhof proberen met hun bijdrage gezamenlijk de kwaliteit van leven van onze inwoners zo optimaal mogelijk te maken. Ondanks de belasting van het wonen in een woon-zorgcentrum moet er alles aan gedaan worden om onze inwoners een gevoel van autonomie en uniciteit te laten ervaren.

Regie

Onze inwoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Ons doel is alle bewoners relationele en liefdevolle zorg te bieden. Op de afdelingen werken zoveel als mogelijk dezelfde medewerkers zodat de inwoners nabijheid en vertrouwen ervaren. Al onze medewerkers zijn professionals die de inwoners ook persoonlijk kennen. Zo hebben alle inwoners een eigen contactverzorgende die zich inzet om de zorg- en dienstverlening optimaal te laten verlopen. Ze beschouwen alle inwoners als een uniek individu en bieden zo veel mogelijk zorg naar behoefte en wens. Dit alles natuurlijk binnen de mogelijkheden. Alle inwoners hebben binnen 24 uur een concept zorgplan welke binnen 6 weken definitief wordt gemaakt. Minstens tweemaal per jaar wordt deze samen geëvalueerd en bijgesteld met alle betrokkenen.

Beleving

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door ZorgkaartNederland komt naar voren dat onze intramurale medewerkers met een 8.5 beoordeeld worden. Uit de gevoerde interviews komt naar voren dat de meeste inwoners (contactpersoon) tevreden zijn over de zorgverlening die ze ontvangen op de afdelingen en in het huis. De volgende citaten zijn daar voorbeelden van: 'De zorg voor mijn moeder vind ik uitstekend. Er zijn goede artsen aanwezig en ze krijgt veel aandacht van het personeel' en 'De benadering van het personeel naar mijn oom toe is geweldig. Mijn oom zegt er zelf over dat hij zich er zo vrij voelt'. Ook het luisteren naar de inwoner en zijn netwerk wordt goed beoordeeld met een 8.1. 'Er wordt altijd naar mij geluisterd en als er iets gedaan moet worden, dan wordt het geregeld.'

Vraaggerichte zorg (in de nacht)

Binnen De Vijverhof wordt al sinds eind 2016 gepleit om verstoringen in de nacht te voorkomen door middel van een doorslaapbeleid. Met als doel dat de inwoners meer rust ervaren tijdens de nacht en beter slapen wat ten goede komt aan alle aspecten die te maken hebben met het dag-nacht ritme. Eind 2017 is De Vijverhof gestart met Multi sensoren op de pg-afdelingen. Het doel hiervan is inwoners meer rust te laten ervaren tijdens de nacht, zodat zij beter kunnen slapen wat ten goede komt aan alle aspecten rondom het dag-nacht-ritme. De Vijverhof hanteert dus een 'doorslaapbeleid', waarbij de inzet van domotica een middel is om vraaggerichte en persoonlijke zorg te kunnen realiseren. De Multi sensor kan dan ook gezien worden als communicatiemiddel om de juiste zorg te leveren. Na contact met de IGJ in 2018 registreert en behandelt De Vijverhof de Multi sensoren

vanaf dat moment als vrijheid beperkende maatregel; echter de te behalen doelstelling blijft ongewijzigd.

.2 Wonen en welzijn

Naast zorg voor lichaam en geest is ook de leefomgeving van de inwoners van groot belang voor de ervaring met betrekking tot kwaliteit van leven. Het is daarom belangrijk dat alle medewerkers binnen de Vijverhof oog hebben voor de levenskwaliteit en het welzijn van onze inwoners en hun netwerk.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vijf thema's als het gaat om wonen en welzijn:

- Zingeving
- Zinvolle dagbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze inwoners om zo ondersteuning te kunnen bieden waar dit ook daadwerkelijk nodig en gewenst is. Hierbij houden wij rekening met de verschillende componenten die van invloed zijn op de kwaliteit van leven en het ervaren welzijn. Voor alle inwoners wordt hier op een individuele manier invulling aan gegeven en worden de gemaakt afspraken en wensen vastgelegd in het zorgplan en de welzijnskaart. Elke inwoner is een individu die op eigen wijze vorm wil geven aan de begrippen wonen en welzijn. Naast deze individuele invullingen zijn er op Vijverhof niveau in 2018 weer meerdere initiatieven waargemaakt.

Wens zoekt talent terug naar het verleden(W&T)

In het jaar 2013 heeft De Vijverhof 'Wens zoekt talent' ontwikkeld. Het is een marktplaats waar vraag en aanbod samen komen. In 2018 hadden wij als doelstelling 'Wens zoekt talent' verder uit te bouwen. Waar wij voorheen uitgingen van de specifieke eigen wensen van inwoners is de Vijverhof nu ook actief op zoek gegaan naar mensen uit het verleden van de inwoners. We gaan terug in de tijd en op zoek naar oude contacten. Er zijn vele diverse wensen in vervulling gebracht in het jaar 2018. Zowel in groepsvorm als individuele wensen. De wensen verschilden van een bekend voedselproduct van vroeger tot het langsaan op het oude werk.

Welzijn

Welzijn is een omvangrijk begrip, een verzamelnaam voor tal van activiteiten die gericht zijn op het welzijn van mensen. In de visie van De Vijverhof neemt dit een meer dan bijzondere plaats in. Al ons handelen is gericht op het levensgeluk van mensen. We zien welzijn als het hoogste doel. Hierin komen vriendschap, liefde en geluk bij elkaar. Net als autonomie, eigen regie en keuzevrijheid. Want wij vinden het belangrijk dat inwoners en bezoekers hier zelf kunnen bepalen wat ze doen. Doen wat je wilt, wat je leuk vindt en waar je van houdt, daar draait het om. De ontmoeting met anderen zien we als bepalende factor, het organiseren hiervan als het hart van onze welzijnsvisie. Samen met activiteiten die in het teken staan van het aangaan van sociale contacten en vriendschap. Naast de invulling die zorgmedewerkers en huiskamermedewerkers op de afdelingen geven aan het onderdeel welzijn is er binnen de Vijverhof een welzijnsteam. Onderstaand een summier overzicht van de bijdragen die zij geven aan het levensgeluk van onze inwoners.

Maandag ochtend	Dinsdagochtend	Woensdag-ochtend	Donderdag-ochtend	Vrijdagochtend
Ontmoeting/ inloop Plaza	Ontmoeting/ inloop Plaza	Ontmoeting/ inloop Plaza	Ontmoeting/ inloop Plaza	Ontmoeting/ inloop Plaza
Ontmoeting Brug			Ontmoeting Brug	Ontmoeting Brug

Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel
Serre 3 ^e etage creatief	Serre 3 ^e etage handwerken	Serre 3 ^e etage kaarten maken	Serre 3 ^e etage Geheugentraining	Serre 3 ^e etage koffieochtend
Serre 4 ^e etage Schilderclub	Serre 4 ^e etage brei/haak café	Serre 4 ^e etage timmerclub	Serre 4 ^e etage	Serre 4 ^e etage
Maandagmiddag	Dinsdagmiddag	Woensdagmiddag	Donderdagmiddag	Vrijdagmiddag
Ontmoeting/inloop Plaza	Ontmoeting/inloop Plaza	Ontmoeting/inloop Plaza	Ontmoeting/inloop Plaza	Ontmoeting/inloop Plaza
Plaza Zangmiddag	Plaza Bingo/spelletjes	Plaza Borrelmiddag	Plaza Koersbal	Plaza/brasserie Open inloop
Ontmoeting Brug			Ontmoeting Brug	Ontmoeting Brug
Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel	Ontmoeting Merel
Serre 3 ^e etage Spelletjes			Serre 3 ^e etage Gezellige middag	
Serre 4 ^e etage	Serre 4 ^e etage kookgroep	Serre 4 ^e etage	Serre 4 ^e etage	Serre 4 ^e etage
Maandagavond	Dinsdagavond	Woensdagavond	Donderdagavond	Vrijdagavond
Plaza Stijldansen	Brasserie Klaverjassen	Plaza eetsalon	Plaza 1 ^e per maand muziek avond	Plaza Aan tafel/Bingo

Vrijwilligers

De organisatie kan putten uit een grote groep "vaste" vrijwilligers (gemiddeld 240). Deze vrijwilligers worden ingezet voor ondersteunende activiteiten bij het zorg- en dienstverleningsproces. Vooral bij de afdeling activiteitenbegeleiding wordt gebruik gemaakt van deze vrijwillige inzet. Vrijwilligers hebben een vrijwilligerscontract en er zijn richtlijnen (vrijwilligersbeleid) aanwezig. De vrijwilligers vinden het vooral belangrijk dat men voor de inwoners het één en ander kan betekenen. Er is een planning voor diverse activiteiten, de teamleider welzijn met het welzijnsteam coördineren deze werkzaamheden.

In 2018 is met de vrijwilligers de "dorpsfilm" gedeeld tijdens de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst. De vrijwilligers vormen een belangrijk onderdeel van de organisatie. Zij worden daarom ook altijd betrokken bij de activiteiten van De Vijverhof. Na de film kwam een mooi gesprek op gang tussen de teamleider Welzijn en de vrijwilligers over De Vijverhof en wat hier allemaal gebeurt.

Ontmoetingscentrum dementie

Een doel voor 2018 was om ons te verdiepen in de mogelijkheden van een ontmoetingscentrum dementie voor zorgvragers en hun mantelzorgers. De laatste twee kwartalen van het jaar zijn hiervoor gebruikt waarna een plan van aanpak is geschreven en de randvoorwaarden zijn gecreëerd. Begin 2019 is het ontmoetingscentrum geopend gedurende drie dagen per week.

Ethiek Beraad (EB)

De Vijverhof beschikt sinds 2016 over een Ethiek Beraad. Het Ethiek Beraad heeft als doel morele bezinning binnen alle lagen van de organisatie te stimuleren en beslissingen binnen de organisatie te toetsen op hun ethische kwaliteit. Het Ethiek Beraad wordt geleid door een externe deskundige. Verslagen worden gedeeld binnen alle lagen van de

organisatie en ook met de Raad van Toezicht (RvT). Tevens neemt een lid van de RvT deel aan het EB. In 2018 zijn onder andere de volgende casussen en thema's besproken:

- Februari 2018: 'Hoe om te gaan met frequent ziekmelden?'
- Juni 2018: 'Open Tafel Ethiek Beraad'. De rode draad (b)leek te zijn: 'Verantwoordelijkheid (nemen en geven)'.
- November 2018: Er bleken 2 'kernproblemen':
'Hoe om te gaan met een rustgevend medicijn als Dormicum?'
'Hoe gaan we om met mensen die manipulatief en/of intimiderend gedrag vertonen?'

Spraakwater/nieuwsbrief

Iedere twee weken ontvangen alle inwoners en overige betrokkenen zoals de huurders de nieuwsbrief. Een uitgave waarin naast de activiteitenkalender tal van dorpsnieuws en achtergronden worden verteld. Een blad dat in een grote behoefte voorziet.

De Spraakwater is het magazine van de Vijverhof dat gemiddeld drie keer per jaar op de mat valt. Hierin worden diverse thema's nader uitgewerkt en komen ook inwoners en medewerkers aan het woord. Opinies, meningen en achtergrondverhalen krijgen hierin betekenis.

.3 Veiligheid

In het kwaliteitskader worden er vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd:

- Medicatieveiligheid
- Decubituspreventie
- Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
- Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Veiligheid en preventie zijn van groot belang zeker gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Dit staat echter soms in contrast met de individuele wensen en behoeften van onze inwoners. Het is van groot belang wanneer veiligheid en welzijn elkaar doorkruisen in multidisciplinair overleg samen met inwoner en vertegenwoordigers hier goede afwegingen in te maken. Niet alle risico's kunnen worden voorkomen.

.3.1 Medicatieveiligheid.

Elk half jaar vindt er een medicatiereview plaats bij alle op dat moment inwonende verpleeghuis cliënten. Deze review wordt uitgevoerd door de apotheek, specialist ouderengeneeskunde en een medewerker van de afdeling. Bijzonderheden worden besproken en zo nodig gewijzigd. De overige cliënten vallen onder behandeling van de eigen huisarts. Wanneer er bijzonderheden worden gesignaleerd omtrent medicatie wordt dit besproken/doorgegeven met/aan de huisarts van de desbetreffende inwoner. Dit is ook een vast onderwerp tijdens de zorgplanbespreking

Voor wat betreft de medicatie-incidenten zijn in 2018, 39 intramurale meldingen geregistreerd. In vergelijking met 2017 een toename met 6 incidenten. De meeste incidenten komen van de pg-afdelingen. In paragraaf 3.5 wordt hier verder op ingegaan.

Medimo

In 2018 is de Vijverhof gewijzigd van elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) voor zowel de verzorgings- als de verpleeghuisinwoners. Voorheen gebruikten wij voor de verpleeghuisinwoners het EVS van de IJssellandapotheek genaamd Clinicom. Enkel de artsen hadden toegang tot dit systeem en deze werd als niet gebruiksvriendelijk omschreven. Naast de wens vanuit de organisatie om het medicatie proces te digitaliseren ging ook de apotheek over op een anders systeem. Na uitvoerig overleg samen met een collega organisatie welke ook klant is van de apotheek is besloten de overstap te maken

naar het EVS Medimo. Medimo biedt een geheel gedigitaliseerd proces van voorschrijven tot en met het delen van medicatie. Voordelen zijn dat er 24/7 een up to date medicatie overzicht is en de kans op het maken van fouten hiermee flink gereduceerd kan worden. Zo wordt een vakje bijvoorbeeld rood als een medicament te laat wordt aangereikt aan een inwoner.

Met betrekking tot antipsychotica gebruik binnen De Vijverhof heeft de SOG de maand oktober als peildatum genomen waaruit naar voren kwam dat 6 van de 92 inwoners hier gebruik van maken, hetgeen neerkomt op een verhouding van 6.5%. Dit is een daling van 4.5 % ten opzichte van een jaar eerder.

In 2018 heeft De Vijverhof meegedaan aan een pilot van de IGJ welke het nieuwe toetsingskader medicatieveiligheid in de praktijk wilde toetsen bij een zestal organisaties. Naar aanleiding van dit bezoek is er een verbeterplan opgesteld waaruit onder andere de implementatie van Medimo is voortgekomen.

.3.2 Decubituspreventie

Binnen De Vijverhof wordt er al sinds jaar en dag veel aandacht besteed aan de preventie van decubitus. In veel gevallen kunnen we het voor zijn en kunnen hierdoor ongemakken en pijn voorkomen worden. Minimaal tweemaal per jaar wordt de risicosignalering ingevuld. En wanneer de situatie verandert, wordt deze ook ingevuld. De resultaten uit de signalering worden multidisciplinair besproken en wanneer de noodzaak er is, worden acties ondernomen en vastgelegd.

In 2018 is er een verpleegkundige gestart met de opleiding wondverpleegkundige aan het Erasmus. Dit met de gedachte de expertise op het gebied van wonden en wondzorg te vergroten binnen de organisatie. Zij wordt ingeschakeld bij het (mogelijk) ontstaan van wonden en zal samen met de SOG zorgen voor optimaal wondbeleid.

Binnen De Vijverhof wordt gebruik gemaakt van wondkaarten waarop aangegeven wordt wat voor soort wond het betreft. In 2018 zijn er 23 gevallen van decubitus geregistreerd middels de wondkaarten. Onderstaand de verdeling qua graad decubitus:

Graad 1: 5 wonden

Graad 2: 10 wonden

Graad 3: 7 wonden

Graad 4: 1 wond

Belangrijk blijft het feit dat decubitus niet altijd te voorkomen is en onderdeel kan zijn van de laatste levensfase in het verpleeghuis. Het kan bijvoorbeeld ontstaan door het niet meer tot zich kunnen nemen van voeding, door bedlegerigheid en incontinentie. In deze gevallen wordt hier een zorgdoel over gemaakt in het zorgplan met multidisciplinair gemaakte afspraken en acties.

.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De etages voor psychogeriatric van De Vijverhof maken onderdeel uit van een BOPZ aangemerkte instelling, derhalve is de wet BOPZ van toepassing op dit deel van De Vijverhof. De Vijverhof streeft er naar vrijheid beperkende maatregelen alleen toe te passen onder strikte afspraken. Er wordt altijd eerst onderzocht of er geen anderen mogelijkheden of opties zijn voordat er overwogen wordt om vrijheid beperkende maatregelen in te zetten.

Bij signalering van een onveilige situatie wordt er in het multidisciplinaire team (zo mogelijk samen met inwoner) met de vertegenwoordiger overleg gepleegd over wat de situatie is en welke opties er zijn om hiermee om te gaan. Eerst wordt altijd geopteerd voor minder invasieve opties/mogelijkheden voordat er gedacht wordt aan een vrijheid beperkende maatregel (vbm). Mocht het toch niet afdoende zijn, wordt er wederom in

multidisciplinair overleg met de vertegenwoordiger besloten welke vbm ingezet zal worden en hoe deze wordt geëvalueerd en gemonitord (volgens richtlijn). Naast opname in het zorgplan wordt er ook een apart vbm formulier ingevuld welke gebruikt wordt voor reguliere evaluaties.

Vrijheid beperkende maatregelen worden volgens de richtlijn geëvalueerd. Tevens vindt er per kwartaal een evaluatie plaats van alle actieve vbm's door een multidisciplinair team van onder andere de SOG, teamleider, teamlid en overige betrokken disciplines. Tevens wordt het vbm elk half jaar tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd. Het ondertekende vbm formulier wordt gescand en toegevoegd aan het ONS Dossier (Nedap).

Onderstaand een overzicht van de vrijheid beperkende maatregelen van de laatste twee maanden. Tevens is hierin de Multi sensor opgenomen

Soort vbm	1 ^e etage Nov	1 ^e etage Dec	2 ^e etage Nov	2 ^e etage Dec
Medicatie	0	0	2	2
Fixatieriem in stoel	1	1	0	0
Verpleegdeken/ trippelhoes	0	0	0	0
Tentbed	0	0	0	0
Tafelblad	0	0	0	0
Kantelstoel	0	0	0	0
Zitbroek	1	1	0	0
Hansop	0	0	1	0
Ballendeken	0	0	0	0
Bedhekken	3	3	4	4
Belmat			0	0
Dwaaldetectie	2	2	0	0
Diversen	2 Kast op slot	2 Kast op slot	0	0
Totaal				
Multisensor	19	20	26	25

.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen.

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft De Vijverhof naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de inwoner. Hiertoe mag de inwoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering. De Vijverhof draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de inwoner opgenomen.

Medisch handelen

Na opname heeft de specialist ouderen geneeskunde een gesprek met de inwoners over de wensen omtrent medisch handelen. Hierin wordt onder andere het beleid besproken en vastgelegd. Dit geldt ook voor mogelijke behandeling of opname in het ziekenhuis. Deze afspraken worden halfjaarlijks tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd. Toch blijkt uit de praktijk dat het soms lastig is om bij opname hier al gelijk een gesprek over te voeren. Zorgvrager en familie hebben soms al veel moeite met de opname laat staan een gesprek over het medisch beleid. De gedachte dat er ook nog wat mis zou kunnen gaan is dan te veel. In dit soort gevallen wordt er besloten om op een nader en beter geschikt moment te wachten om deze, voor veel toch wel ervaren als zware, afspraken te maken. Altijd worden de afspraken binnen 6 weken na opname vastgelegd.

Acute opnames

Onderstaand een tabel van het aantal opnames naar het ziekenhuis vanuit De Vijverhof. De data zijn opgehaald uit de verstuurde mutaties binnen de organisatie naar de cliëntenadministratie. Belangrijk te vermelden, is dat onze verzorgingshuis inwoners behandeling ontvangen van hun eigen huisarts. De mate van invloed door De Vijverhof op het insturen van deze cliënten is relatief klein aangezien de huisarts de medische verantwoordelijkheid draagt.

Maand	Verpleeghuis	Verzorgingshuis
Januari	1	2
Februari	2	0
Maart	1	4
April	0	1
Mei	1	0
Juni	2	4
Juli	1	0
Augustus	3	0
September	1	1
Oktober	1	0
November	0	1
December	1	4

.3.5 MIC

In 2018 zijn het MIC-beleid en het MIC commissie beleid herzien. Dit heeft geleid tot een meer gestructureerd en disciplinair proces.

De Meldingscommissie incidenten Cliëntenzorg (M.I.C.) bespreekt en beantwoordt de meldingen wekelijks in het teamleidersoverleg. Gelet op de doorvoering van het automatiseringssysteem zijn er mogelijkheden gecreëerd om de melding digitaal in Nedap ONS dossier te melden en te registreren ten behoeve van en beantwoording door de MIC commissie. De snelheid van handelen en het bijsturen van beleid kon op deze wijze gestalte krijgen. Bij dit overleg zijn de teamleiders en de specialist ouderen geneeskunde betrokken. De manager zorg fungeerde als voorzitter. Op verzoek kunnen andere disciplines betrokken worden ter bespreking van de melding(en). Er is beleid geïmplementeerd m.b.t. werkwijze van de MIC-commissie en besprekingen van meldingen op etage-niveau (augustus 2018).

Een protocol voor het melden van ongevallen is in De Vijverhof beschikbaar in het Handboek kwaliteitszorg en op SharePoint. Het ingezette beleid om preventieve maatregelen te nemen ten aanzien van valincidenten en het voorkomen van medicatie incidenten heeft in het afgelopen jaar veel aandacht gekregen. Mede naar aanleiding van een landelijke vrijwillige Pilot medicatieveiligheid van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zijn verbeterpunten gerealiseerd.

Tevens is een werkprotocol ontwikkeld (3^e kwartaal 2018) in samenwerking met de Star Rotterdam (Trombosedienst) om veilig informatie te ontvangen over uitslagen en aanpassing van trombose medicatie van inwoners. Er is continue zorg en aandacht voor medicatieveiligheid. Medewerkers hebben aan een symposium deelgenomen m.b.t. medicatieveiligheid en dit gedeeld met overige teamleden. Voor wat betreft het terugdringen van de valincidenten behoeft dit nog de nodige aandacht, mede gelet op de onbekendheid van de oorzaak van diverse valincidenten. Hoofdzakelijk bij inwoners met een psychogeriatrische problematiek.

Voor wat betreft verbeteringen om valincidenten te voorkomen, is een Pilot gestart om in de sanitaire voorzieningen op etageniveau (PG) automatische verlichting aan te brengen. Deze pilot is positief ervaren en zal worden uitgebreid naar alle zorgetages.

Intramurale zorg valincidenten

In 2018 zijn er intramuraal 410 incidenten geregistreerd. In vergelijking met 2017 is dit een afname van 35 meldingen. Voor wat betreft het aantal valincidenten (371) is dit in vergelijking met 2017 (412) een afname van 41 incidenten.

Het aantal valincidenten in 2018 bij inwoners op de etages voor psychogeriatric (278 meldingen) is in vergelijking met de inwoners op de etage voor somatische zorgverlening (93 incidenten) opvallend. Voor wat betreft een vergelijking met 2017 (317 valincidenten PG) een afname van 39 incidenten.

Veelal werd geconstateerd dat inwoners op de etages voor psychogeriatricie meer vallen dan elders in De Vijverhof, waarbij een mogelijke oorzaak gevonden kan worden in de forse cognitieve problematiek waarbij men veronderstelt nog mobiel te zijn. Tevens is er sprake geweest van capaciteitsuitbreiding (20 plaatsen) op de 2^e etage voor inwoners met psychogeriatricie problematiek. Met de uitbreiding van capaciteit is aannemelijk dat hierbij ook inwoners zijn geweest met een valincident.

Daarnaast is er door familie in samenspraak met het behandelteam een bewust risico op vallen genomen om meer bewegingsvrijheid te kunnen realiseren bij inwoners met psychogeriatricie problematiek.

Voor wat betreft valincidenten op de etages voor somatische zorgverlening is te constateren dat het aantal incidenten in 2018, 93 valincidenten, vrijwel gelijk is gebleven aan 2017 (95 meldingen) Bij alle inwoners is een inventarisatie gedaan v.w.b. het valrisico. Ondanks de mate van preventief beleid zijn de aanwezige medewerkers extra alert op dit soort risico's. Dit is beschreven in het zorgplan.

Er zijn in 2018 geen agressie en/of overige incidenten geregistreerd. De methodiek m.b.t. "onbegrepen gedrag" in samenhang met gedragsproblematiek bij deze doelgroep behoeft veel aandacht en begrip. De scholing op het gebied van onbegrepen gedrag werd in 2017 afgerond.

Intramuraal medicatie-incidenten

Voor wat betreft de medicatie-incidenten zijn in 2018, 39 intramurale meldingen geregistreerd. In vergelijking met 2017 een toename van 6 incidenten. Er is hier een substantieel onderscheid te maken in de etages voor psychogeriatricie (29 meldingen) en somatische zorgverlening (10 meldingen). De feitelijke oorzaak van de incidenten ligt met name op het gebied van distributie (vergeten medicatie te geven).

Ondanks het feit dat er veel aandacht is voor preventieve inzet door de medewerkers is continue aandacht en scholing noodzakelijk. Veel aandacht dient besteed te worden aan de mogelijkheid om op een rustige ongestoorde wijze medicatie te kunnen verstrekken aan de inwoners. Daarnaast is collegiale controle op het verstrekken van medicatie een belangrijk aandachtspunt.

In juli en augustus 2018 is een training Medicatieveiligheid gevolgd door een vertegenwoordiging van de afdelingen n.a.v. implementatie Medimo. Dit betreft een medicatie distributiesysteem waarbij digitaal de medicatie uitgifte geregistreerd en afgetekend wordt en waarbij dubbele parafering mogelijk is voor specifieke medicamenten. De gehele cyclus van voorschrijven tot en met toediening is hiermee gesloten.

Geconstateerd werd dat er een hoge mate van meldingstrouw bij het personeel aanwezig is. Verder is geconstateerd dat meer inwoners zijn opgenomen met een hogere zorgindicatie/zorgzwaarte. Het aantal inwoners met een zorgzwaartepakket 6 is toegenomen.

Thuiszorg.

In de Thuiszorg die werd geleverd aan de zorgvragers in de wooncomplexen van De Vijverhof werd in vergelijking met 2017 een toename van 51 incidenten gemeld. In 2018 registreerde de commissie 127 valincidenten (2017>83) een toename van 44 valincidenten.

Het aantal medicatie-incidenten in 2018 (17) is een toename van 7 meldingen in vergelijking met 2017 (10).

Er is een toename van de zorgzwaarte waargenomen bij huurders met zorg. Tevens is het introduceren van Volledig Pakket Thuis (VPT) van start gegaan. Dit betreft zorg aan huurders die vergelijkbaar is aan intramurale zorg, alleen in de thuissituatie van de

zorgvrager. Door deze mogelijkheid te bieden is er een capaciteitstoename gerealiseerd van 35 zorgvragers.

Het overheidsbeleid is erop gericht is dat mensen langer thuis blijven met zorg aan huis. Dit in combinatie met de verzwaarde zorgvraag bij zowel psychogeriatrische- als somatische zorgverlening, is een toename van val-en medicatie meldingen geconstateerd.

De feitelijk oorzaak van de valincidenten is niet altijd bekend ook niet bij de huurder(s). Het merendeel van de valmeldingen betreft het zich verstappen of struikelen over eigen benen of obstakel in de woning van de huurder.

De oorzaak van medicatie-incidenten behoeft de nodige aandacht m.b.t. controle op de verstrekking aan de huurder met zorg en/of dat betrokkene de medicatie niet heeft ingenomen.

Preventie

Preventieve maatregelen die in het afgelopen jaar zijn genomen zijn:

- * Valpreventietraining aan cliënten met een valrisico door een fysiotherapeut gespecialiseerd in ouderenproblematiek.
- * Inzet Multi sensoren m.b.t. doorslaapbeleid.

Doelstelling voor 2019

Dit betreft een continue werkproces waarbij preventie een belangrijk onderdeel is. Preventieve maatregelen m.b.t. valincidenten, meer bewegingsactiviteiten en advies over de inrichting van de appartementen (opstellen van het meubilair), valpreventie training door een fysiotherapeut, voorlichting/instructie door een ergotherapeut e.d. zijn elementen hierin.

Met betrekking tot het nemen van preventieve maatregelen ter voorkoming van medicatie-incidenten zal met name ingezet worden op het bewustwordingsproces van de medewerker(s) om de juiste procedure te volgen. Leidinggevenden hebben hier een belangrijke rol in. Daarnaast zal continue scholing/toetsing middels het E-learning programma medicatieveiligheid aangeboden worden.

Als laatste wordt overwogen om de tijden waarop de medicatie wordt uitgedeeld mogelijk aan te passen naar rustiger momenten.

Overzicht 2018

Intramuraal	Totaal	val	medicatie	PG valincidenten	PG medicatie	Somatiek val	Somatiek medicatie	Sub.Totaal	Thuiszorg	val	Medicatie	Totaal
Totaal aantal incidenten 1e kwartaal 2018	75	71	4	52	2	19	2	75		28	0	103
Totaal aantal incidenten 2e kwartaal 2018	137	128	9	84	7	44	2	137		35	5	177
Totaal aantal incidenten 3e kwartaal 2018	123	107	16	85	13	22	3	123		38	10	171
Totaal aantal incidenten 4e kwartaal 2018	103	65	10	57	7	8	3	75		26	2	103
Intramuraal Totaal aantal incidenten 2018	410	371	39									
Thuiszorg Totaal aantal 2018	144	127	17	278	29	93	10	410		127	17	554
Totaal 2018	554	498	56									
In vergelijking met 2017	538	495	43									
Verschil (een toename van:)	16	3	13									

Thuiszorg	Totaal	val	medicatie
Totaal aantal incidenten 1e kwartaal 2018	28	28	0
Totaal aantal incidenten 2e kwartaal 2018	40	35	5
Totaal aantal incidenten 3e kwartaal 2018	48	38	10
Totaal aantal incidenten 4e kwartaal 2018	28	26	2
Totaal aantal incidenten 2018	144	127	17

.3.6 MIM

In het jaar 2018 zijn er zes Meldingen incidenten medewerkers ingevuld. Het betrof vier casussen op de afdelingen, één casus in de thuiszorg en één casus in de huishouding. Alle meldingen zijn in behandeling genomen door de betreffende teamleider en waar nodig is er een actie uitgezet. De betrokken medewerkers hebben de ondersteuning ontvangen waar behoefte aan was.

Wij realiseren ons dat het aantal MIM-meldingen, ondanks een toename ten opzichte van vorig jaar geen realistische weergave van de praktijk is. Ondanks stimulatie om te melden door teamleiders en managers blijft het melden vaak uit of vergeten. In de praktijk beschouwen medewerkers incidenten waarbij dementerende inwoners betrokken zijn vaak als 'normaal'. Ook wordt de meerwaarde van het melden niet gezien omdat daarmee het gedrag van de inwoner niet verandert. Belangrijk aandachtspunt blijft daarom het overbrengen en attenderen op het belang van registratie van incidenten.

.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

In het kwaliteitskader worden op het gebied van veiligheid vijf elementen onderscheiden:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
- Jaarlijks kwaliteitsverslag
- Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
- Deel uitmaken van een lerend netwerk

Jaarlijks stelt De Vijverhof een kwaliteitsplan op met hierin alle vraagstukken en ambities voor het komende jaar. Het kwaliteitsplan kan gezien worden als vervanging van het jaarplan. Het plan wordt afgestemd met diverse groepen binnen De Vijverhof: medewerkers, OR, CR en Raad van Toezicht. Aan het einde van het jaar worden de resultaten en doelstellingen beschreven en geëvalueerd in het kwaliteitsverslag. Speciale aandacht wordt hierbij besteed aan de doelstellingen die geformuleerd zijn in de verbeterparagraaf.

Om optimale en kwalitatieve zorg aan onze inwoners te kunnen blijven bieden, is het van belang om een lerend werkklimaat binnen de organisatie te faciliteren en stimuleren. Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat medewerkers ontvankelijk zijn voor het opdoen van nieuwe kennis en ervaringen. Hiervoor is het van belang kwaliteitsbewustzijn te ontwikkelen. Binnen De Vijverhof wordt hier op diverse manieren vorm aan gegeven zowel voorwaardenscheppend als stimulerend.

Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van De Vijverhof is opgebouwd aan de hand van de prestaties van PREZO en de Normen voor Verantwoorde/Goede Zorg. PREZO is een manier van denken en werken die kwaliteit heel tastbaar en concreet maakt. PREZO focust niet op protocollen, systemen of richtlijnen. PREZO kijkt in de éérste plaats naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening aan onze inwoners. In 2014 is de initiële audit geweest waarin de intramurale zorg het gouden keurmerk en de thuiszorg het zilveren keurmerk hebben gekregen. In 2018 is er een eindaudit geweest vanuit Perspekt waarin wederom is bevestigd dat de keurmerken behouden mogen worden. In 2018 is er maandelijks door de Prezo kartrekker een bijeenkomst georganiseerd voor de Prezo coaches. Aan de hand van vooraf gemaakte plannings zijn de meetkaarten ingevuld op de afdelingen. Het aanwezig zijn van alle coaches bij de overleggen blijft ingewikkeld door de wisselende roosters. Belangrijk is dat vooraf input geleverd wordt en er notulen worden gemaakt van de bijeenkomsten. In 2019 zal er ook vier keer per jaar met de teamleiders en de Prezo kartrekker overlegd worden om nog meer draagkracht te creëren.

Scholing/plan

Jaarlijks wordt in samenwerking met alle teamleiders een scholingsplan voor het komende jaar opgezet. Hierin is belangrijk dat alle wensen en behoeften van de medewerkers, maar ook de gevraagde competenties die nodig zijn om onze inwoners te verzorgen, zijn opgenomen. Het plan wordt jaarlijks afgestemd met de OR en de Commissie Kwaliteit & Veiligheid. In 2018 is onze opleidingscoördinator uitgevallen wat ondanks inzet van collega's invloed heeft gehad op het leerklimaat binnen de organisatie. Ondanks het uitvallen hebben we 20 leerplekken weten te creëren binnen de organisatie.

Netwerken (lerend netwerk)

De Vijverhof doet het niet alleen en is ervan overtuigd dat deel uitmaken van netwerken en samenwerkingsverbanden een voorwaarde is om op de juiste manier te kunnen acteren. De Vijverhof maakt al deel uit van een groot aantal netwerken zoals beschreven in het kwaliteitsplan en weergegeven in de bijlagen. In lijn met het kwaliteitskader is er dit jaar naast het lerend netwerk nog een netwerk gevormd middels de beschikbare sectormiddelen. Het betreft een platform voor de zorgaanbieders van Capelle en Krimpen.

Doel is om gezamenlijke problemen/aandachtspunten rondom invoering van het kwaliteitskader vorm te geven.

Het lerende netwerk bestaat naast De Vijverhof uit de volgende organisaties: De Zellingen, Leliezorg en Sonneburgh. Minstens vier keer per jaar komen zowel de beleidsmedewerkers als de bestuurders van het lerend netwerk bij elkaar. Tevens schuiven mogelijk introducés afhankelijk van het te bespreken onderwerp aan. Daarnaast kunnen naar behoefte initiatieven ontstaan of gefaciliteerd worden om een extra bijeenkomst te organiseren voor onderwerpen als bijvoorbeeld MIC-commissie, P&O, artsen, middenkader etc. Aan het begin van het jaar wordt er een planning gemaakt en een agenda opgesteld voor het komende jaar.

Organisatie thuiszorg

Eind 2017 is er een notitie opgesteld om een aantal concrete verbeteringen rondom de thuiszorg vorm te geven. In het jaar 2018 is door de teamleider thuiszorg en de manager zorg de nodige aandacht besteed om de doelen te realiseren.

- Huurders met zorg

Het aantal huurders met zorg kent geen constante factor. Oorzaak hiervan zijn persoonlijke omstandigheden van zorgvragers in de seniorenwoningen. Beëindiging en aanvang van de zorgmomenten variëren. Het huidige aanbod is 120 huurders in de thuiszorg. De onderverdeling per 31-12-2018: 99 cliënten regulier thuiszorg en 37 cliënten voor VPT.

- Personele formatie

In vergelijking met 2017 is de formatie uitgebreid.

De inzet van het aantal uren uitzendbureau is geminimaliseerd. Er is een nachtdienst ingezet per mei 2018 op geleide van het aantal huurders met VPT. Ook verzorgt de nachtdienst van de thuiszorg de alarmering in de seniorenwoningen.

- De huidige werkzaamheden, routeplanning en afspraken

De routes en de daarbij horende werkzaamheden zijn geëvalueerd en aangepast waar noodzakelijk. In 2018 zijn er 11 routes gerealiseerd (2017 10 routes). Waarbij de vraagstelling is om deze te verdelen in reguliere thuiszorg (2 routes) en een VPT route met de daarbij behorende teams. Deze zijn op basis van interesses van medewerkers verdeeld en worden per 1 mei 2019 geëffectueerd.

Financiën/kosten en Productiviteit

Het financiële aspect van thuiszorg is nader bestudeerd en heeft geleid tot gewijzigde inzichten t.a.v. kosten en opbrengsten v.w.b. Volledig Pakket Thuis. Voor de toekomst is het van belang de kosten goed te bewaken, zeker v.w.b. inzet uitzendkrachten. De inzet van medewerkers m.b.t. de productiviteit is gunstig beïnvloed en daardoor heeft de Thuiszorg nog steeds de A status (bekostiging n.a.v. productie).

- Huisvesting thuiszorgteam

Het besluit dat is genomen om per oktober 2017 het externe kantoor van de thuiszorg te sluiten en over te brengen naar de begane grond in de hoofdlocatie heeft tot positieve ervaringen geleid v.w.b. verbinding en communicatie met de overige medewerkers en leidinggevenden.

- Leiderschapstijl

De mate van leidinggeven van de nieuwe teamleider aan het team van de thuiszorg is duidelijk, helder en constructief te noemen. Hierbij rekening houdend met een coachende rol waarbij randvoorwaarden en grenzen worden bepaald in de werkuitvoering.

Randvoorwaarden

.5 Leiderschap, governance en management

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management:

- Visie op de zorg
- Sturen op kernwaarden
- Leiderschap en goed bestuur
- Rol en positie interne organen en toezichthouders(s)
- Inzicht hebben en geven
- Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Visie/missie

De Visie van De Vijverhof staat centraal binnen de organisatie en wordt breed uitgedragen. Eind 2017 is geopperd om nogmaals met zijn allen stil te staan bij de visie en missie waarna de doelstelling was deze te herijken en meer toe te spitsen op de toekomst. In de eerste maanden van 2018 is hierbij stilgestaan door verschillende gremia binnen De Vijverhof. Na meerdere aanpassingen en sessies is er een herziene visie en missie vastgesteld welke vermeld staat in het eerste hoofdstuk.

Leiderschap

Binnen De Vijverhof is sprake van dienend leiderschap welke de basis legt en faciliterend is voor het bieden van kwaliteitszorg- en dienstverlening. De visie op leiderschap zoals beschreven in het kwaliteitsplan blijft gehandhaafd. De bestuurder heeft dit jaar zoals gewoonlijk wederom meegewerkt op zowel de intramurale afdelingen als met de thuiszorgteams. Naast binding en vertrouwen richting medewerkers en inwoners biedt het ook nieuwe inzichten. Elke jaar blijkt weer dat dit tot mooie dialogen leidt, waar mooie initiatieven uit voort komen.

Risicomanagement

Bestuur en management benoemen de volgende risico's voor de komende jaren. Vier keer per jaar worden deze geëvalueerd in het managementteam en het staat minimaal 2x per jaar op de agenda van de Raad van Toezicht.

In willekeurige volgorde:

1. Risico op de continuïteit van de kernprocessen. Het voldoende afhechten van besluitvorming heeft continue aandacht nodig. Stapeling van doelstellingen en prioritering. Het kwaliteitskader is hierin een belangrijk hulpmiddel.
2. Risico van de continuïteit van de exploitatie/geldstromen. Hoe bewegen markt en zorgverzekeraar? Welke invloed heeft de zorginkoop? Hoe kunnen we blijven voldoen aan de vraag en wat betekent het wanneer wij, gezien de overvolle wachtlijsten, vaak mensen teleur te stellen? Wat doet het imago van de sector voor De Vijverhof?
3. Risico van het onvoldoende borgen van de gemaakte afspraken.
4. Risico op onvoldoende draagkracht en te hoge werkdruk. Belangrijke signalen hiervoor zijn of er voldoende wordt gelachen en of er positieve energie is.
5. Risico van de continuïteit van de kwaliteit c.q. kwetsbaarheid van een kleinere organisatie. Zijn wij voldoende geëquipeerd, kunnen wij de dingen goed blijven doen.
6. Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan De Vijverhof deze blijven aantrekken en boeien?

Governance code

Zowel het bestuur als de Raad van Toezicht werken volgens de Zorgbrede Governance Code 2017. In de maand januari van 2019 heeft er een evaluatie plaats gevonden over het jaar 2018 onder begeleiding van een extern begeleider vanuit de NVTZ. Uit deze sessie zijn gespreks- en aandachtspunten naar voren gekomen waar in het jaar 2019 aan gewerkt zal worden. Deze zijn vermeld op de NVTZ website.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht kwam in het jaar 2018 minimaal 6 maal bijeen naast de bijeenkomsten van de commissie Kwaliteit en Veiligheid en de commissie Financiën. Tal van onderwerpen passeerden de revue waar kwaliteit en veiligheid een belangrijk onderdeel vanuit maakte. Ook op het gebied van bedrijfsvoering zijn tal van acties uitgezet. Zo goed als alle leden van de Raad van Toezicht waren op de kerstviering met medewerkers en vrijwilligers aanwezig.

In 2018 maakten de volgende leden deel uit van de Raad van Toezicht: De heer J. Klaasse (voorzitter), mevrouw A. Kranendonk, de heer J. Zandijk, mevrouw T. Keuzenkamp en de heer J. Plomp.

Leden van de commissie Kwaliteit en Veiligheid: Mevrouw A. Kranendonk, de heer J. Zandijk, de heer A. Rijkeboer, de heer S. van IJsseldijk en mevrouw S. Bertram

Leden van de commissie Financiën: De heer J. Klaasse, de heer J. Plomp, de heer J. Houtman en de heer S. van IJsseldijk.

Ondernemingsraad en cliëntenraad

De medezeggenschap binnen De Vijverhof voor inwoners en medewerkers wordt gewaarborgd middels de cliëntenraad en de ondernemingsraad. In 2017 zijn er nieuwe ondernemingsraad verkiezingen gehouden wat heeft geresulteerd in een nieuwe samenstelling van de ondernemingsraad. Alle afdelingen zijn nu vertegenwoordigd wat gezien mag worden als een positief resultaat.

Dorp in een Stad, E-learning (W&T)

In 2017 is er een zelf uitgebrachte korte film ontwikkeld. Deze laat zien wat wij beogen, wat de doelstellingen zijn en wat de meerwaarde van de Vijverhof is voor inwoners en iedereen die er verder bij betrokken is. De film is in 2018 ook gedeeld met de vrijwilligers en familieleden van de inwoners in De Vijverhof. De herkenning bij een ieder was groot.

Groei binnen de Vijverhof

Groei van zorg en welzijnsdiensten was de afgelopen jaren door overheidsbeleid mondjesmaat mogelijk. Vanaf 2018 is deze rem losgelaten en heeft de Vijverhof toestemming gekregen te groeien. Het deel van de 2^e verdieping waar nog somatische zorg werd geleverd, is omgebouwd naar een pg-afdeling. Alle huidige inwoners konden intern verhuisd worden en deze transitie is rustig verlopen. Qua behandelplekken is De Vijverhof met 18 plekken gegroeid naar in totaal 90 verpleeghuisbedden. Om dit te kunnen realiseren is de VPT zorg in de huurwoningen gegroeid van 5 plaatsen naar gemiddeld 27 plaatsen. In het komende jaar zal deze groei doorgezet worden echter in een rustiger tempo. Belangrijkste aanleiding voor toename in capaciteit is de groeiende wachtlijst en toename in vraag naar behandeling van verzorgingshuis inwoners. Daarnaast biedt VPT zorgvragers de mogelijkheid langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

Verpleegkundige/verzorgende adviesraad (VAR)

In 2018 zou vormgegeven worden aan een VAR binnen de Vijverhof. Echter met de bestuurswisseling en de grote hoeveelheid aan projecten is besloten dit op een later moment verder op te pakken.

.6 Personeelssamenstelling

Het kwaliteitskader heeft een aantal uitgangspunten rondom de personeelssamenstelling vertaald in de volgende kaders voor voldoende en bekwaam personeel:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis, vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Inzet medewerkers

Volvoende en gekwalificeerde medewerkers vormen de basis van kwalitatief verantwoorde zorgverlening. De inzet van personeel wordt afgestemd op de doelgroepen en behoeften van onze inwoners. Deze zijn niet statisch dus een constante evaluatie en aanpassing is van belang. Signalen vanuit de teams en teamleiders zijn hierin leidend aangezien zij de meeste kennis hebben over dat wat nodig is voor onze inwoners. Door middel van een landelijk bekende tool van Ben van Hilst wordt het aantal uren berekend aan de hand van de toegekende ZZP's door het CIZ. De Vijverhof vindt de inzet van personeel, die uit de tool komt aan de lage kant. Daarom mogen alle afdelingen extra uren inzetten per dag. In samenspraak met de medewerkers van de afdeling wordt bepaald hoe deze uren ingezet moeten worden voor de desbetreffende doelgroep. Ook geeft de tool aan wat de minimale gewenste expertise is die ingezet dient te worden. Hier wordt op aangevuld indien nodig voor de ziektebeelden en mogelijke gedragsproblemen van onze doelgroepen. Zo zijn er op de psychogeriatrische afdelingen meerdere GVP verzorgenden opgeleid.

Medewerkers

Binnen De Vijverhof waren op 1 oktober 2018 154,2 fte werkzaam. Deze fte worden ingevuld door 252 unieke en enthousiaste medewerkers (in een mix van talent en deskundigheid). Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat: RVT, directie, administratieve en technische dienst. Daarnaast wordt expertise op het gebied van payrollservices en ICT-beheer ingehuurd.

Onderstaand een tabel met de diverse functies en niveaus.

Functie	Aantal
Verpleegkundige HBO	4
Verpleegkundige MBO	7
Verzorgende	73
Helpende	34
Niveau 1	27
Welzijn	7
Hotelfunctie (Keuken/Huishouding/Receptie)	46
Technische dienst	5
Woonconsulent, Roosteraar, Secretariaat	3
Administratief	7
Raad van Toezicht	5
Bestuur	1
Managementteam	4
Teamleiders	7
Ondersteunend	3
Leerlingen	18
Stagiaires	20
Geestelijk verzorger	1
Medisch en paramedisch	Vaste inhuur via partner organisatie de Zellingen

In 2017 is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek geweest waaruit wij met trots konden concluderen dat het overgrote deel van de medewerkers in dienst tevreden was en voornemens is voor langere tijd verbonden te blijven aan De Vijverhof. Het gemiddelde 'rapportcijfer' voor de waardering van de totale werksituatie is een 7,5 (waarbij de meeste mensen een 8 scoren, 1% van de respondenten een 2 en 2% van de respondenten een 10). Zo'n 83% van de geraadpleegde medewerkers denkt over een jaar nog bij De Vijverhof te werken. Toch merken wij de afgelopen twee jaar de effecten van de wijzigingen in de arbeidsmarkt. Het belang van investeren in en tevreden houden van medewerkers wordt steeds groter. Wij hebben in 2018 afscheid genomen van behoorlijk wat medewerkers. Gelukkig hebben we ook veel nieuwe medewerkers mogen verwelkomen in 2018; 10 meer dan dat er vertrokken zijn. Zoals bekend laat de huidige arbeidsmarkt zien dat er meer vacatures zijn dan dat er medewerkers beschikbaar zijn. Zowel voor de maatschappij als voor De Vijverhof ligt hier een grote opdracht. Door het land heen zijn vele initiatieven gaande waar wij zo veel en zo goed als mogelijk bij aansluiten. In 2018 hebben wij het aantal opleidingsplekken flink opgehoogd. Toch is en blijft het behouden van hoger opgeleid personeel binnen onze setting een uitdaging. Het kijken naar het op de juiste manier beleggen van taken om zo het werk uitdagender te maken is dan ook een van de doelstellingen van komend jaar.

Naast een constante wervingscampagne welke is opgezet in 2018, zal er ook door middel van exitgesprekken onderzocht worden wat er intern verbeterd kan worden.

In 2018 zijn wij wederom niet ontkomen aan de inzet van uitzendkrachten. Het doel voor 2019 is en blijft de inzet zoveel als mogelijk te beperken en waar mogelijk bekende medewerkers in te zetten.

Verzuim

Het gemiddelde verzuim over het jaar 2017 was binnen De Vijverhof 5,74%. In 2018 is dit gedaald naar 4,77%. Het gemiddelde binnen De Vijverhof ligt een stuk lager dan het landelijk gemiddelde van 7,12%. Verzuim is een onderwerp dat constante aandacht behoeft en waarbij gezamenlijke verantwoordelijkheid een vereiste is.

Kanteling

De Vijverhof vindt het van groot belang dat de medewerkers een gezond en goed rooster hebben waar zij optimale eigen zeggenschap over hebben. Natuurlijk in relatie met de vragen die inwoner en organisatie stellen. Door middel van de kanteling wordt hier vorm aan gegeven. Doel is dat teams de eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen en de formatie kwalitatief en kwantitatief op orde is. De inzet is zo min mogelijk gebruik te maken van uitzendkrachten. Eind 2018 is er een nieuw roostersysteem van Aysist geïmplementeerd. De teams dienen in gezamenlijkheid een basisrooster te maken waar hun wensen in verwerkt zijn. De implementatie loopt door in 2019 en dient nog geëvalueerd te worden.

Opleidingen

In 2018 zijn de volgende opleidingen gevolgd en afgerond. Naast de interne opleidingen ontvangen wij het gehele jaar door stagiaires op diverse gebieden. Hierbij staat altijd centraal dat er goede begeleiding aanwezig moet zijn. In 2018 is het aantal interne opleidingsplekken verhoogd naar 20 plaatsen verdeeld over de verschillende opleidingen.

Gevolgde BBL-opleidingen in 2018	
Verzorgende IG niveau 3	8 kandidaten (3 doorstroom vanuit helpende; 1 kandidaat in 2017 al begonnen)
Verpleegkundige MBO niveau 4	4 kandidaten (2 doorstroom van Verzorgende IG; 1 kandidaat in 2017 al begonnen).
Verpleegkundige HBO V Flex niveau 5/6	1 kandidaat

Wondverpleegkundige uitstroomprofiel (1 jaar) HBO	1 kandidaat
Verpleegkundige Geriatrie Social Work HBO	-
Assistent Horeca, voeding MBO niveau 1	1 kandidaat 1 kandidaat in Keuken

Naast de opleidingen zijn er nog diverse cursussen en scholingen geweest gedurende het jaar. Een aantal voorbeelden hiervoor zijn:

- BHV
- Scholing BOPZ
- Bijeenkomst Medicatie
- Thuis in het verpleeghuis
- Klinische lessen

Versterken professional

De zorg wordt steeds complexer. Daarom is het voor onze zorgprofessionals van groot belang dat ze het vak goed bijhouden. Als organisatie willen wij hierin ondersteuning bieden op verschillende fronten. In het jaar 2018 is 80% van de medewerkers aangemeld bij de V&VN op kosten van De Vijverhof. In het jaar 2019 zal gekeken worden welke rol De Vijverhof kan vervullen in het behalen van de verplichte punten in het kwaliteitsregister.

Vertrouwenspersoon

In 2018 heeft de vertrouwenspersoon in een aantal situaties (4 verschillende personen) haar taak kunnen uitvoeren. Medewerkers zijn verwezen door HR, leidinggevenden of namen zelf contact op. De rol van de vertrouwenspersoon is om aan te sluiten bij dat wat de 'klager' nodig heeft en in voorkomende gevallen uitleg te geven over een mogelijk te volgen traject. De gesprekken hebben veelal plaats op de locatie De Vijverhof. In 2018 is de rol van de vertrouwenspersoon opnieuw onder de aandacht van medewerkers gebracht. Er zijn verdiepende gesprekken geweest met managers en teamleiders en op diverse (zorg)afdelingen zijn bijeenkomsten georganiseerd met diverse medewerkers om na te denken over (on)gewenst gedrag op de werkvloer. Hierbij werd gebruik gemaakt van de volgende spelvormen:

1. Dilemmaspel, Ethiek & Integriteit op de werkvloer.
2. Kleur bekennen, wat vind jij gewenst en ongewenst gedrag op de werkvloer?

Beide werkvormen geven wederzijds de gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en meer inzicht te krijgen over de positie en het werkgebied van de Vertrouwenspersoon (extern). In 2019 zal deze werkvorm verder uitgebouwd worden over alle afdelingen.

.7 Gebruik van hulpbronnen

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg benoemt de volgende belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg:

- De gebouwde omgeving
- Technologische hulpbronnen
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Financiën en administratieve organisatie
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Hulpbronnen zijn noodzakelijk als het gaat om het bieden van kwaliteitszorg. Ze zijn namelijk dienend en ondersteunend aan het primaire proces. Te allen tijde dienen ze op orde te zijn. Binnen de Vijverhof is een aantal van dit soort zaken uitbesteed. Zo is de ICT uitbesteed aan Handson. Op elk moment van de dag kan iemand hulp bieden bij problemen. Ook hebben wij een overeenkomst met United Care zodat wij te allen tijde de noodzakelijke hulpmiddelen tot onze beschikking hebben om de gevraagde zorg te kunnen verlenen.

Samenwerkingsvormen

De Vijverhof kent tal van samenwerkingsvormen die vastgelegd zijn in overeenkomsten. Hieronder de belangrijkste (in willekeurige volgorde):

- Pameijer: Samenwerkingsovereenkomst voor de inzet van mensen met een beperking. Tal van werkzaamheden worden door hen opgepakt en een prachtige werkvoorziening is hier ontstaan.
- Comeniuscollege: Samenwerkingsovereenkomst met dit vakcollege voor de inzet en opleiding van jonge mensen op het gebied zorg en welzijn.
- IJssellandziekenhuis: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van medicatie.
- Zellingen: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van de behandelfunctie in het verpleeghuis en in de eerste lijn.
- Tandarts: Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van mondzorg
- Gemeente Capelle aan den IJssel: Samenwerkingsovereenkomsten op het gebied van huishoudelijke zorg, welzijn en ontmoeting voor mensen met en zonder indicatie. Ook in het leveren van maaltijden werken wij nauw samen.
- Klachtencommissie Rijnmond: Samenwerkingsovereenkomst met andere zorgaanbieders om mensen de gelegenheid te geven een onafhankelijke klacht in te dienen.

Private zorg

Private zorg is een markt in ontwikkeling. Eind 2018 is er een uitbreiding van maaltijden gerealiseerd voor 2019.

Duurzaamheid

In 2018 is een aanvraag ingediend voor zonnepalen voor zowel de HSB als de HSVBO stichting. In 2019 zal besloten worden of er overgegaan wordt tot aanschaf.

ONS

In 2018 is het MIC-formulier binnen ONS gewijzigd en up to date gemaakt. Daarnaast is er via een extern bureau en bij een collega organisatie gekeken naar de mogelijkheden van een digitaal behandeldossier. In 2019 zal hier in projectvorm verder mee gegaan worden.

Stichting de vrienden

Het voornemen was in 2018 een stichting de vrienden voor De Vijverhof op te zetten. Met het vertrek van de toenmalige bestuurder is besloten dit project even on hold te zetten.

.8 Gebruik van informatie

In het kwaliteitskader verpleeghuiscare worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

- Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)
- Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag)

Informatie en waarderingen vanuit onze inwoners en zorgvragers is voor De Vijverhof van groot belang. Dit aangezien het doel is goede zorg leveren welke aansluit bij de wensen en behoeften van onze zorgvragers dus wie kan dat beter beoordelen dan zichzelf.

Sharepoint

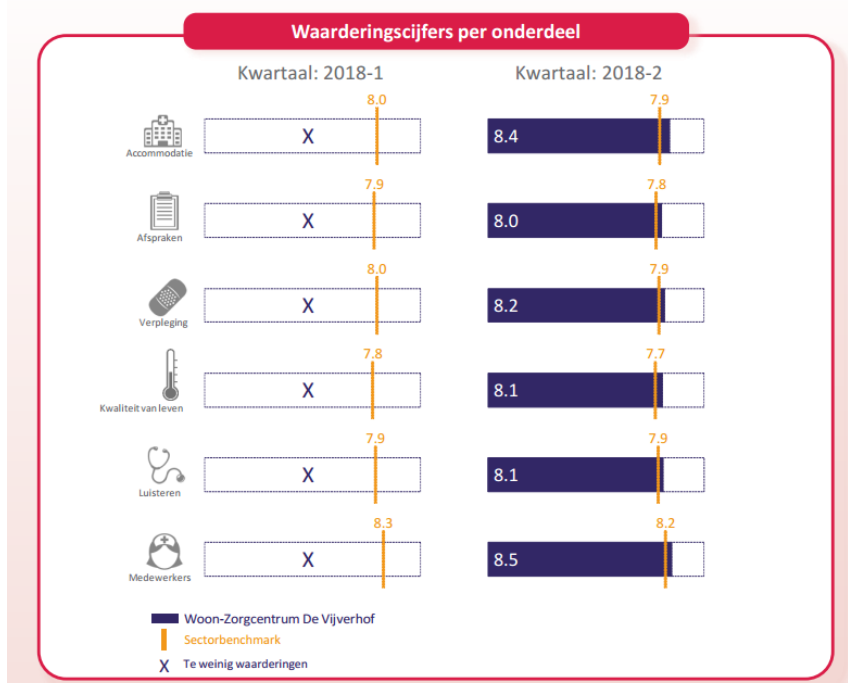
In 2018 is Sharepoint geheel opnieuw ingericht. De nieuwe indeling heeft de volgende resultaten opgeleverd:

- Makkelijke zoekfunctie voor medewerkers
- Borgingsproces voor actualisatie van documenten

Medewerkers hebben bij introductie uitleg gekregen op de werkvloer van de ICT-specialist Handson.

Cliënttevredenheidsonderzoek

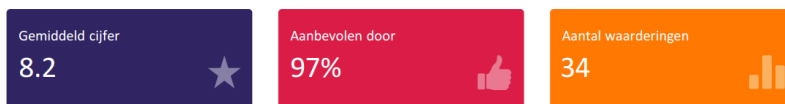
In 2018 is De Vijverhof bezocht door een ZorgkaartNederland interviewteam van Patiëntenfederatie NPCF. Alle uitkomsten van de interviews zijn zichtbaar gemaakt op de website van ZorgkaartNederland en voor eenieder toegankelijk. Intramuraal zijn er in totaal 34 inwoners geïnterviewd. Intramuraal is er een aanbevelingspercentage van 97%. Onderstaand een overzicht van de waarderingcijfers per onderdeel. Wij zijn met zijn allen zeer trots op de resultaten maar we beseffen ons dat het belangrijk is om goed in gesprek te blijven met onze inwoners om de zorg zo optimaal mogelijk te laten zijn.



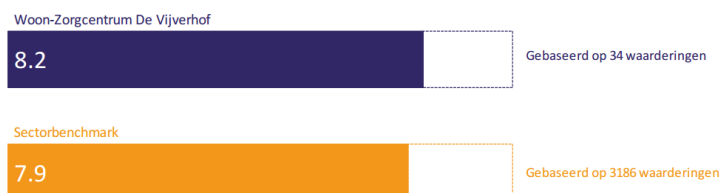
TRENDUPDATE 2018-2

Woon-Zorgcentrum De Vijverhof

Kerncijfers laatste kwartaal



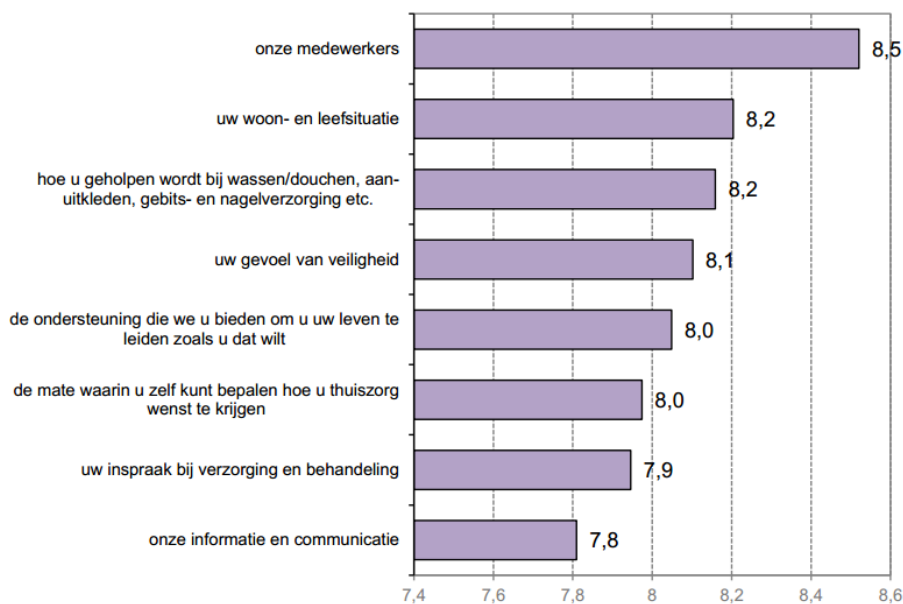
Totaaloordeel in vergelijking met sectorbenchmark



NPS Thuiszorg

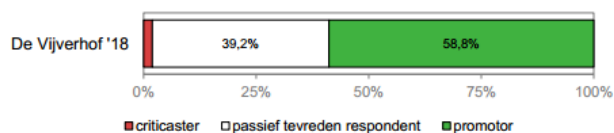
Voor de thuiszorg is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door bureau Facit waarbij tevens de Net Promoter Score (NPS) is uitgevraagd. Facit heeft het onderzoek telefonisch afgenomen bij 51 cliënten. Dit om de cliënten niet teveel te belasten. Uit het Rapport van Facit kwam een NPS-score van 57 waar wij met zijn allen zeer trots op zijn. Het jaar 2017 had namelijk een NPS-score van 32. Ook in de thuiszorg worden onze medewerkers met een 8,5 beoordeeld voor de zorg. Onderstaand een overzicht van de uitkomsten.

Desgevraagd geven de cliënten de volgende rapportcijfers:



Op de vraag 'Zou u De Vijverhof bij vrienden en familie aanbevelen?' kunnen respondenten antwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. De volgende antwoorden zijn door hen gegeven:

antwoord	De Vijverhof '18
0	0
1	0
2	0
3	0
4	0
5	1
6	0
7	7
8	13
9	21
10	9
totaal	51



Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

Net Promotor score (NPS)

Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$).



Promotor Score

De promotorscore is het percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS vraag. Dit bedraagt De Vijverhof 84%.

Klachten

In het afgelopen jaar is er één officiële klacht binnen gekomen bij de Regionale Klachtencommissie Rijnmond. Naar aanleiding van onderzoek achtte de Commissie twee onderdelen uit de klacht gegrond. De Vijverhof heeft naar aanleiding van de klacht verbeterpunten en een verbetertraject opgezet.

Meldingen Inspectie

In 2018 zijn drie meldingen bij de inspectie ingediend van mogelijke calamiteiten. Twee meldingen zijn niet in behandeling genomen aangezien er geen sprake was van nalatigheid door de organisatie en de betrokken zorgverleners. Één melding is onderzocht door een commissie met onafhankelijk voorzitter. Het aangeleverde verslag met verbeterplan werd als voldoende beoordeeld door de inspectie. Het verbeterplan is intern opgevolgd.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

Een belangrijke bron van informatie voor organisaties is de mening van de eigen medewerkers. Om het jaar voert De Vijverhof een medewerkerstevredenheid onderzoek uit. Natuurlijk wordt er tussentijds op meerdere manieren informatie verzameld en verbeteringen aangebracht waar nodig. In 2017 heeft De Vijverhof een onderzoek laten uitvoeren door de externe organisatie Facit. In het onderzoek naar de ervaringen van de medewerkers is gebruik gemaakt van de vragenlijst METER MTO (versie 3.0). Deze vragenlijst bestaat uit 67 vragen en is in de periode 2010 - 2014 ontwikkeld door de onderzoeksafdeling van Facit. De Vijverhof is erg tevreden over het resultaat van het medewerkers tevredenheid onderzoek (MTO). In totaal hebben 134 van de 228 medewerkers (58.7%) het MTO ingevuld. Van de ondervraagden gaat 86% elke dag met plezier naar het werk. En voor 87% geeft het werk voldoening. In totaal wordt de organisatie beoordeeld met een 7.5.

Kwaliteitsverslag

Het jaar 2018 is het tweede jaar waarin er naar aanleiding van het Kwaliteitskader een Kwaliteitsplan en Kwaliteitsverslag geschreven worden. Het tot en met 2016 gerelateerde Kwaliteitsverslag maakte deel uit van het jaardocument. Het nieuwe Kwaliteitsverslag omvat een ander format en is een op zichzelf staand document hetgeen in combinatie met de jaarrekening dient om verantwoording af te leggen over het achterliggende jaar. Het verslag wordt zoveel als mogelijk in gezamenlijkheid geschreven en gedeeld en besproken met alle betrokken partijen (denk aan de cliëntenraad, ondernemingsraad, commissie kwaliteit & veiligheid en de Raad van Toezicht). Naast aanlevering bij DigiMV wordt het verslag gepubliceerd op de website van De Vijverhof en gedeeld met stakeholders als het zorgkantoor. Indien gewenst wordt het ook verder verspreid.

.9 Financiën

In het kwaliteitsverslag van 2018 zijn geen cijfers opgenomen met betrekking tot de opbrengsten en kosten. Voor deze cijfers verwijzen wij naar de jaarrekening 2018, die vóór 1 juni 2019 gedeponereerd zal worden op de website voor de jaarverslaglegging van de Zorg op het CIBG. Daarna zal deze ook gepubliceerd worden op de website van De Vijverhof. Het jaar 2018 is positief afgesloten.

.10 Bijlagen

.10.1 Overzicht RvB met nevenfuncties

Naam	Functie	Met ingang van	Tot en met	(Neven)functies
Dhr. J.J. Zielstra	Directeur-Bestuurder	01-05-2012	31-4-2018	-Lid College Arbeidszaken Actiz -Bestuurslid Klachtencommissie Rijnmond
Dhr. S. van IJsseldijk	Directeur-Bestuurder	1-08-2018	31-3-2019	

.10.2 Overzicht RvT met nevenfuncties

Naam	Functie	Met ingang van	Tot en met	(Neven)functies
Dhr. J. Klaasse	Voorzitter / Lid Financiële Commissie	21-05-2013	--	- Partner Van der Leeden & Partners BV Accountants en Belastingadviseurs
Dhr. J.J. Plomp	Lid / Voorzitter Financiële Commissie	01-03-2012	--	- Chief Financial Officer RH Marine Group
Mevr. T. Keuzenkamp-Van Emmerik	Lid	01-05-2015	--	-Wethouder Gemeente Ridderkerk -Voorzitter KWF Kankerbestrijding Capelle ad IJssel -Voorzitter Kerkenraad wijkgemeente Schenkel Capelle ad IJssel
Dhr. J. Zandijk	Lid / Voorzitter Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01-05-2015	--	-Voorzitter bestuur Ypsilon -Voorzitter Wmo-raad Pijnacker-Nootdorp -Lid bestuur Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGZ - Voorzitter Raad van Commissarissen van BuurtzorgT
Mevr. Kranendonk	Lid / Lid Commissie Kwaliteit & Veiligheid	01-09-2018	--	- Manager verantwoordelijk voor Intensive Care, Hartcentrum, SEH en Dialyse Centrum bij het Maasstad Ziekenhuis

.10.3 Netwerken

Capels WMO platform	Zorg en welzijnsaanbieders vanuit Capelle aan den IJssel delen ervaringen en trekken samen op om binnen de WMO-initiatieven te ontwikkelen voor burgers in Capelle. Voorbeelden zijn: regeling logeerbedden, de mantelzorgpas, de WMO huishoudelijke zorg, welzijnsbeleid.
Keten dementie Capelle/Krimpen	De Vijverhof is voorzitter van de stuurgroep keten dementie en maakt onderdeel uit van het bestuur van deze keten waarin tal van zorg en welzijnsaanbieders actief zijn. Ook de beide gemeenten, huisartsen, ziekenhuizen en de Alzheimervereniging Nederland maken hier onderdeel vanuit. Deskundigheidsbevordering en samenwerking tussen de partijen, ten gunste van de burger met Alzheimer en zijn mantelzorger, zijn hierin speerpunten.
Palliatieve zorg Capelle aan den IJssel	In samenwerking met tal van zorgpartijen nemen wij actief deel aan de keten palliatieve zorg waarin naast zorgaanbieders ook de ziekenhuizen en huisartsen een belangrijke inbreng hebben. In 2017 is ook het Hospice Capelle gehuisvest in appartementen van De Vijverhof, wat onderdeel uitmaakt van het Hospice IJssel Thuis uit Nieuwerkerk aan den IJssel. Naast huisvesting betekent dit ook inhoudelijke samenwerking en het aanbieden van diverse diensten.
Zorgpension	In 2017 heeft Fundis in de Vijverhof een zorgpension opgericht. Naast het aanbieden van tal van diensten werken we ook hierin nauw samen op het gebied van deskundigheidsbevordering.
De Zellingen	Met zorgaanbieder de Zellingen heeft de Vijverhof een meerjarige samenwerkingsovereenkomst voor het leveren van tal van behandel-diensten. Dit komt de verpleeghuisinwoner ten goede maar ook de overige inwoners van de Vijverhof. Ook hierin is een lerend netwerk zichtbaar
Vitadent	In 2016 is een nauwe samenwerking aangegaan voor het leveren en ondersteunen van mondzorg aan inwoners

Actiz	De Vijverhof is lid van ActiZ, de brancheorganisatie voor zorgaanbieders in de VVT-sector. Waar nodig wordt input geleverd en wordt er bijgedragen aan alles wat te maken heeft met diverse ontwikkelingen op inhoudelijke onderwerpen maar ook bedrijfsmatige thema's. In het College Arbeidszaken neemt de Vijverhof actief deel
IJssellandziekenhuis	Met het IJssellandziekenhuis wordt nauw samengewerkt. Een mooi voorbeeld is de apotheekvoorziening. Ook het melden van incidenten in de sfeer van onderlinge communicatie waar de overdracht van inwoners een voorbeeld van is maakt hier onderdeel van uit. Hier is ook het initiatief ontstaan om met de aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond samen te kijken hoe om te gaan met crisisinterventie.