

# Kwaliteitsverslag Surplus 2020



# Inhoudsopgave kwaliteitsverslag 2020

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	4
2	Zie mij: cliënt en naasten.....	4
2.1	Belevingen, ervaringen en NPS-score .....	4
2.2	Wet zorg en dwang (Wzd) .....	7
2.3	Contact met cliënten Surplus Welzijn en Thuiszorg in coronatijd .....	7
2.4	Programma Dementie .....	8
3	Zie mij: medewerker en vrijwilliger .....	9
3.1	Personeelssamenstelling.....	9
3.2	Leren en ontwikkelen .....	10
3.3	Zorg voor medewerkers .....	11
4	Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning .....	13
4.1	Medicatieveiligheid.....	19
4.2	LPZ-meting .....	20
4.3	Decubituspreventie .....	20
4.4	Vrijheid beperkende maatregelen .....	20
4.5	Afspraken over behandelingen rond levenseinde.....	21
4.6	Ondersteuning en hulpbronnen.....	22
5	Leren en werken aan kwaliteit .....	23
5.1	Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.....	23
5.2	Audits .....	25
5.3	Lerend netwerk .....	26
6	Leiderschap, governance en management.....	27
7	Voortgang vanuit locatieplannen Verpleeghuiszorg .....	27
	Antonius Abt, zorgappartementen .....	27
	Antonius Abt, Kleine Schans .....	28
	Antonius Abt, Haven .....	28
	deBreedonk.....	28
	Ganshoek.....	29
	Molenstaete.....	29
	Vredenbergh.....	30
	De Donk .....	30
	Elisabeth, Haagstate en Tolbrugstate .....	30
	Elisabeth, Truweel.....	31
	Elisabeth, Corenschup .....	31
	Elisabeth, de Raep .....	32
	Elisabeth, Saageman en Wintmolen .....	32

Elisabeth, Claverbladt en Grutmolen .....	33
Vuchterhage .....	33
Westerwiek .....	34
Fendertshof .....	34
Mauritshof en Sint Martinus .....	34
Zeven Schakels, Schakel 1-5 .....	35
Zeven Schakels, Schakel 6 begane grond .....	35
Zeven Schakels, Schakel 6 1 <sup>ste</sup> verdieping .....	36
Bijlage 1. Analyse Wzd 2020.....	37

## 1 Inleiding

Surplus is een organisatie waar Verpleeghuiszorg, Thuiszorg, Eerstelijns Behandeling en Welzijn geboden wordt. De afgelopen jaren hebben deze onderdelen steeds meer de verbinding met elkaar gezocht. Dit is ook herkenbaar in de ontwikkeling van het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag waarin alle onderdelen een plek hebben. Dit jaar is een extra stap gezet door in voorliggend verslag de verschillende bedrijfsonderdelen niet meer in aparte hoofdstukken de revue te laten passeren, maar als een geïntegreerd geheel.

In 2020 heeft Surplus op veel fronten gewerkt aan kwaliteit, altijd vanuit de visie van Surplus 'Zie mij'. Deze visie is uitgewerkt in drie thema's: 'Zie mij': de bewoner en naasten', 'Zie mij': de medewerker en vrijwilliger' en 'Veiligheid en voortdurend verbeteren'. Deze thema's geven de teams en locaties houvast in het continu werken aan kwaliteit en worden ook gehanteerd in dit kwaliteitsverslag. In het laatste hoofdstuk wordt een weergave gedaan van de voortgang van de locatieplannen van de locaties verpleeghuiszorg.

Het jaar 2020 is een jaar waarin de zorg enorm op de proef is gesteld door de corona crisis. Ook Surplus heeft onder druk gestaan, maar de organisatie heeft ook kunnen varen op alles dat al goed georganiseerd was en als basis aanwezig is in de organisatie. Dat begint bij de inzet en de toewijding van alle medewerkers, Surplus breed. Zonder hun inzet was het niet mogelijk geweest het beste te doen voor onze cliënten. Surplus waardeert ieders bijdrage ontzettend, want hierdoor hebben we het samen vol kunnen houden. Sommige ontwikkelingen zijn vertraagd door de omstandigheden, terwijl andere ontwikkelingen juist een boost kregen. Men moest soms op zoek naar creatieve oplossingen en daarvan zijn mooie voorbeelden terug te lezen in onderstaand kwaliteitsverslag. We kijken uit naar een gezond 2021 waarin voor iedereen meer balans is, zowel voor de cliënten als voor alle medewerkers.

## 2 Zie mij: cliënt en naasten

### 2.1 Belevingen, ervaringen en NPS-score

Surplus Welzijn maakt gebruik van een eigen instrument via Google Forms. Binnen Welzijn is in zes gemeenten van het werkgebied voor het maatschappelijk werk een klanttevredenheidmeting gedaan vanuit Google Forms. Wegens alle extra inzet die corona van iedereen vroeg, zijn er dit jaar geen andere klanttevredenheidsonderzoeken binnen Welzijn uitgezet.

Vanuit Google Forms kwam het volgende rapportcijfer naar voren over 2020:

	<b>Rapportcijfer</b>
Maatschappelijk Werk (hele werkgebied)	8,7

Er werd ook een NPS uitgevraagd. Dit geeft het volgende resultaat:

	<b>NPS</b>	<b>Aantal</b>
Maatschappelijk werk (hele werkgebied)	+55	53

Met Vertel eens... verzamelt Surplus de ervaringen van cliënten van Thuiszorg en Verpleeghuiszorg. Vertel eens... is een manier om met de cliënten en/of de naasten in gesprek te komen aan de hand van waarderende vragen. Vertel eens... maakt gebruik van de software van CareRate. De vragenlijsten worden decentraal ingezet. Hierdoor kan het hele jaar door feedback opgehaald worden. Op basis van de ontvangen feedback, worden op de afdelingen verbeteringen doorgevoerd. Bij de introductie van Vertel eens... in 2018 was er sprake van een stuurgroep en een projectgroep. In de stuurgroep van 'Vertel eens...' zat ook een vertegenwoordiging van de cliëntenraad, zodat zij goed betrokken bleven. De stuurgroep en projectgroep zijn in 2020 opgeheven, daar de bedoeling was dat na de uitgebreide introductie van het instrument in 2018 en 2019, 2020 het jaar zou zijn waarin teams geheel zelf aan de slag zouden gaan.

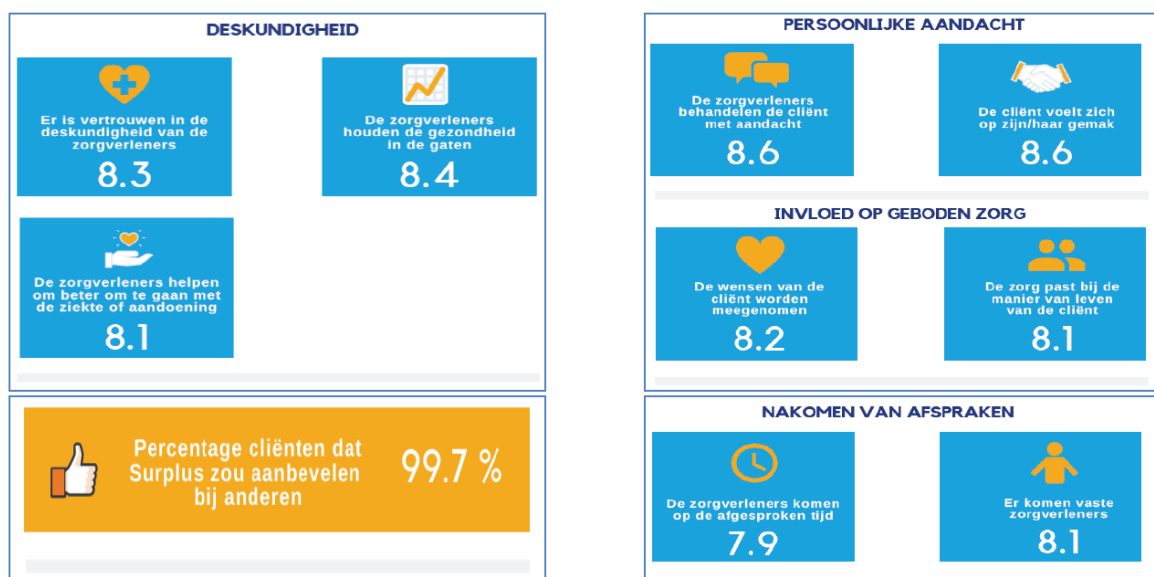
In 2020 is het instrument Vertel eens... voor de Verpleeghuiszorg en Thuiszorg door de coronacrisis minder intensief gebruikt door de teams. Het instrument is daarentegen veelvuldig ingezet voor het ophalen van feedback bij cliënten, contactpersonen en medewerkers in het licht van het bestrijden van de corona crisis (zie hoofdstuk 4 onder het kopje 'Reflectie aanpak coronacrisis').

Binnen Thuiszorg is Vertel eens... bij een enkele regio gebruikt. Dit werd mede veroorzaakt door het feit dat de cliënttevredenheid ook in beeld werd gebracht door de verplichte meting van kwaliteitsindicator 'Prem-wijkverpleging' onder cliënten die thuiszorg ontvangen. Daarnaast is als gevolg van de coronacrisis minder aandacht besteed aan de integratie van het instrument. Dit is een aandachtspunt dat in 2021 verder verbeterd wordt, zodat medewerkers uit de voeten kunnen met één instrument dat zowel voor het ophalen van de eigen gewenste feedback kan worden ingezet, als voor het ophalen van de verplichte PREM meting. Uit de onderzoeken met behulp van Vertel eens... die wel zijn toegepast, kwam het volgende naar voren:

<b>Vertel eens cliënten</b>	<b>2020</b>
NPS-score	+32
Aanbevelen organisatie	8.1
Algehele waardering	8.0
Respondenten	70

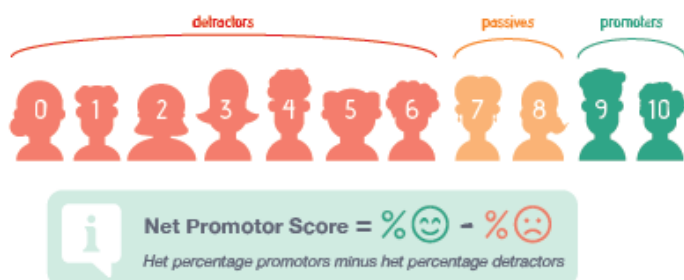
Uit de PREM-wijkverpleging 2020 kwam het volgende naar voren:

In het 'Rapport PREM-wijkverpleging 2020' is geconcludeerd dat cliënten zeer tevreden zijn over de ontvangen zorg- en dienstverlening door de zorgmedewerkers van Surplus Thuiszorg. Dit blijkt onder andere uit het feit dat 99.7% van de deelnemende cliënten de thuiszorg van Surplus aanbevelen aan anderen, de hoge NPS-score (bij de PREM-wijkverpleging 2020 kwam deze uit op +43) en de hoge gemiddelde rapportcijfers variërend tussen 7.9 en 8.6 (zie Figuur 1). Surplus was en is blij met deze resultaten. Een nieuwe ontwikkeling in 2020 rondom de PREM-wijkverpleging was de mogelijkheid voor deelnemende cliënten om na toestemming de gegeven antwoorden door te leveren aan Zorgkaart Nederland zodat na redactie deze resultaten zijn geplaatst op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Diverse cliënten hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt.



Figuur 1: Resultaten PREM-wijkverpleging 2020

Bij Verpleeghuiszorg is op 4 locaties geen feedback opgehaald via Vertel eens.... Op Vuchterhage is wel feedback opgehaald, maar daar is de NPS-vraag niet gesteld. Op 4 locaties is juist meer feedback opgehaald. In 2021 wordt aandacht besteed aan een verbeterde adoptie van het systeem. Tevens zal een koppeling gemaakt worden met Zorgkaart Nederland, aangezien de verantwoording vanaf 2021 op basis van de reacties op Zorgkaart Nederland zal gebeuren.



Locatie	NPS 2020	Aantal feedback 2020	NPS 2019	Aantal feedback 2019
Antonius Abt	+27	61	+16	13
De Donk	+46	24	+19	21
deBreedonk	+14	49	-6	16
Elisabeth	+16	49	+26	77
Fendertshof	+13	51	+4	44
Ganshoek	+12	8	+30	30
Mauritshof	-	-	+25	8
Molenstaete	-	-	-5	42
Sint Martinus	-	-	+33	12
Vuchterhage	-	29	+9	70
Vredenbergh	-	-	+13	16
Westerwiek	+43	14	+21	19
De Zeven Schakels	-8	41	+5	79

## **Klachten**

De informatie over klachten van cliënten en klachten van medewerkers zijn te lezen in het bestuursverslag van Surplus.

### **2.2 Wet zorg en dwang (Wzd)**

De stuurgroep Wzd en haar werkgroepen Wzd intramuraal en Wzd extramuraal vormen de structuur waarbinnen de implementatie van Wzd wordt geïnitieerd en georganiseerd binnen Surplus. Vanuit een doorsnede van de organisatie zijn medewerkers vertegenwoordigd in beide werkgroepen waardoor een multidisciplinair geheel ontstaat wat past bij de bedoeling van Wzd. Beide werkgroepen wisselen onderling ervaringen en gemaakte keuzes uit, zodat waar mogelijk wordt samengewerkt tussen de intramurale en extramurale setting. Daarnaast heeft afstemming plaatsgevonden met regionale partners over thema's zoals rechterlijke machtiging en inbewaringstelling.

Vanuit de besturingsfilosofie 'Zie mij' en de sociale benadering dementie streven medewerkers van Surplus naar de best passende zorgverlening aan cliënten. Eigenaarschap/regie ligt bij cliënten zelf. Deze gedachte sluit naadloos aan bij het gedachtegoed van Wzd. Door immers met alle betrokkenen (multidisciplinair) het goede gesprek te voeren worden mogelijkheden verkend en wordt gezocht naar passende alternatieven voordat onvrijwillige zorg wordt overwogen. Hiermee streeft Surplus naar vrijheidsverruiming en vrijheidsbehoud en gaat Surplus bij het inzetten van onvrijwillige zorg dus uit van het principe 'Nee, tenzij...'. Er wordt geen onvrijwillige zorg toegepast bij cliënten met somatische aandoeningen op somatische verpleegafdelingen van Surplus en binnen de thuiszorg.

De landelijke corona crisis en de impact hiervan op de dagelijkse praktijk heeft ervoor gezorgd dat de implementatie van Wzd binnen Surplus is vertraagd. Er ligt wel een concept beleidsnotitie klaar, die na aanvulling van het scholingsplan zal worden vastgesteld. Verder is in samenwerking met andere VVT organisaties en GGz Breburg vervolg gegeven aan de organisatie van crisisbedden (IBS). Intramuraal vindt registratie en evaluatie van onvrijwillige zorg plaats. Werkafspraken ten aanzien van het gebruik van het stappenplan in de dagelijkse praktijk zullen in 2021 nog verder worden aangescherpt. Extramuraal heeft de geplande inrichting van het cliëntdossier rondom het registeren van maatregelen vertraging opgelopen. Wel is deze werkgroep als deelnemer betrokken gebleven bij de landelijke 'pilot Wzd opdracht thuiszorg' vanuit de beweging Radicale vernieuwing. De stuurgroep en de werkgroepen zullen in 2021 de Wzd verder implementeren.

In september 2020 heeft Surplus een bijeenkomst georganiseerd voor de hele regio West-Brabant. Onder leiding van een juridisch adviseur/specialist ouderengeneeskunde hebben de regionale Wzd-functionarissen casuïstiek besproken in het kader van het werken binnen de Wzd.

(Zie voor de volledige analyse Wzd 2020 bijlage 1).

### **2.3 Contact met cliënten Surplus Welzijn en Thuiszorg in coronatijd**

In maart werden ook de divisies Welzijn en Thuiszorg getroffen door de coronacrisis. Alle accommodaties werden gesloten (Pluspunten, Huizen van de wijk, Activiteitencentra en Jongerencentra binnen Welzijn en dagactiviteitencentra en ontmoetingspleinen binnen de Thuiszorg) en medewerkers moesten zoveel mogelijk vanuit thuis werken, waardoor er geen fysieke afspraken meer mogelijk waren in de kantoren. Op 18 maart is sociaal werk

toegevoegd aan de lijst cruciale beroepen. Maar hoe houd je veilig contact met je kwetsbare cliënten?

Er werden veel social media platforms gebruikt om toch contact te blijven onderhouden, waaronder veel nieuwe Facebook sites die door welzijn opgezet werden. Maar ook WhatsApp, bellen, Instagram, Tiktok etc. werd veelvuldig gebruikt. In Moerdijk werden burenhulpkaarten huis aan huis verspreid, in Halderberge en Oosterhout kregen alle ouderen een infolyer "Wij zijn er" in de brievenbus met contacttelefoonnummers en emailadressen van welzijn. Maatschappelijk werkers maakten wandelgesprekken met hun cliënten, jongerenwerkers en wijkwerkers waren erg actief op straat met inachtneming van de coronamaatregelen en de Pluspunten verzorgden maaltijden voor hun cliënten die door de vrijwilligers werden bezorgd. Ook bij de informele zorg zijn tal van initiatieven genomen om goed contact met cliënten en vrijwilligers te onderhouden. Intussen werd ook het beeldbellen steeds meer toegankelijk en algemeen gebruikt binnen zowel Welzijn als Thuiszorg. Deze vorm van communicatie heeft in korte tijd een enorme vlucht genomen en is ook effectief gebleken tijdens de beide lockdowns van 2020. Met al deze creativiteit hebben we het contact niet verloren met de cliënten en is veel van de dienstverlening toch doorgegaan, zij het in aangepaste vorm.

Op 11 mei kwam de versoepeling van de maatregelen, waarbij een aantal fysieke contacten weer mogelijk werd in accommodaties en kantoren. Vooruitlopend hierop is in april al voor iedere locatie van Welzijn en Thuiszorg een plan van aanpak gemaakt. Samen met medewerkers is een denktank geformeerd om te kijken waar deze aan moest voldoen. Met gebruik van het "Afwegingskader fysieke ontmoeting" van Movisie (het landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken) en de "Handreiking Sociaal Werk in gebouwen en locaties in 1,5-meter-samenleving" van Sociaal Werk Nederland (de branchevereniging) is een format ontwikkeld dat per locatie op detail niveau verder ingevuld kon worden. Het resultaat was dat aan de hand van de maatregelen die voortvloeiden uit de plannen van aanpak het fysieke contact met de cliënten en bezoekers weer hervat kon worden.

#### 2.4 Programma Dementie

Als maatschappij staan we voor een uitdagende opdracht om mensen met dementie en hun naasten te ondersteunen en zo prettig en lang mogelijk thuis te laten wonen. Dit is een uitdaging, omdat de verwachting is dat het aantal mensen dat te maken krijgt met dementie tot aan 2050 zal verdubbelen, terwijl er nu al krapte is op de arbeidsmarkt voor het ondersteunen van deze mensen. Daarnaast heeft dementie een grote impact op hun leven en dat van hun naasten en is er geen behandeling tot genezing mogelijk.

Om invulling te geven aan deze veranderopgave is er binnen Surplus voor gekozen om gebruik te maken van de visie van de Sociale Benadering Dementie (SBD). Vanuit deze visie zien we dementie niet alleen als een medische ziekte maar juist als een sociaal verschijnsel. Mensen met dementie geven aan dat zij het meest worstelen met het niet meer voor volwaardig worden gezien op het moment dat zij aangeven de diagnose dementie te hebben. De SBD is een andere manier om naar mensen met dementie te kijken; door de mens te zien en niet alleen de dementie.

Door te werken vanuit de visie van de SBD ervaren mensen met dementie meer zelfvertrouwen, zijn ze omringd door een sterk netwerk en blijven ze meedoen in de sociale



context. We halen de mensen met dementie en hun naasten niet uit elkaar, maar ondersteunen hen in hun relatie. De druk op de medewerkers wordt verlaagd, doordat we de oplossingsmogelijkheden hebben verbreed. En wanneer zij enthousiast zijn, dragen zij dit ook uit in houding en gedrag. Mensen zonder zorg- of welzijnsachtergrond zijn standaard onderdeel van de SBD-ondersteuning en een waardevolle toevoeging op de zienswijze. Door deze goede samenwerking tussen het medische en sociale domein kunnen mensen met dementie en hun naasten prettiger en langer thuis wonen.

In 2020 is een start gemaakt om dit samen met zorg- en welzijnsmedewerkers in de praktijk te brengen. Er is gestart in Klundert in de gemeente Moerdijk en in Hoge Vught in de gemeente Breda en gebeurt zowel bij de mensen thuis als in de woonzorgcentra Mauritshof en Vuchterhage.

In de wijk wordt geëxperimenteerd door met medewerkers met verschillende achtergronden (welzijn, thuiszorg, intramurale zorg en behandeling en begeleiding) samen met de cliënten en hun naasten te ontdekken wat belangrijk is voor hen, wat waarde toevoegt in hun leven en welke mensen belangrijk zijn voor hen.

Binnen locatie Mauritshof is in 2020 gestart met een pilot om te werken met de SBD in de praktijk. De bedoeling is dat uiteindelijk intensief individueel wordt opgetrokken met de bewoners, door bijvoorbeeld samen te wandelen, samen naar de bakker te gaan of naar de oude werkplek. Binnen locatie Mauritshof wordt ontdekt waar je tegenaan loopt in de praktijk en wordt samen naar de mogelijkheden gezocht om dit te kunnen bereiken. In 2021 zal deze pilot ook starten op Vuchterhage en daarna zal het werken vanuit de SBD-visie verder uitgerold worden op andere locaties.

Daarnaast is het verrijken van de leefomgeving een belangrijk thema in de woonzorgcentra: hoe kunnen we de leefomgeving zo verrijken dat mensen met dementie zich thuis voelen? En hoe kunnen we hierbij de behoeften van de mensen met dementie en naasten centraal stellen? In 2020 zijn we hiermee gestart door in gesprek te gaan met bewoners en hun naasten en in 2021 gaan we verder aan de slag met de inzichten vanuit dit onderzoek.

### 3 Zie mij: medewerker en vrijwilliger

#### 3.1 Personeelssamenstelling

Als bijlage bij het kwaliteitsplan is de personeelssamenstelling van Surplus reeds gepubliceerd. De samenstelling is voor Surplus van belang om de visie op persoonsgerichte zorg te verwezenlijken in de praktijk. Er wordt dan ook voortdurend op gestuurd.

Binnen Surplus is veel aandacht gegeven aan de beweging 'Zie mij'. In 2020 is weer een expeditie gestart met 20 medewerkers van Surplus. Een groep die zich kenmerkt door diversiteit: met name uit de praktijk van zorg en welzijn, maar ook vanuit ondersteuning. En daarnaast alle niveaus en lagen door elkaar heen: daar leer je van, dat schept banden. De bedoeling van de expeditie is samen leren vernieuwen. Elk van de deelnemers is gedurende het traject aan de slag gegaan met een vraagstuk voor zijn of haar team of context. Uitgangspunt bij alle vraagstukken is: 'de mensen betrekken die het betreft' (een van de vele interpretaties van 'Zie mij'). Maar hoe simpel dat ook klinkt, in de praktijk blijkt dat toch moeilijk te zijn. Daarom worden in de expeditie tips, inzichten, tools en

coaching aangereikt om daar samen mee aan de slag te gaan. Dat heeft niet alleen geleid tot 20 vernieuwingen of aanzetten daartoe, maar ook tot 20 ambassadeurs van dit 'samen vernieuwen' binnen Surplus. Samen kunnen deze ambassadeurs het als een olievlekwerking verder en verder brengen.

### **Nieuw functiehuis Surplus welzijn**

In 2019 is een start gemaakt met het bouwen van een nieuw functiehuis voor Welzijn, waarbij voor de beschrijvingen gebruik is gemaakt van de competentieprofielen zoals die zijn ontwikkeld door Sociaal Werk Nederland. In 2020 is dit functiehuis verder doorontwikkeld en dit zal in 2021 geïmplementeerd worden. Ook zal in 2021 naar het Surplus brede functiehuis gekeken worden, zodat het geheel van een update wordt voorzien met passende functieprofielen.

## 3.2 Leren en ontwikkelen

### **Intervisie binnen Surplus Welzijn**

In 2020 zijn een aantal medewerkers van Welzijn opgeleid tot intervisor en zijn er vaste intervisiegroepen samengesteld. Medewerkers verdeeld uit het werkgebied komen in vaste groepen samen voor hun intervisie. Dit verruimt hun blik op het werk en draagt bij aan een goede zelfreflectie op hun dienstverlening. Per intervisiegroep is op jaarbasis 15 uur beschikbaar. De intervisie telt mee voor het Registerplein, waardoor dat deel door Welzijn gefaciliteerd is.

### **Samen Leren in de Wijk**

Binnen Surplus wordt gewerkt met Samen Leren in de Wijk (SLW). Het samenwerkingsproject is opgericht door de Regionale Kruisvereniging West-Brabant en vier zorgorganisaties (Surplus, TWB Thuiszorg met Aandacht, De Algemene Thuiszorg en De Wever). Er wordt samengewerkt met trainings- en opleidingscentrum STOC, die zorgen dat er studiemateriaal beschikbaar is en ervoor zorgen dat we de studievaardigheden ook officieel kunnen aftekenen. Samen leren in de Wijk is een opleidingstraject waarbij collega's in opleiding de juiste houding voor zorg van mens tot mens ontwikkelen door in de praktijk te horen en zien wat er gebeurt. Samen met en bij de mensen om wie het gaat. Dat maakt de theorie bovendien duidelijker. Collega's in opleiding ontdekken in de praktijk wat hen boeit en motiveert. Ze krijgen vervolgens de ruimte om onder begeleiding hun studie zelf in te richten en initiatief te nemen. Niet het systeem, maar de behoefte in de praktijk bepaalt wat collega's in opleiding leren. In 2020 is de voortgang en ontwikkeling van SLW voortdurend gevolgd en geëvalueerd. Naast de mooie effecten van dit scholingstraject werd geconstateerd dat er een wens bestond om meer structuur in het leerproces en de leergemeenschappen aan te brengen. Dit is door de afdeling HRM in overleg met de regiomanagers ter hand genomen door een impuls op het Strategisch Opleidingsplan te geven, waardoor een aanzet tot een meer afgestemde en onderbouwde structuur en proces van opleiden binnen Surplus ontstond. Het Strategisch Opleidingsplan is ook bedoeld om 'vaste' medewerkers een persoonlijk opleidingsplan aan te bieden. Daarnaast is een proces van herijking van SLW gestart. Dit dient tot een geactualiseerde structuur te leiden waardoor de ervaren voordelen van deze wijze van vernieuwend en toekomstproof opleiden doorontwikkeld kan worden.

- Fase 1 behelst het initiële opleidingstraject, waarbij nieuwe medewerkers worden aangenomen en als leerling worden opgeleid (CIO staat dan voor collega in opleiding). Deze fase draait al helemaal.

- Fase 2 gaat over het opleiden, bijscholen en training op maat bieden voor vaste medewerkers. Deze medewerkers zijn dus al in dienst van Surplus (CIO staat dan voor collega in ontwikkeling). Met deze fase wordt nu een start gemaakt.
- Fase 3 is een fase waar burgers, mantelzorgers en cliënten deel uit kunnen maken van een leertraject. Zij kunnen zich dan ook aanmelden bij een werkplaats van Surplus. Zij kunnen dan meedoen als deelnemer, maar ook als ervaringsdeskundige. Deze fase is nog niet gestart. Er zijn al wel wat vrijwilligers die ondersteuning bieden. En incidenteel wordt al wel samengewerkt. Zo is er een cliënt die woont op een somatische afdeling binnen Surplus en oorspronkelijk uit Engeland komt. De leerlingen worden tijdens hun opleiding ook getoetst in Engels. Hier is een mooie wederzijdse uitwisseling ontstaan. De leerlingen helpen de cliënt met zijn dagelijkse zorg en de cliënt heeft afgesproken alleen Engels te spreken tijdens deze zorgmomenten, waardoor de leerlingen hierin kunnen ontwikkelen.

## **SOLO**

SOLO is het platform voor de online leeromgeving van Surplus (Surplus Online Leer Omgeving). Voor dit systeem is men overgestapt van Edumanager naar Learninq. Het systeem van Learninq is intuïtiever, mooier en het biedt meer mogelijkheden. In 2020 is veel tijd besteed aan het uitzoeken en inrichten van dit nieuwe systeem. Er is gekeken naar wat er allemaal kan en wat wij er mee willen doen. Het doel was om alles overzichtelijker en meer accuraat te maken. Eind februari 2021 is gestart met de implementatie van dit nieuwe systeem.

### [3.3 Zorg voor medewerkers](#)

#### **Medewerkerstevredenheid**

Ook voor het uitvragen van de medewerkerstevredenheid wordt gebruik gemaakt van het instrument 'Vertel eens...'. Door de impact van de coronacrisis is hier in 2020 maar weinig gebruik van gemaakt. In 2021 zal dit opnieuw opgepakt worden. Wel is er op diverse wijzen herhaaldelijk feedback opgehaald bij de medewerkers over de ervaringen van de medewerkers met betrekking tot de coronacrisis. In juli 2020 is hier een brede enquête over uitgezet onder de medewerkers. Hierover is meer te lezen in het hoofdstuk 4 onder kopje 'Reflectie aanpak coronacrisis'.

#### **RI&E**

RI&E staat voor Risico Inventarisatie en Evaluatie. Met een RI&E wordt in kaart gebracht hoe het is gesteld met de veiligheid, de gezondheid en het welbevinden van medewerkers in het werk. Dit wordt onderzocht door het uitzetten van vragenlijsten onder alle medewerkers, het houden van interviews naar aanleiding van de uitkomsten van de vragenlijsten en het uitvoeren van een rondgang op de locatie. Voor de uitvoering van de RI&E werkt Surplus samen met de organisatie Arbode.

Door Corona en het sluiten van locaties was het niet mogelijk om in 2020 alle geplande locaties te bezoeken in het kader van de RI&E. Ook binnen de Thuiszorg heeft geen RI&E plaats gevonden. Op De Donk, Westerwiek, Vuchterhage, Locatie centrum (Elisabeth) en de Centrale Keuken Zeven Schakels is de RI&E wel uitgevoerd. De volgende aandachtspunten komen regelmatig naar voren uit de RI&E:

- fysieke belasting wordt door medewerkers als hoog ervaren
- werkdruk wordt door medewerkers als hoog ervaren
- kantoormeubilair voldoet niet aan de actuele arbo-normen

In het kader van fysieke belasting zal in 2021 meer aandacht gegeven worden aan de rol aandachtsvelder fysieke belasting. Zij spelen een belangrijke rol bij de inzet van tilhulpmiddelen, de aandacht voor ergonomisch werken en het invullen van de tilthermometer waardoor de fysieke belasting voor medewerkers in de zorg in kaart wordt gebracht en kan worden verminderd.

De werkdruk wordt door medewerkers als hoog ervaren. Medewerkers worden vaak gevraagd om extra diensten te werken. Tevens komt er door de inzet van uitzendkrachten een grotere druk en verantwoordelijkheid te liggen bij de vaste medewerkers. Zolang formatie en planning niet voldoende op orde is, zullen de vaste medewerkers deze druk blijven ervaren. Het is belangrijk dat uitgewerkt wordt hoe vaste medewerkers en flexibele medewerkers zo kunnen samenwerken dat ze samen goede zorg kunnen bieden. Werkdruk en stress wordt in de meeste gevallen niet alleen veroorzaakt door het werk, maar vaak is het een combinatie van werk en privé. Binnen Surplus is het mogelijk om over dit thema in gesprek te gaan met de eigen leidinggevende en/of het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Kantoormeubilair op zorglocaties voldoet vaak niet aan de norm. Geregeld worden er niet in hoogte verstelbare tafels als bureau gebruikt, zijn er te ondiepe en niet verstelbare planken aan de muur, gebruikt men (bureau)stoelen zonder verstelbare armleuningen en zijn er teveel werkplekken in een beperkte ruimte. Op het moment dat bureaus en stoelen worden vervangen zullen zij aan de geldende normen moeten voldoen.

### **Zorg voor medewerkers in coronatijd**

In deze coronacrisis wordt veel gevraagd van de medewerkers. Ze werken in bijzondere situaties, maken zich zorgen over hun eigen gezondheid en die van huisgenoten, kunnen vaak niet de zorg verlenen die zij zouden willen verlenen, zien bewoners die eenzaam zijn, hebben soms moeite om afscheid te nemen van bewoners die overlijden. Zorg en aandacht voor de medewerkers is daarom zeker nu van belang. In maart 2020 is het project 'collega voor collega' van start gegaan. Via het prikbord 'collegavoorcollega' konden collega's, oud-collega's en vrijwilligers zich aanmelden om te helpen in de Verpleeghuiszorg of Thuiszorg. Dit gold zowel voor medewerkers met als zonder zorgachtergrond. Veel mensen hebben zich op deze manier aangeboden om daar waar nodig te ondersteunen. Tevens is in oktober 2020 het project 'helpende handen' van start gegaan. De Bredase horeca kwam met grote aantallen mensen om de zorg te ondersteunen. Surplus zocht medewerkers die haar bewoners een fijne dag wilden geven en de horecaondernemers wilden een situatie creëren waarin hun medewerkers aan de slag konden blijven. Zo konden de zorgmedewerkers maximaal ingezet worden op de zorgtaken en werden zij zo min mogelijk belast met andere taken. De helpende handen waren echt een aanwinst voor de zorg en zij hebben vele cliënten een mooie dag bezorgd. Daarnaast heeft Surplus een aantal andere zaken georganiseerd:

#### Corona nazorgteam

Medewerkers die zich zorgen maken, een luisterend oor zoeken, kunnen een mail sturen naar [corona.nazorg@surplus.nl](mailto:corona.nazorg@surplus.nl). Maatschappelijk werkers zorgen er voor dat de hulpvragen van medewerkers of leidinggevenden dagelijks worden beantwoord en opgepakt.

#### Belteam voor medewerkers en naasten

Op verzoek van een leidinggevende kan een belronde worden gedaan naar medewerkers en/of naar naasten van een besmette locatie. Naast de intramurale locaties werd dit team ook ingezet binnen de Thuiszorg. De belronde wordt uitgevoerd door een team vrijwilligers met als doel:

- Aandacht voor de medewerkers
- Beantwoorden van vragen van medewerkers
- Doorverwijzen naar MVT team , corona nazorgteam, bedrijfsmaatschappelijk werk ed.

#### Aanwezigheid coach op de afdeling

Op verzoek van de leidinggevende kan er tussen 14.00 en 16.00 uur een coach aanwezig zijn op de besmette afdeling binnen de verpleeghuiszorg. Deze coach is 3 dagen achtereen of verspreid over de week aanwezig. Doel van deze aanwezigheid is:

- Aandacht geven aan medewerkers, hen actief vragen hoe het met hen gaat
- Informatie ophalen over wat medewerkers kan helpen om deze zware tijd door te komen
- Medewerkers te wijzen op het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen
- Medewerkers te wijzen op de nazorgmogelijkheden binnen Surplus

Door op verschillende tijdstippen aanwezig te zijn worden medewerkers van zowel de ochtend- als de avonddienst bereikt. Binnen de Thuiszorg zijn webinars georganiseerd om met elkaar te reflecteren en vragen te beantwoorden.

Naast individuele opvang is het ook belangrijk om opvang in teamverband te organiseren. In 2021 zal daarom de systematiek van teamreflectie worden geïmplementeerd. Hiervoor zijn inmiddels 6 interne medewerkers van Surplus getraind.

## 4 Veiligheid, voortdurend verbeteren en ondersteuning

### **Professionaliseringslag jongerenwerk**

Nadat in 2019 bij Welzijn de VMDM (Visie, missie, doelstellingen & methodieken) vastgesteld was, is in 2020 hier nog meer invulling aan gegeven. Om het jongerenwerk een betere 'branding' te geven is een nieuwe uniforme huisstijl ontwikkeld. Dit verbetert de herkenbaarheid van het jongerenwerk. Jongerenwerkers hebben daarvoor een training "Adobe Indesign" gevolgd. Ook inhoudelijk is de VMDM verder uitgewerkt in het vakoverleg. Er zijn werkgroepen gestart rondom bepaalde thema's om ook daar meer uniformiteit aan te brengen voor de jongerenwerkers (denk aan jonge mantelzorgers, eenzaamheid, modern meidenwerk, jongerenwerk op het VO). Het online jongerenwerk heeft een enorme impuls gekregen en heeft het bereik onder jongeren vergroot. De VMDM is ingebed in het online werken en de belangrijkste methodiek hierbij is 'Design Thinking'. Dit is onderdeel van de visie en sluit goed aan bij het snel veranderende concept 'online present zijn' en online werken.

### **Systeembeoordeling**

Jaarlijks vindt een systeembeoordeling plaats. Vanuit de afdeling Kwaliteit en Veiligheid wordt deze voorbereid. In gezamenlijkheid met de MT-leden en een afvaardiging van de RvB wordt in een bijeenkomst in de maand juni de beoordeling gedaan. Echter, in 2020 werd alles anders. In februari werd vanuit de afdeling Kwaliteit en Veiligheid gestart met de voorbereidingen. Door de corona crisis hebben deze niet geleid tot een voorstel voor een plan van aanpak aan het MT. In de loop van de maanden maart t/m juni ontstond

geen ruimte om alsnog de beoordeling, al dan niet in aangepaste vorm, met elkaar te doorlopen. Wel ontstond in juli ruimte om op de coronacrisis te reflecteren. Hier is dan ook de aandacht naar uitgegaan. Een reflectie waaruit handvatten naar voren kwamen om een nog betere sturing en samenwerking te hanteren voor de tweede golf, welke half september aanving. Naar verwachting kan de systeembeoordeling in 2021 wèl doorgaan.

### **Reflectie aanpak coronacrisis**

Op 25 februari 2020 is het crisisteam voor de eerste maal bijeengekomen. Dit was het begin van een intensieve en soms moeilijke periode voor alle cliënten en (vrijwillige) medewerkers van Surplus, en ook voor mantelzorgers, naasten en familie. Er volgde een structuur waarin (bijna) dagelijks en intensief overlegd werd met een vast team waarin besluiten en acties werden vastgelegd. Alle voortgang is tevens bijgehouden in een centraal beleidsdocument. Op continue basis is gecommuniceerd aan medewerkers en leidinggevendenden via een (mail)nieuwsbrief en via updates op de website van Surplus. De term crisisteam is in de loop van maart gewijzigd in coördinatieteam, waarbij tevens de frequentie is teruggebracht en de coördinatie van concrete uitbraken werd gelegd bij lokale uitbraakteams. Gedurende de hele periode is herhaaldelijk en bij diverse groepen uitvraag gedaan naar hun ervaringen over de aanpak van de crisis door Surplus. Er is door het coördinatieteam actief de dialoog opgezocht met de organisatie, cliënten en naasten. In juli heeft een brede evaluatie plaatsgevonden om op te halen welke verbeterpunten voor een mogelijke tweede golf van belang zouden kunnen zijn. In de evaluatie hebben de volgende doelgroepen een nadrukkelijke plek gekregen: de ervaringen van cliënten, contactpersonen, een OR enquête, het initiatief Collega voor Collega's, het uitbraakteam en het coördinatieteam. Uit de brede reflectie zijn aanbevelingen tot stand gekomen op basis waarvan het coördinatieteam concrete acties heeft ondernomen, zo is er nog meer aandacht gekomen voor dialoog en is 'op de koffie bij het coördinatieteam' in het leven geroepen. Ook is de rol van HR in relatie tot het coördinatieteam versterkt om zo nog meer het goede te doen voor onze medewerkers en voldoende aandacht te hebben voor de dagelijkse dilemma's en uitdagingen. Het coördinatieteam stuurt blijvend op de uitlegbaarheid van maatregelen en heeft oog houden voor de lokale invulling en verscheidenheid. Het welzijn en welbevinden van cliënten staat voorop en alle aspecten worden meegewogen om het voor ieder zo goed mogelijk te doorstaan. De tweede golf is in de tweede helft van september begonnen en heeft Surplus daarna niet meer losgelaten. Alle zeilen zijn bijgezet om de uitbraken lokaal aan te pakken en te voorkomen. Dat het goed zit op gebied van preventie is voor Surplus bevestigd met het inspectiebezoek dat begin november is doorlopen op de locatie Ganshoek. Met genoegen is het rapport beschikbaar op de website van Surplus. Uit het bezoek bleek dat Surplus een stevige structuur heeft staan. Er is veel kennis in huis als het gaat om hygiëne en het juiste gebruik van persoonlijke beschermende- en preventieve middelen en maatregelen om besmetting met het virus te voorkomen. Deze kennis is niet alleen aanwezig, maar wordt ook goed overgebracht en het belangrijkste: toegepast op de locaties en in het veld. Met het meldpunt infectieziekten en het accurate handelen van de uitbraakteams en zorgteams zorgen we er samen voor dat we het beste doen binnen de gegeven omstandigheden. Zie daarvoor verder onder 'meldpunt infectieziekten'. De coronacrisis heeft tot en met het einde van 2020 een enorme impact gehad. Daarna is de impact door het vaccineren van cliënten en medewerkers snel afgenomen, al is er nog wel zorg voor de impact op langere termijn bij medewerkers.

## **Meldpunt infectieziekten**

Het jaar 2020 startte voor het meldpunt met een succes. Zowel met het concept meldpunt als met de door Surplus uitgebrachte glossy werd meegedongen naar de Stip Trofee Prijs. Met het concept meldpunt werd de eerste prijs behaald en de glossy eindigde op de derde plaats.

In de maanden januari, februari en maart waren er 4 uitbraken van Noro, 4 uitbraken van Influenza en 1 uitbraak van MRSA. De rest van het jaar kwamen deze niet meer voor. Verder waren er 37 uitbraken van corona. Alleen de locaties Ganshoek en Westerwiek hebben in 2020 geen corona-uitbraak gehad.

De meeste tijd van het meldpunt ging uit naar de coronacrisis. Er werden in samenwerking met de Deskundige Infectie Preventie van het Bravis Ziekenhuis vele richtlijnen, instructies en werkwijzen ontwikkeld en naar aanleiding van weer nieuwe RIVM-richtlijnen aangepast. Ook werd het meldpunt veelvuldig gebeld door medewerkers met vragen over het coronavirus. Vrij snel na de start van een uitbraak doet iemand van het meldpunt een adviesronde. Dagelijks is er een opstartmoment met het uitbraakteam om de werkzaamheden af te stemmen en de maatregelen door te spreken. Tot slot worden er op aanvraag van een uitbraakteam webinars georganiseerd, waarin vragen van medewerkers beantwoord kunnen worden.

In april was het meldpunt intensief betrokken bij het inrichten van een covidunit op Antonius Abt Haven voor besmette cliënten, die niet te instrueren waren om op hun eigen kamer in isolatie te blijven. Vanaf september heeft deze unit een regionale functie gekregen. Op locatie Elisabeth Centrum werd een overbruggingsunit ingericht voor dezelfde doelgroep, waarbij de cliënten mogelijk besmet en in afwachting van de uitslag van de test waren.

In de zomerperiode waren er aanzienlijk minder corona-uitbraken. Deze tijd werd gebruikt om te evalueren, documenten te structureren, trainingen te geven aan regio- en zorgmanagers, kwaliteitsverpleegkundigen en regisseurs en een presentatie te geven aan de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad in samenwerking met een van de regiomanagers. Het opleiden en uitleggen van het belang van hygiëne en infectiepreventie zal ook in 2021 blijvend onder de aandacht zijn. Onder andere zal dan opnieuw een interne hygiëne audit plaatsvinden op de locaties conform de drie jaarlijkse cyclus en zoals afgesproken in het centrale auditplan van Surplus. Tevens is besloten om vanaf 2021 interne audits uit te voeren over hygiëne en infectiepreventie binnen de Thuiszorg en bij een aantal locaties in de Verpleeghuiszorg.

In juli heeft een van de medewerkers van het meldpunt de Summerschool Stip over het thema covid-19 bijgewoond. Tevens hebben twee medewerkers van de afdeling kwaliteit en veiligheid een cursus met goed gevolg afgesloten, waardoor het meldpunt met twee medewerkers versterkt kon worden.

In augustus is ook op locatie Elisabeth, naast de overbruggingsunit met 5 bedden, een covidunit ingericht met 8 bedden voor besmette cliënten, die niet te instrueren waren om op hun eigen kamer in isolatie te blijven.

In oktober zijn er trainingen gegeven aan de managers in de thuiszorg en in het laatste kwartaal hebben er diverse webinars plaats gevonden voor leidinggevenden en wijkzusters

van de Thuiszorg en samen met de bedrijfsarts voor alle medewerkers van Surplus. Tot slot zijn in december de medewerkers van het meldpunt nog geïnterviewd door Actiz over het concept van het meldpunt en over de aanpak van Surplus tegen het coronavirus.

### **Artsenvisitatie**

In januari 2020 is de vakgroep Specialisten Ouderengeneeskunde gevisiteerd. Visitatie is een van de eisen voor herregistratie van Specialisten Ouderengeneeskunde. Er worden allerlei aspecten van het professioneel handelen van de vakgroep vergeleken met de professionele standaarden. Dit gebeurt op basis van aangeleverde gegevens en op basis van interviews met de vakgroep en tal van (interne en externe) samenwerkingspartners. De visitatoren uitten waardering voor de dagelijkse patiëntenzorg en de samenwerking met management en andere samenwerkingspartners. Daarnaast werd ook ruimte voor verbetering gezien. Aan de hand van het verslag is een begin gemaakt met een verbeterplan, dat gedragen wordt door de hele vakgroep. Voltooiing en uitvoering van dit verbeterplan is gestagneerd doordat veel aandacht en energie is uitgegaan naar de gevolgen van de coronacrisis. In de eerste helft van 2021 gaat het verbeterplan voor goedkeuring naar de visitatoren.

### **Innovatie**

'Digitalisering' een is een strategisch speerpunt voor Surplus. In 2020 zijn daar de eerste mooie stappen in gemaakt. Het blijft van belang dat er goed gekeken wordt naar de onmisbare 'randvoorwaarden' om aan het werk te gaan met digitale toepassingen. Denk aan goede internetverbinding (WiFi), het altijd en overal kunnen werken met bijvoorbeeld mail of documenten, goede apparaten om dat te doen (smartphone, laptop, tablet) maar ook het digivaardig maken, zijn en houden van de medewerkers. Er zijn diverse projecten opgepakt, zowel binnen Welzijn als Thuiszorg als Verpleeghuiszorg.

Binnen Welzijn hebben de jongerenwerkers een complete digitaliseringsslag gemaakt. Zij doen nu ook online jongerenwerk en zetten steeds meer social media in om jongeren te bereiken. Daarbij gebruiken ze diverse technologieën als VR-Bril en 360 graden camera's om zo mooie content te maken.

In de Thuiszorg is in 2020 gestart met implementatie van het project Slimme Zorg. Doel is om door het inzetten van digitale toepassingen het leven van cliënten leuker te maken en hen meer eigen regie en zelfstandigheid te geven. Daarnaast zal door het gebruik van Slimme Zorg minder frequent fysieke aanwezigheid van zorgmedewerkers bij cliënten noodzakelijk zijn waardoor meer cliënten in dezelfde tijd kunnen worden bediend. Inmiddels hebben zo'n 200 cliënten zorg op afstand en zien we ook echt de meerwaarde terug van het inzetten van deze toepassingen! Een mooi voorbeeld van samenwerken tussen zorginstelling (Surplus), verzekeraar (CZ) en leverancier (MobileCare).

Binnen de Verpleeghuiszorg is in 2020 in samenwerking met 'Anders werken in de Zorg' geëxperimenteerd met de Smart Glass, Slim incontinentiemateriaal en heupairbag WOLK. Op locatie Fendertshof is het project 'Genieten van Vrijheid' gestart, dat draait om de verpleeghuiszorg van de toekomst: door de inzet van sensoren en het werken met smartphones kunnen Leefcirkels gemaakt worden (per individuele bewoner bepalen waar hij/zij 'mag' komen), toepassingen rond dwaalpreventie en -detectie ingezet worden en slimme nachtzorg (op afstand 'kijken' in de kamer bij een bewoner) opgezet worden. Deze middelen, ook wel domotica genoemd, hebben als doel dat de cliënt meer vrijheid ervaart zowel overdag als in de nacht, waarbij tegelijkertijd de domotica de zorg ondersteunt in



het verlenen van persoonsgerichte zorg. Zowel in de verkenning, als bij het opstellen van het pakket van eisen en het selecteren van de leverancier zijn de zorgmedewerkers nauw betrokken geweest. De verwachting om in 2020 nog te starten met een pilot, is helaas niet uitgekomen mede door de impact van de coronacrisis. Begin 2021 zal de pilot uitgevoerd worden.

### **Werkplaats 'Dilemma's in de zorg'**

Werken in de zorg gaat altijd gepaard met dilemma's: het hoort bij het werk. De werkplaats 'Dilemma's in de zorg' van Vilans vond plaats van 2018 t/m 2020. Vier medewerkers van Surplus werkten hier met veel plezier aan mee. Samen is een instrument ontwikkeld om dilemma's te herkennen, te bespreken en er samen van te leren zonder dat er altijd direct een oplossing geboden wordt.



Op 21 september werd door Vilans tijdens een bijeenkomst de 'Routeplanner dilemma's in de zorg' uitgereikt aan Surplus.

In 2021 willen we met bovenstaande medewerkers de dialoog binnen Surplus weer stimuleren en versterken in het alledaagse.

### **Inspectiebezoek op locatie Vuchterhage**

Op 22 januari brachten twee inspecteurs van de IGJ een inspectiebezoek aan Surplus. Het bezoek startte met een gesprek met de raad van bestuur en twee leden van de raad van toezicht. Er is onder andere gesproken over ontwikkelingen binnen Surplus, persoonsgerichte zorg, beschikbaarheid en deskundigheid van medewerkers en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Aansluitend hebben de inspecteurs een bezoek gebracht aan locatie Vuchterhage. Dit omdat ze deze locatie onvoldoende kennen en omdat deze in de afgelopen jaren niet bezocht is. De inspecteurs hebben diverse gesprekken gevoerd, een rondleiding gekregen, geobserveerd en documenten ingezien.

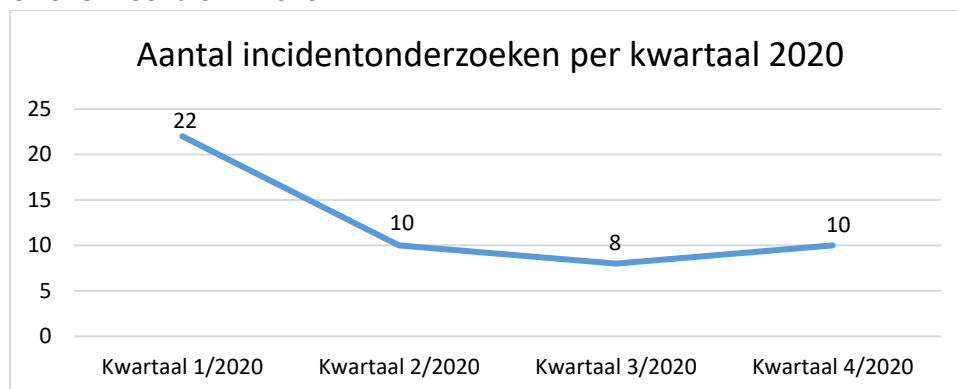
De persoonsgerichte zorg was goed op orde. Zorgmedewerkers kennen de persoon achter de cliënt. De eigen regie van de cliënt zou nog wel beter kunnen en de bejegening was wel goed, maar kon ook nog verder verbeteren. Verder zou de sfeer in diverse ruimtes meer aan kunnen sluiten aan de wensen en zorgvragen van de bewoners. Met betrekking tot deskundigheid zagen de inspecteurs dat er veel aandacht is voor scholing. Ze zagen ook dat medewerkers goede afwegingen maken van risico's en opvolging daarvan. Wel is, met name op de afdelingen van cliënten zonder behandeling, het methodisch werken nog een aandachtspunt. Op het gebied van kwaliteit en veiligheid gaven de inspecteurs aan een open leerklimaat te zien; medewerkers willen leren en verbeteren. De inspecteurs waren ook heel positief over het cliëntenplatform op Vuchterhage, waardoor cliënten actief onderdeel zijn van het sturen op kwaliteit. De medicatieveiligheid is nog wel voor verbetering vatbaar. Ook hier geldt dit met name voor de afdelingen met cliënten zonder behandeling. Er wordt niet altijd goed afgetekend en ook het actuele medicatieoverzicht is niet altijd aanwezig.

Uiteindelijk gaven de inspecteurs aan blij naar huis te gaan. Ze spraken vertrouwen uit in de manier waarop aan kwaliteitsverbetering gebouwd wordt.

De ambitie om in 2020 direct grote slagen te slaan met de verbeteringen bleek helaas te groot. In het voorjaar had Vuchterhage te maken met een uitbraak van het Noro en het coronavirus en in het laatste kwartaal waren er 3 opeenvolgende corona-uitbraken. Het was hierdoor een heftig jaar, waarin men in een overlevingsmodus terecht kwam. Toch zijn er wel stappen gezet. Medewerkers hebben een training communicatie gevolgd. De borging moet in 2021 nog voortgezet worden. Er is een dossiercheck geweest en naar aanleiding daarvan zijn klinische lessen opgesteld. Deze konden vanwege de coronacrisis echter niet in grote groepen gegeven worden. Er is onderzocht of er voor de afdelingen zonder behandeling ook samenwerking mogelijk is met Brocacef als apotheek. Men zou dan ook kunnen gaan werken met digitaal aftekenen in Medimo. Dit bleek mogelijk, maar is vanwege de corona-uitbraken nog niet verder opgevolgd. In 2021 wordt gestart met een kwaliteitsteam, die de openstaande actiepunten nog verder op zal pakken.

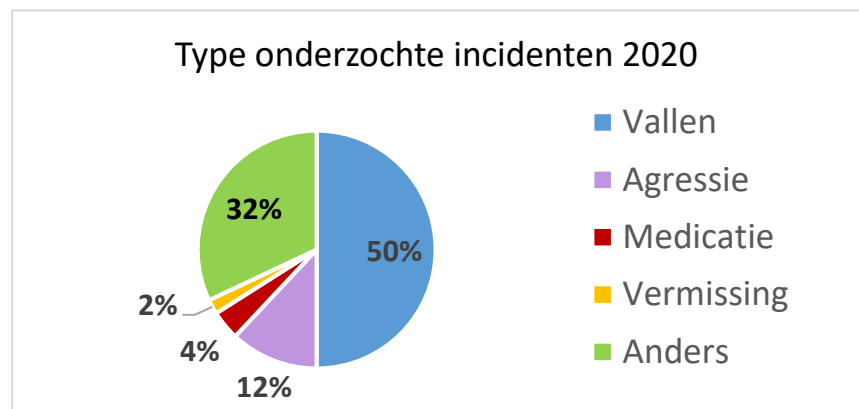
### Incidentonderzoeken

In 2020 zijn in totaal 50 incidenten onderzocht door de afdeling kwaliteit en veiligheid. Bij 6 incidentonderzoeken is gebleken dat het ging om een calamiteit en is melding gedaan bij de inspectie en heeft een uitgebreid calamiteitenonderzoek plaatsgevonden. Dat waren er evenveel als in 2019.



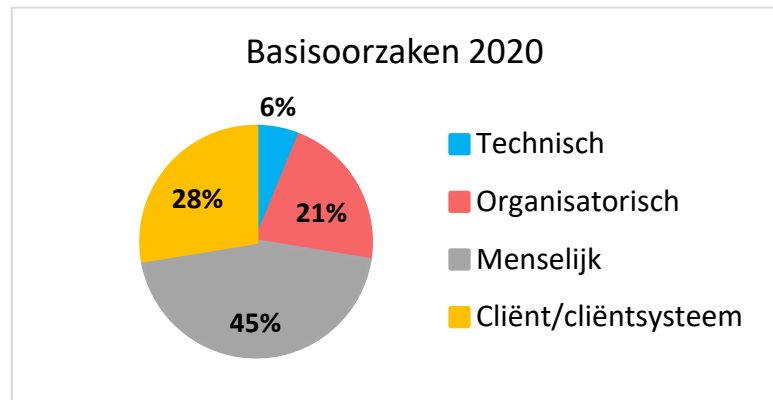
Net als andere jaren is het aantal valincidenten het grootst. Er waren dit jaar 6 incidenten met agressie. Dit zijn ook de incidenten die als calamiteit zijn gemeld bij de inspectie. In 2021 zal in het bijzonder aandacht worden gegeven aan valpreventie.

Vallen	25
Agressie	6
Medicatie	2
Vermissing	1
Anders	16



In 2020 was het aantal menselijke basisoorzaken het grootst. De meeste menselijke basisoorzaken vielen onder de subclassificaties redeneren, dossiervorming en overig.

Technisch	9
Organisatorisch	31
Menselijk	65
Clïënt/cliëntsysteem	40



#### 4.1 Medicatieveiligheid

Binnen Surplus Thuiszorg is de expertgroep bezig geweest met diverse onderwerpen:

- Er heeft een interne audit plaats gevonden op medicatieveiligheid. Meer informatie hierover staat onder het kopje 'Interne audits' in hoofdstuk 5.2.
- MIC-meldingen m.b.t. medicatie worden onderzocht en afgehandeld binnen de eigen teams. In kwartaal 3 2020 is besloten om de geaggregeerde MIC-meldingen als stuurinformatie te gaan gebruiken door de expertgroep.
- Bij alle thuiszorgteams op één na zijn aandachtsvelders geregistreerd.
- De implementatie van Boomerweb om elektronisch de toediening van medicatie te registreren is niet volledig afgerond in 2020. Dit wordt onder andere veroorzaakt door het feit dat nog niet alle apotheken hebben besloten om gebruik te maken van Boomerweb.
- De procedure 'Medicatie distributie en medicatieveiligheid extramuraal' is geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie is het document aangepast. Deze zal in 2021 worden vastgesteld en geïmplementeerd.

In 2020 zijn slechts 3 bijeenkomsten geweest van de expertgroep Medicatieveiligheid intramuraal. Dit komt omdat de voorzitter, directeur behandeling en begeleiding, en de betrokken adviseur Kwaliteit en Veiligheid intensief betrokken zijn geweest bij het coördineren en begeleiden van de corona-uitbraken die binnen Surplus heersten. Deze bijeenkomsten vonden plaats in januari en in de zomerperiode. De volgende punten zijn besproken:

- De analyse van de interne audit 2019: Er was aandacht voor de opslagcondities, het dubbel paraferen opiaten, het vastleggen BEM-scores in het dossier, controle van vervaldata en het bijhouden van registratielijsten. Afgesproken werd dat de farmazorg medewerkers een maandelijkse controle zouden uitvoeren en dat het een auditvraag zou zijn bij de eerstvolgende locatiebezoeken door Brocacef.
- De analyse van de LPZ meting 2019: Hierin scoorde de medicatiereview met arts, apotheker en zorgmedewerker niet goed. Onderzoek wees uit dat dit wel gedaan werd. Tijdens MDO werd het besproken met arts met zorgmedewerker en daarna besprak de arts het in een apart overleg met de apotheker. De bevindingen werden opgenomen in het dossier, maar niet zichtbaar voor zorgmedewerker. Hierdoor werd door een aantal zorgmedewerkers bij de LPZ-meting ingevuld dat deze niet plaats zou vinden. Aan artsen is gevraagd dit zichtbaar te maken voor de zorgmedewerkers.

- De analyse van MIC-meldingen: Er was onvoldoende aandacht voor het bespreken van MIC-meldingen in teamoverleggen. In 2020 is bij een aantal locaties een pilot gestart om te werken met kwaliteitsteams, met de bedoeling om dit in 2021 verder uit te rollen. Medicatieveiligheid zal een vast agendapunt worden van het overleg met de kwaliteitsteams.

In september werd een Teams-overleg georganiseerd voor de aandachtsvelders medicatie. Hierin zijn alle bovenstaande aandachtspunten besproken. Tevens werd besproken wat er uit incident- en calamiteitenonderzoeken naar voren was gekomen. Afgesproken werd dat alle aandachtsvelders een check op deze punten uit zullen voeren op de eigen afdeling/locatie.

Er is een beperkte interne audit medicatieveiligheid uitgevoerd binnen de Verpleeghuiszorg. Meer informatie hierover staat onder het kopje 'Interne audits' in hoofdstuk 5.2. Tot slot zou het werkproces medicatieveiligheid intramuraal zonder behandeling in 2020 uitgewerkt worden, dit wordt in 2021 verder uitgewerkt.

#### 4.2 LPZ-meting

Landelijk is overeengekomen dat de verantwoording voor Verpleeghuiszorg over 2020 gemeten wordt met de puntmeting in februari 2021. Hierin heeft LPZ gefaciliteerd. In maart 2021 waren de cijfers bekend van de organisatie. De landelijke cijfers waren ten tijde van het schrijven van dit kwaliteitsverslag nog niet bekend. In onderstaande hoofdstukken over decubitus, vrijheid beperkende maatregelen en afspraken over behandelingen rond het levenseinde staan dus alleen de cijfers vermeld over de locaties. Wanneer de landelijke cijfers ook bekend worden, zal er intern een verslag over opgesteld worden. In april t/m juni 2021 zullen deze cijfers besproken worden in de kwaliteitsteams van de locaties, diverse expertgroepen en de afdeling Behandeling en Begeleiding. De verbetermaatregelen die hieruit voortkomen zullen dan worden opgenomen in het verbeterregister, dat nog in ontwikkeling is.

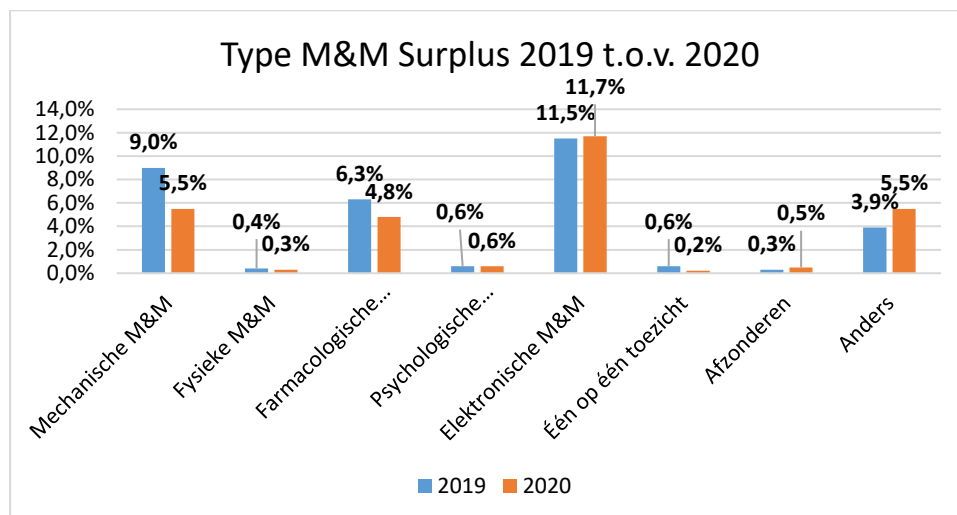
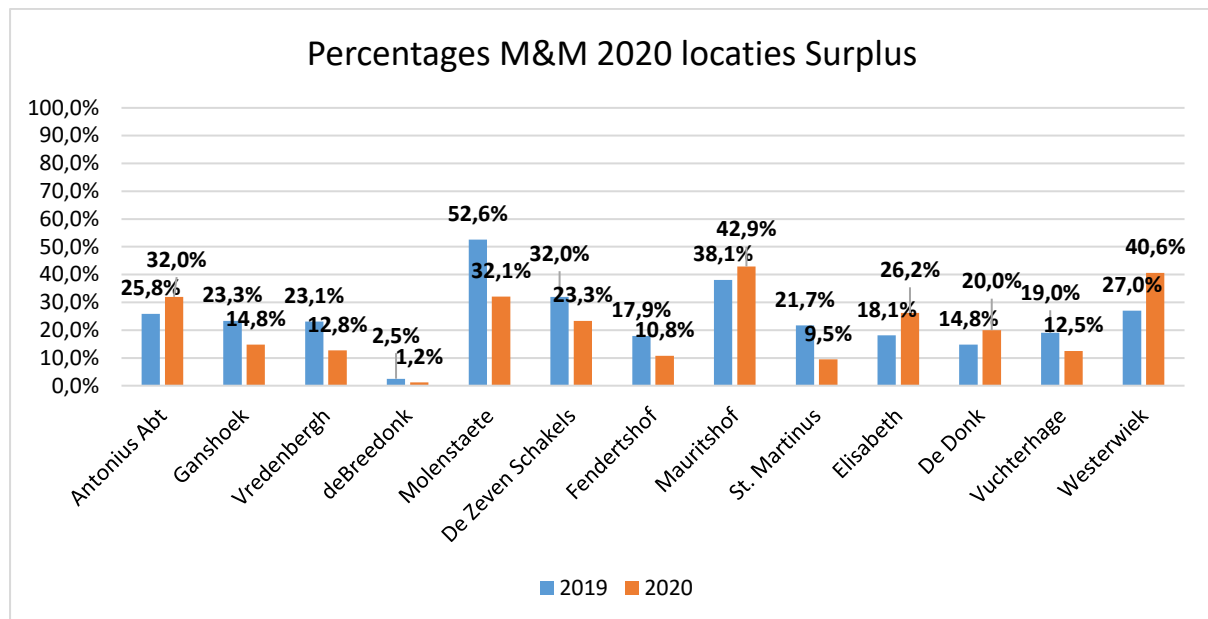
#### 4.3 Decubituspreventie

Dit onderwerp is uitgevraagd door middel van de LPZ-meting. De norm is gemeten met de vraag hoe vaak decubitus categorie 2 of hoger voorkwam op de locatie. In deze LPZ-meting is een toename van 14 ( van 31 naar 45) bewoners met decubitus cat. 2 of hoger te zien ten opzichte van de meting in 2019. Hiervan kan met deze meting niet geduid worden wat de oorzaak is en/of waar de decubitus is opgelopen, op welke plaats(en) van het lichaam deze zich bevinden en welke interventies worden toegepast. Het zou kunnen zijn dat er sprake is van een toegenomen zorgzwaarte. Anderzijds is de impact van een coronabesmetting groot op de mobiliteit, de energie en de voedingstoestand; mogelijk is daar een causaal verband. De uitslag van deze meting zal lokaal besproken worden, waardoor op de locaties waar sprake is van een stijging onderzocht kan worden wat de mogelijke oorzaak is van de stijging. Tevens zal deze uitslag besproken worden in de expertgroep wondzorg.

#### 4.4 Vrijheid beperkende maatregelen

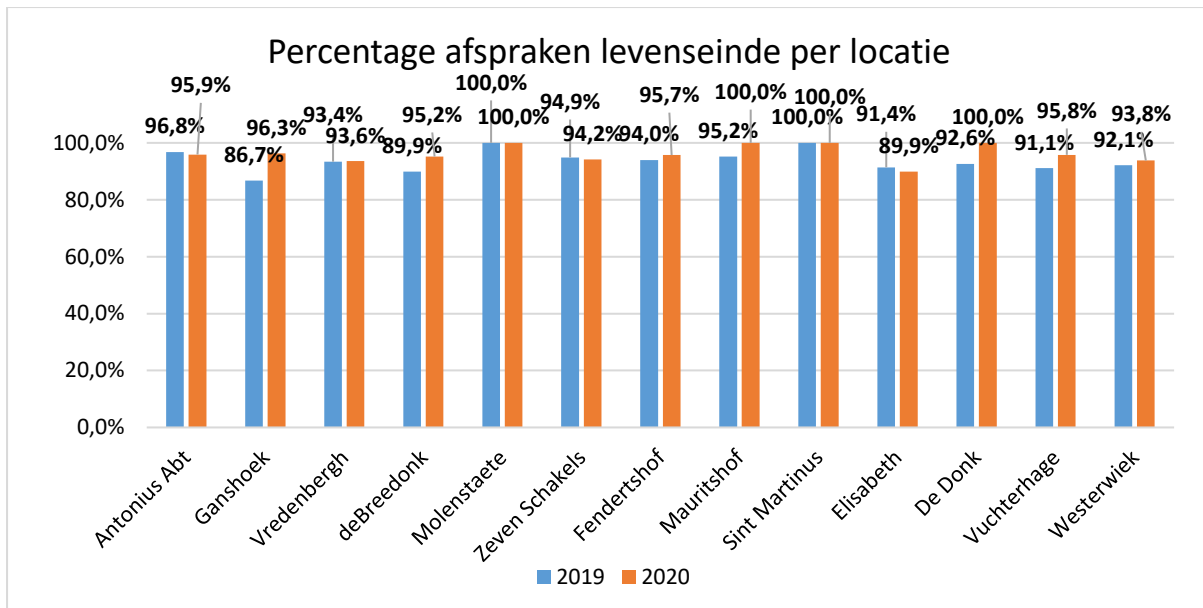
Dit onderwerp is uitgevraagd door middel van de LPZ-meting. De norm is gemeten met de vraag of er in de instelling tijdens de afgelopen 30 dagen bij de cliënt middelen en maatregelen rondom de vrijheid zijn toegepast. Er is een daling van bijna 5% getoond bij het gemotiveerd inzetten van middelen en maatregelen ten opzichte van de meting in

2019. Deze cijfers zullen lokaal besproken worden in de kwaliteitsteams. Tevens worden deze cijfers doorgegeven aan de werkgroep Wzd intramuraal.



#### 4.5 Afspraken over behandelingen rond levenseinde

Dit onderwerp is uitgevraagd door middel van de LPZ-meting. De norm is gemeten met de vraag of er bij de cliënten beleidsafspraken zijn gemaakt en vastgelegd in het zorgdossier rondom het levenseinde. Bij deze indicator zijn heel mooie resultaten zichtbaar:



#### 4.6 Ondersteuning en hulpbronnen

##### **Communicatieadviseur Welzijn**

Iedereen in de organisatie communiceert. Communiceren is een basiskwaliteit en verantwoordelijkheid van iedereen. Het ontbrak Surplus Welzijn echter aan een afgestemde, doelgerichte marketing- en communicatiestrategie met bijbehorende prioriteitenstelling. Daarom is in 2020 een vaste communicatieadviseur aangesteld voor Welzijn. De rol van de communicatieadviseur is om communicatievragen centraal te begeleiden zodat uitvoering lokaal tot stand kan komen. Communiceren extern betekent dat intern gestart moet worden om inhoud te geven aan al het goede (wat in drieën komt): behoefte -> belofte -> bewijs. Zo werkt de organisatie aan het neerzetten van een sterk en onderscheidend merk.

##### **Registratie Welzijn in Myneva**

In het eerste kwartaal is de registratie in Myneva (voorheen Regas) voor het jongerenwerk live gegaan. Alle jongerenwerkers hebben een online training gehad en een handleiding ontvangen. Registraties voor het jongerenwerk worden nu ook, evenals de andere onderdelen van Welzijn, in Myneva gedaan. Dit maakt het werk beter overdraagbaar, inzichtelijker en beter meetbaar. Tevens voldoet het daarmee aan de AVG (privacywetgeving).

Voor de wijkgerichte dienstverlening zijn de bouwstenen ontwikkeld voor registratie in Myneva. In het eerste kwartaal van 2021 is het registratiesysteem ingericht en krijgen de medewerkers hun training en een handleiding.

##### **Uitbreiding iProva**

In 2019 werd voor het documentsysteem en het meldsysteem gekozen voor iProva van Infoland. Voor het meldsysteem, wij noemen dit 'Spreek', werd gekozen om te starten met de mogelijkheid om MIC-meldingen (melding incident cliënt) in dit systeem door te geven. In 2020 is dit uitgebreid met de mogelijkheid om ook MIM-meldingen (melding incident medewerker) door te geven. Voor de meldingen van datalekken is in 2020 het meldsysteem al wel ingericht en getest. De implementatie hiervan zal in 2021 plaats vinden. Tot die tijd kunnen de medewerkers de datalekken nog op de oude wijze melden.

Tevens is in 2020 de voorbereiding gedaan voor het gebruik van een verbeterregister. In 2020 is dit systeem technisch gereed gemaakt. Door een medewerker van de afdeling kwaliteit en veiligheid zijn lokale kwaliteitsplannen van de verpleeghuislocaties hier ter voorbereiding al in opgenomen, zodat stapsgewijs gewerkt kan gaan worden met deze nieuwe tool. In 2021 zal hier in eerste instantie door de adviseurs kwaliteit en veiligheid mee gewerkt gaan worden. De locaties kunnen dan zien hoe het systeem werkt en er uiteindelijk zelf ook mee gaan werken. Ook vanuit de Thuiszorg is aangesloten bij bijeenkomsten over de voorbereiding van het verbeterregister. Er is besloten dat ook zij mee gaan doen met deze ontwikkeling. Op basis van de resultaten en feedback wordt verder bekeken of het instrument ook interessant kan zijn voor Welzijn.

## 5 Leren en werken aan kwaliteit

### 5.1 Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

In september 2019 werd een bijeenkomst georganiseerd met het kader vanuit Welzijn, Thuiszorg en Verpleeghuiszorg, Behandeling en Begeleiding en een afvaardiging van de CCR. Tijdens deze bijeenkomst is door middel van diverse werkvormen input opgehaald voor een hernieuwd kwaliteitsplan voor 2020. Evenals het kwaliteitsplan 2019 is ook het kwaliteitsplan 2020 opgesteld vanuit de visie van Surplus, 'Zie mij'. De inhoudelijke thema's uit het kwaliteitskader en de kadernota zijn geïntegreerd in drie Surplus thema's:

- 'Zie mij: de bewoner' bevat Persoonsgerichte zorg en ondersteuning en Wonen en Welzijn. En vanuit de kadernota Vernieuwing van verpleeghuiszorg en Ketensamenwerking.
- 'Zie mij: de medewerker' bevat uit de randvoorwaarden van het kwaliteitskader Voldoende en vakbekwame medewerkers. En vanuit de kadernota Vertrouwen in vakmanschap.
- 'Veiligheid en voortdurend verbeteren' bevat Veiligheid en Leren en verbeteren van kwaliteit en Gebruik van informatie.

Door middel van bijeenkomsten op de locaties van de Verpleeghuiszorg is bij cliënten, medewerkers en vrijwilligers input opgehaald voor de lokale kwaliteitsplannen. In het kwaliteitsplan en de lokale kwaliteitsplannen is ook een verbinding gemaakt met de extra middelen die beschikbaar waren voor de Verpleeghuiszorg. Tevens is een infographic ontwikkeld, waar het hernieuwde kwaliteitsplan overzichtelijk in beeld is gebracht.

In februari 2020 is tijdens een MT-overleg stilgestaan bij de voortgang van de ontwikkelingen vanuit het kwaliteitsplan. Er werd gekeken naar de doelen en in hoeverre deze behaald zijn en in hoeverre de thema's van het kwaliteitsplan aan de orde waren geweest op de diverse locaties. Hieruit kwam naar voren dat het mooi is om te zien dat het werken met een kwaliteitsplan en onderliggende locatieplannen ook echt iets voor de cliënt oplevert.

Het werken vanuit de locatieplannen heeft in 2020 natuurlijk wel onder druk gestaan vanwege de coronacrisis. Uit de evaluatie van de plannen eind 2020 bleek dat er toch veel bereikt was. Sommige verbetermaatplannen konden geen doorgang vinden vanwege de coronacrisis. In een aantal gevallen werd dan gezocht naar een andere manier om het doel toch te behalen. Maar er waren ook verbeterplannen die juist een boost kregen door de coronacrisis. In het hoofdstuk 'voortgang vanuit de locatieplannen verpleeghuiszorg zijn hier mooie voorbeelden van te lezen.



## Jaarplan Surplus Welzijn

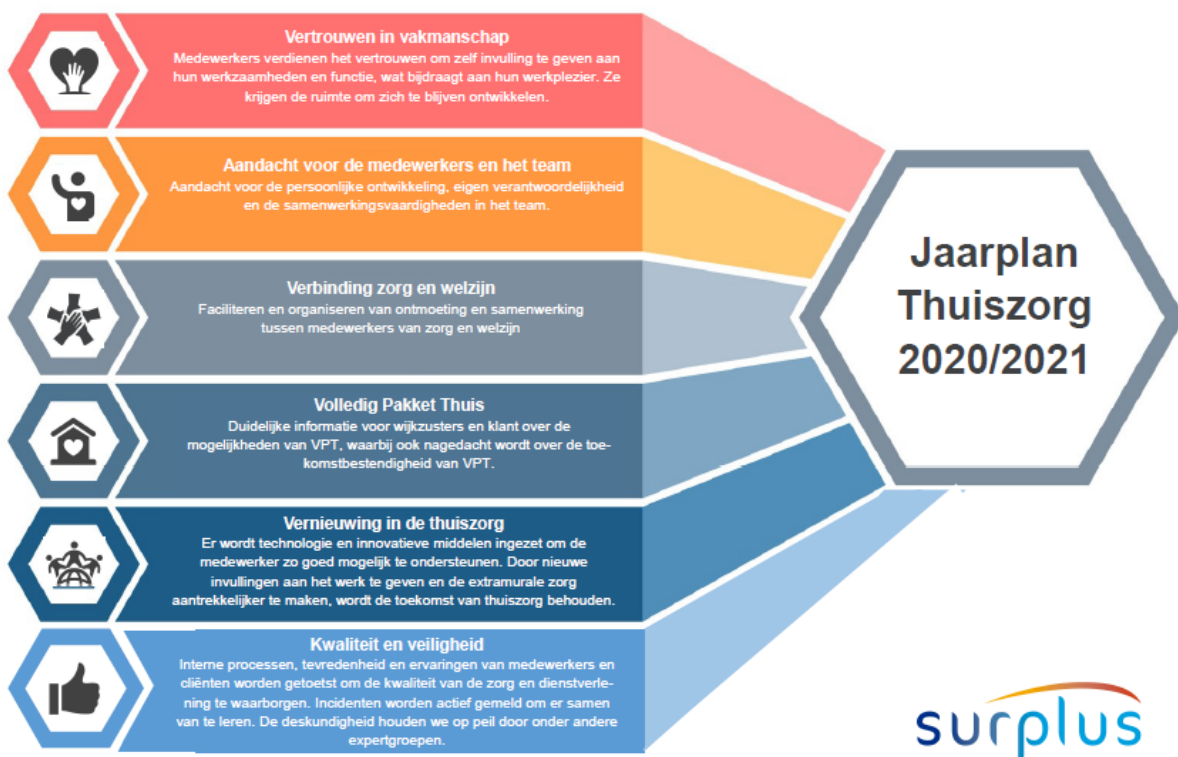
In februari heeft een sessie plaatsgevonden met het management, een aantal medewerkers en Surplus staf om aan de hand van drie onderdelen actiepunten te formuleren waar we in 2020 (en 2021) extra aandacht aan wilden besteden naast de gemeentelijke opdracht/prestatieafspraken. Door ook de Strategische koers en het kwaliteitsplan te betrekken in het jaarplan voor Welzijn ontstaat samenhang binnen het geheel van Surplus. De drie onderdelen betreffen:

- Speerpunten geformuleerd door het management in een eerdere sessie.
- Onderwerpen vanuit de Strategische koers van Surplus
- Onderwerpen uit het Kwaliteitsplan van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid

Door de coronacrisis is het opstellen van het jaarplan vertraagd, waardoor we niet de snelheid hebben weten te bereiken om het jaarplan te realiseren. In september 2020 is het jaarplan pas vastgesteld, waardoor het plan doorloopt in 2021.

## Jaarplan Surplus Thuiszorg

Surplus Thuiszorg heeft een meerjaren-jaarplan opgesteld voor 2020-2021. Hieronder staat een visueel die hiervan gemaakt is.



Per thuiszorgregio is op basis van dit meerjaren-jaarplan een regionaal jaarplan opgesteld.



## 5.2 Audits

### Externe audits

Er hebben 3 externe audits plaats gevonden in 2020. Vanwege corona vonden deze audits digitaal plaats.

#### Keurmerk 'Sterk Sociaal Werk'

Op 25 en 26 november 2020 vond de externe audit plaats voor het kwaliteitslabel "Sterk Sociaal Werk". De audit via Microsoft Teams bleek een goed alternatief en leidde tot inspirerende gesprekken met de beide auditoren van CIIO. In twee dagen vonden er gesprekken plaats met 43 medewerkers en vrijwilligers, steeds in tweetallen met een auditor. Bij elk gesprek was ook iemand van de afdeling kwaliteit en veiligheid aanwezig als toehoorder.

Op een paar aandachtspunten na voldoet Surplus Welzijn aan alle vereiste normen uit het kwaliteitskader. Voor deze punten zijn inmiddels verbeterplannen opgesteld die de komende twee jaar uitgevoerd gaan worden. Daarmee is Welzijn opnieuw gecertificeerd voor de komende twee jaar, waarna er weer een externe toetsing plaatsvindt.

De VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie) van Surplus Welzijn bestaat uit de 'Voorleesexpress' en 'Spel thuis'. Beiden zijn aangesloten bij de landelijke organisaties. Met de medewerkers is in 2020 de zelfevaluatie ingevuld t.b.v. het kwaliteitslabel. Daardoor konden zij worden toegevoegd aan de scope voor de externe audit, waardoor zij nu ook het keurmerk kunnen voeren.

#### Keurmerk Kruiswerk Wijkzuster

Op 28 en 29 oktober 2020 is de Thuiszorg bezocht in het kader van het Kruiswerk Keurmerk fase 4. Een nieuw onderdeel in deze externe audit was de zelfreflectie op diverse landelijke normen vanuit het kwaliteitskader wijkverpleging, normen vanuit de IGJ en diverse wetgeving. De informatie uit deze zelfreflectie is meegewogen in het eindoordeel van de auditoren. De audit heeft geresulteerd in het feit dat Surplus Thuiszorg fase 4 heeft behaald en dus het Keurmerk Kruiswerk Wijkzuster heeft gecontinueerd. De auditoren waardeerden onder andere het feit dat wijkzusters/-broeders een vertrouwde personen zijn in de wijk, laagdrempelig zijn te benaderen, een breed/ samenhangend netwerk hebben en hierin als 'spin in het web' functioneren.

#### ISO-Certificering

Op 8 en 9 oktober vond de tweede jaarlijkse audit plaats voor de ISO-certificering. Thuiszorg (inclusief dagverzorging, ontmoetingspleinen en thuisbegeleiding) en Verpleeghuiszorg. De extern auditoren vonden dat er genoeg is om trots op te zijn, (juist) ook tijdens Corona en de manier waarop mensen elkaar hebben weten te vinden, elkaar ondersteunen en vervolgens ook bereid zijn zelfkritisch terug kijken op hoe het is gegaan. Het auditteam meende te kunnen voelen dat er meer verbondenheid is ontstaan. Er werden twee laag risico afwijkingen geconstateerd:

- Niet alle kwaliteitsdoelstellingen zijn zo concreet opgesteld dat duidelijk is wat de opbrengsten zouden moeten zijn en hoe dit geëvalueerd zou moeten worden.
- Zie mij brengt nog niet altijd in beeld wat mensen ten diepste bezig houdt (presentie), wat hun 'unfinished business' is en wat het leven voor hen de moeite waard maakt.

Van de nog openstaande bevindingen, konden er twee gesloten worden. Deze gingen over medicatieveiligheid en over de processen ten aanzien van het invoeren van TAG's en toegangscode's. De overige afwijkingen worden volgende keer opgevolgd. De uiteindelijke conclusie was dat het kwaliteitscertificaat gecontinueerd is.

### **Interne audits**

In 2019 werd een intern auditplan vastgesteld met daarin opgenomen een aantal verplichte en een aantal facultatieve audits. Vanwege de coronacrisis heeft het MT in 2020 besloten om het auditplan aan te passen, waarbij de facultatieve audits zijn komen te vervallen.

#### Interne audit medicatieveiligheid

In overleg met de expertgroep medicatieveiligheid en Brocacef werd besloten om de audit medicatieveiligheid alleen uit te voeren op drie locaties: de Fendertshof, de Zeven Schakels en deBreedonk. De audit op de Zeven Schakels kon echter helaas niet doorgaan, omdat er op dat moment een corona-uitbraak was. Bij Schakel 1-5 hebben de aandachtsvelders de auditvragen bij zichzelf getoetst en geanalyseerd. Deze analyse is nog niet teruggekoppeld naar de expertgroep. Ook de resultaten van de audits op de Fendertshof en deBreedonk moeten nog besproken worden.

In de zomer van 2020 heeft de interne audit medicatieveiligheid binnen de thuiszorg plaats gevonden en is de rapportage hiervan vastgesteld. In kwartaal 4 van 2020 hadden zes andere thuiszorgteams pas de gelegenheid om deze audit uit te voeren. In december is hiervan nog een addendum toegevoegd aan de rapportage. Geconcludeerd kan worden dat over het algemeen de resultaten uit de interne audit medicatieveiligheid van 2020 een minder positief beeld laten zien dan in 2019. Van de elf verplichte items laten slechts twee items een verbeterd resultaat zien in 2020 ten opzichte van 2019. Twee onderwerpen kunnen als pluspunt worden aangemerkt, namelijk 'actuele medicatie toedienlijst is beschikbaar' en 'houdbaarheid registeren van geopende medicatie zoals zalven, puffen en/of insulinepenningen'. Ten slotte zijn drie aandachtspunten benoemd, namelijk 'BEM-score, allergieën en overgevoeligheden vastleggen in het cliëntdossier' en het vastleggen van medicatie-zorgafspraken in het cliëntdossier zoals het besluit wie de dubbele controle uitvoert bij risicovolle medicatie.

#### Interne audit hygiëne en infectiepreventie

In oktober 2020 is een interne audit uitgevoerd op de locaties deBreedonk en Molenstaete. Deze locaties hebben de terugkoppeling ontvangen en zijn aan de slag gegaan met deze uitkomsten.

### 5.3 Lerend netwerk

Surplus participeert in de volgende netwerken:

- Stichting West West  
(<https://www.bravisziekenhuis.nl/overbravis/laatstenieuwsenagenda/zorgaanbiedersvindenelkaarwestwest>)
- Netwerk palliatieve zorg. In dit netwerk wordt aan de deelnemers van dit netwerk scholing geboden ten aanzien van palliatieve zorg

- Surplus maakt deel uit samen met andere zorgorganisaties in de regio van twee stroke/CVA netwerken (Breda en Roosendaal). Deze netwerken bieden o.a. scholing en symposia aan het geriatrisch platform: hierin participeren organisaties vanuit het stadsgewest Breda.
- Het geriatrisch platform
- Universiteiten Nijmegen (opleiding SO), Rotterdam (haio), Tilburg (psycholoog)
- Lid van Tranzo, de academische werkplaats ouderen: deelname wetenschappelijk onderzoek b.v. "het verhaal als kwaliteitsinstrument" en "herwaardering van een leefwereldbenadering waarin het aangaan van een verbinding het hart is van zorgen", maar ook resultaten uit ander onderzoek worden gezien op bruikbaarheid binnen Surplus
- Het MVT team maakt voor specifieke vaardigheden vooral gebruik van trainingen en toetsingen in het Skillslab van het Amphia Ziekenhuis. Daar hebben wij specifieke afspraken over
- RZN Regionale zorgorganisaties Nederland
- Het lerend netwerk vanuit het kwaliteitskader en radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties o.a. Topaz.
- SNIV: landelijke surveillance van infectieziekten in verpleeghuizen
- TWB: samenwerkingsverband inzake specialistisch handelen
- Genero: netwerk ouderenzorg Zuidwest Nederland voor kennisuitwisseling tussen praktijk, wetenschap, bedrijfsleven en opleidingen
- Regionaal Dementie Ondersteuningsnetwerk Breda - Oosterhout

## 6 Leiderschap, governance en management

Het verslag van 2020 over leiderschap, governance en management is opgenomen in het bestuursverslag.

## 7 Voortgang vanuit locatieplannen Verpleeghuiszorg

In het kwaliteitsverslag van 2019 is ervoor gekozen om de voortgang vanuit de diverse locatieplannen samenvattend te beschrijven. Dit jaar is besloten om de voortgang per locatie en/of afdeling te beschrijven. Het is een nieuwe manier om inzicht te geven op locatieniveau en de locaties zelf te laten reflecteren op de kwaliteitsontwikkelingen op de eigen locatie. De zorgmanagers hebben zelf aangegeven aan welke kwaliteitsthema's gewerkt is in 2020, waar de succesmomenten en waar de tegenslagen waren en tot slot waar nog verbeterpunten liggen die in 2021 nog opgepakt zullen worden. In 2020 is een aantal locaties gestart met een pilot om te werken met kwaliteitsteams. In 2021 is dit geëvalueerd en zal dat verder geïmplementeerd worden op andere locaties. Op deze wijze zal een verdere impuls gegeven worden aan de lokale sturing en borging van kwaliteit. De ontwikkeling om te gaan werken met een verbeterregister zal dit verder ondersteunen. Hierdoor kan nog beter inzichtelijk gemaakt worden wat we allemaal gedaan hebben voor onze cliënten en waar we nog tegenaan lopen.

### Antonius Abt, zorgappartementen

Naast de hectiek m.b.t. corona en de angst die dit gaf bij zowel medewerkers als bewoners, heeft het team van Antonius Abt zorgappartementen in 2020 te maken gehad met wisselingen in de aansturing. In de 2e helft van het jaar is een nieuwe, vaste leidinggevende gestart die veel geïnvesteerd heeft in het herstellen van het vertrouwen van medewerkers in de aansturing en het creëren van een teamgevoel. Daarnaast is er vanuit de extra middelen kwaliteit een planner aangesteld, dit heeft ook veel rust

opgeleverd in het team. De ambitie is om in 2021 vanuit een gezamenlijk vertrekpunt de kwaliteitsslag naar de inhoud te maken, onder andere op het gebied van methodisch werken. Ook zal in 2021 meer aandacht besteed worden aan het verder integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer; nog beter kijken naar wie de bewoner echt is en daar met de zorg zo goed mogelijk op inspelen.

#### Antonius Abt, Kleine Schans

Kleine Schans heeft de eerste helft van 2020 te maken gehad met wisselingen in de aansturing. Halverwege het jaar is het gelukt hier stabiliteit in aan te brengen, wat het team veel rust heeft gegeven. In augustus brak echter de eerste van 3 corona-uitbraken uit. Dit had vanzelfsprekend een enorme impact en heeft veel van medewerkers gevraagd. De afdeling werd volledig gesloten voor bezoek, activiteiten werden geannuleerd, veel medewerkers werden ziek en tijdens de laatste uitbraak zijn 11 bewoners overleden (ruim 30%). Ondanks dit alles is men erg trots op de samenwerking die in deze periode tot stand is gekomen tussen familie, mantelzorgers en medewerkers. Vanuit de afdeling werd veel initiatief genomen om de communicatie met familie zo goed mogelijk te organiseren door bijv. regelmatig ontwikkelingen, bijzonderheden en foto's op familienet te plaatsen. Andersom werden medewerkers overladen met begrip en dankbaarheid van familie, vertrouwen in de zorg, bloemen en cadeautjes. Het thema samenwerking met familie stond voor 2020 opgenomen in het locatieplan, de komst van het coronavirus heeft dit proces versneld en geoptimaliseerd. Verder heeft de afdeling ook ondersteuning gekregen vanuit het initiatief "helpende handen", wat zelfs geleid heeft een opleidingsplaats/nieuwe collega op de afdeling. Voor 2021 kijkt men uit naar wat meer stabiliteit en de inzet van Video interventie begeleiding bij onbegrepen gedrag van bewoners. Verder staat een betere samenwerking tussen de units en het verder integreren van de visie 'Zie mij' op de planning.

#### Antonius Abt, Haven

Met de inrichting van een gesloten regionale covidunit (onder coördinatie van RONAZ) voor mensen met psychische klachten en/of gedragsproblematiek en 2 langdurige uitbraken op de Haven en de Vlonder is het coronavirus in 2020 prominent aanwezig geweest. Er wordt met grote trots teruggekeken op de deskundigheid van de medewerkers op de afdeling. Mede gezien de specifieke zorgbehoefte van bewoners (gerontopsychiatrie) is hier de afgelopen jaren extra in geïnvesteerd. Daarnaast wordt er op de afdeling steeds meer gewerkt vanuit de visie 'Zie mij'. Er is bijvoorbeeld gestart met (externe) dagbesteding voor bewoners op de Meeshoeve; medewerkers met affiniteit hiervoor nemen de begeleiding op zich. Deze dagbesteding zal in 2021 uitgebreid worden. Verder zal m.b.t. de visie 'Zie mij' in 2021 extra aandacht besteed worden aan de overdracht van de observatie-unit naar een definitieve afdeling, om te zorgen dat er nog beter aangesloten wordt op het proces dat op de observatie-unit in gang gezet is rondom de eigen mogelijkheden en wensen. Ten slotte zal in 2021 ook meer ingezet worden op het vergroten van de stabiliteit van vaste medewerkers t.a.v. het aandeel vaste gedetacheerde medewerkers.

#### deBreedonk

Begin 2020 is voor deBreedonk het plan "Basis op Orde" opgesteld n.a.v. een aantal uitdagingen die er lagen. Gedurende het jaar is hier hard aan gewerkt en is er o.a. veel aandacht geweest voor het versterken van vakmanschap en professionaliteit van medewerkers; de basis voor veilige en persoonsgerichte zorg. Eind 2020 zijn medewerkers

zich meer bewust van het belang van het nemen van (eigen) verantwoordelijkheid, zijn de (verplichte) scholingen op orde, is het ziekteverzuim verminderd en praat men meer mét elkaar dan over elkaar. En hoewel het tekort aan gekwalificeerde medewerkers een constante uitdaging is, is het aantal vaste niveau 2 medewerkers gestegen. Ten behoeve van de stabiliteit van de formatie en de kwaliteit van zorg is het blijven investeren in deze vaste medewerkers en hun verdere ontwikkeling een belangrijk speerpunt voor 2021. Daarnaast is gestart met het werken met een kwaliteitsteam, waardoor de kwaliteit van zorg structureel onderwerp van gesprek is. Waar in 2020 de focus nog vooral lag op het vormgeven van dit kwaliteitsteam, zal er in 2021 meer op zoek gegaan worden naar de verdieping. Hoewel er op veel terreinen verbeteringen zichtbaar zijn, liet de hygiëne audit in het najaar helaas (nog) geen positief beeld zien. Vanzelfsprekend zal dit prioriteit hebben in 2021 en zijn de eerste stappen naar verbetering hiervoor al gezet; er is een werkgroep samengesteld.

### Ganshoek

De Ganshoek is erg blij dat het gelukt is om in 2020 corona buiten de deur te houden. Hoewel hierbij deels sprake is van enig geluk, is men ervan overtuigd dat de verantwoordelijkheid die zowel het team als familie hierin hebben genomen hier ook een grote bijdrage aan heeft geleverd. Het eigen sociale leven werd op een heel laag pitje gezet, afspraken werden nageleefd en de voorschriften op de werkvloer opgevolgd. De samenwerking tussen familie en team is voor de Ganshoek daarom ook misschien wel de belangrijkste succesfactor in 2020. De opbouw van de bezoeksregeling na de 1e lockdown is bijvoorbeeld in volledige gezamenlijkheid opgepakt naar ieders tevredenheid. Een van de doelen voor 2020 betrof een gezelligere sfeer creëren op de afdeling. Hoewel corona in eerste instantie voor andere prioriteiten zorgde, leken bewoners door het ontbreken van de continue in- en uitloop van bezoekers ook minder prikkels te ervaren. Hierdoor hadden zij, met name 's avonds, meer energie en zin om deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten op de afdeling. Deze zijn dan ook georganiseerd. In samenspraak met familie is vervolgens bekeken hoe er in de toekomst het beste omgegaan kan worden met bezoek(tijden). Verder heeft er eind 2020 voor Surplus een inspectiebezoek plaatsgevonden op de Ganshoek, specifiek gericht op de hygiënerichtlijnen t.a.v. corona. Er wordt met gepaste trots teruggekeken op de positieve bevindingen van de IGJ. In 2021 zal het thema "zingeving" meer aandacht krijgen, alsmede het verder integreren van de visie 'Zie mij'.

### Molenstaete

Hoewel Molenstaete op de valreep van 2020 nog te maken heeft gehad met een coronauitbraak, is het toch gelukt om in 2020 actief aan de slag te gaan met een aantal belangrijke thema's op het gebied van kwaliteit. Er is, naast een kwaliteitsverpleegkundige, ook gestart met een kwaliteitsteam, waardoor kwaliteit nu een structureel onderwerp van gesprek is binnen het team. Daarnaast is er aandacht besteed aan de samenwerking met familie/naasten. Het proces rondom de inhuizing van bewoners is verbeterd en alle ins en outs over de locatie kunnen gelezen worden in de maandelijkse Staatscourant. Verder is, deels gedwongen door de komst van corona, extra ingezet op het verzorgen van activiteiten op maat. Verjaardagen werden ondanks beperkingen op een zo feestelijk mogelijke manier gevierd, er zijn verschillende activiteitenboxen samengesteld en de verbinding tussen zorg- en welzijnsmedewerkers is d.m.v. structureel overleg en afstemming rondom de activiteiten verbeterd. Ten slotte is Molenstaete trots op de positieve audit rondom de certificering die in het najaar heeft plaats gevonden. Voor

2021 staan onder andere het methodisch werken, smaakbeleving en de uitbreiding op het gebied van complementaire zorg op de planning.

### Vredenbergh

Het belangrijkste thema waar in 2020 aan gewerkt is, is het verbeteren van de (interne) communicatie binnen Vredenbergh. Ondanks de coronacrisis is het gelukt hier grote stappen in te zetten en het heeft geresulteerd in een aanzienlijke vermindering van het aantal klachten t.o.v. voorgaande jaren. Aandachtspunt is om dit vast te blijven houden, en daarbij ook meer de verbinding te maken met het thema "verwachtingsmanagement" dat voor 2021 op de planning staat. Inzetten op meer afstemming op/met elkaar en duidelijkheid creëren voor bewoner(s) en naasten over wat zij kunnen en mogen verwachten van Vredenbergh is hierbij het uitgangspunt. Communicatie zal ook hier een belangrijke rol spelen. Ook is er veel aandacht geweest voor het welzijn en het creëren van "een mooie dag" voor de bewoner. Er is een welzijnsteam opgericht en dit team is, met behulp van de extra middelen kwaliteit, uitgebreid met een team gastvrouwen ter ondersteuning van de bewoners op het gebied van welzijn. In 2021 zal in verband met de verschuiving aan zorgbehoefte binnen Vredenbergh (steeds meer cognitieve problematiek) extra ingezet worden op het vergroten van kennis en vaardigheden van het huiskamerteam (belevingsgerichte zorg). Een forse impact voor Vredenbergh was de grote corona-uitbraak in maart/april 2020 en het daarmee gepaard gaande hoge ziekteverzuim onder medewerkers (20%) en de wisselingen in het bewonersbestand. De gevolgen hiervan zijn nog maanden voelbaar geweest bij iedereen. Het samen de strijd aangaan heeft anderzijds ook voor een heel positief gevoel gezorgd onder de bewoners en medewerkers. Samen met het 60-jarige bestaan van Vredenbergh heeft dit 2020 tot een bijzonder jaar gemaakt.

### De Donk

Allereerst is de Donk trots op het overwegend positieve beeld dat men heeft kunnen laten zien tijdens de audit in oktober jl. t.b.v. de certificering. Het feit dat de locatie tussen 2 grote corona-uitbraken in, in staat is gebleken de zorg en procedures in beeld te houden heeft een boost gegeven aan iedereen op de locatie. Verder is er een grote tevredenheid over de manier waarop medewerkers op de verschillende afdelingen, ondanks de onrustige context, toch actief bezig zijn geweest met het kwaliteitskader. De medicatieveiligheid is opmerkelijk verbeterd en er is meer verdieping t.a.v. de MIC-meldingen. Er wordt niet alleen gemeld voor de statistieken, maar om daadwerkelijk van te leren en te verbeteren. Helaas heeft het coronavirus ook op de Donk zijn sporen nagelaten. Zowel halverwege als aan het eind van het jaar hebben er 2 behoorlijke uitbraken plaatsgevonden, waarvan ook in 2021 de nasleep nog voelbaar zal zijn. Daarnaast is er mede door de coronacrisis minder aandacht geweest voor het verder vormgeven en integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer. Hoewel medewerkers zich meer bewust zijn van het belang hiervan, is er in de praktijk nog te weinig verbinding zichtbaar tussen zorg en welzijn en wordt er nog voornamelijk op zorgdoelen gerapporteerd. Ook de MDO's hebben onvoldoende doorgang gevonden. In 2021 zal hier meer op ingezet worden.

### Elisabeth, Haagstate en Tolbrugstate

Hoewel de komst van het coronavirus uiteraard ook voelbaar was op Haagstate en Tolbrugstate, heerste er over het algemeen rust binnen de teams m.b.t. het leveren van zorg. Er werd op een creatieve manier nagedacht over hoe ondanks alles toch aandacht



aan het welzijn van bewoners besteed kon worden. Zo werd er een bingo of high tea georganiseerd en werden er regelmatig kleine attenties gebracht aan bewoners. Daarnaast is men trots op het feit dat er ondanks de coronacrisis toch gestart is met het multidisciplinair overleg (MDO). Juist in deze hectische periode is regelmatige afstemming met elkaar een grote meerwaarde voor alle betrokken disciplines gebleken. Daarnaast is op beide afdelingen een grote verbeterslag gemaakt m.b.t. medicatieveiligheid. Waar begin van het jaar nog veel medicatiefouten geconstateerd werden bij het aftekenen van risicovolle medicatie, heeft de start met het digitaal aftekenen van medicatie via Medimo veel verbetering opgebracht. Verder hebben medewerkers van Tolbrugstate n.a.v. een specifieke complexe casus een aantal klinische lessen gevolgd wat meer vertrouwen heeft opgeleverd m.b.t. het (h)erkennen van specifieke zorgbehoeften van de cliënt en het eigen professioneel handelen hierbij. Op Haagstate is extra aandacht besteed aan het team. Er is meer bewustwording gecreëerd, er is ruimte voor het open gesprek hierover en in 2021 zal de vertaalslag gemaakt worden naar het meer werken vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het integreren van de visie 'Zie mij', klinisch redeneren en methodisch werken zijn voor beide locaties (in meer of mindere mate) nog een aandachtspunt. Dit staat dan ook voor 2021 op de agenda.

#### [Elisabeth, Truweel](#)

De 1e coronagolf heeft op afdeling Truweel een enorme impact gehad. De afdeling kreeg (als een van de eerste locaties binnen Surplus) te maken met een grote corona-uitbraak die eind 2020 voor velen nog voelbaar was. Er is intensief ingezet op de nazorg voor medewerkers en geleerd van de dingen die in de hectiek minder goed gingen of onduidelijk waren. Ondanks dit alles is men trots op het team van de afdeling. Men stond voor elkaar klaar, hielden aandacht voor de wensen en behoeften van bewoners en bleven aandacht houden voor methodisch werken en klinisch redeneren vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daarnaast heeft de komst van een kok vanuit het initiatief "Helpende handen" (Horeca medewerkers die zich inzetten in de zorg) een positieve impuls gegeven op de afdeling. De aandachtspunten voor 2021 zijn het verder integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer, alsmede de verdieping rondom specifieke casuïstiek.

#### [Elisabeth, Corenschup](#)

De afgelopen jaren heeft Corenschup te maken gehad met verschillende onstabiele factoren, zoals een hoog ziekteverzuim en daarmee de noodzaak om veel uitzendkrachten in te zetten, wisselingen in de aansturing en een stijgende complexiteit van zorgbehoefte van bewoners. Deze zaken hadden effect op de kwaliteit van zorg en behoeften dan ook extra aandacht. In de 2e helft van 2020 is daarom extra geïnvesteerd in het herstellen van het vertrouwen in de aansturing en het creëren van een gevoel van veiligheid binnen het team, om daarna vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid de kwaliteitsslag naar de inhoud te maken. Helaas werd de afdeling aan het eind van het jaar getroffen door een grote corona-uitbraak, waardoor dit proces vertraging opgelopen heeft. De impact van deze uitbraak is in 2021 nog voelbaar, en de nazorg op de afdeling vraagt ook nog veel aandacht. Desalniettemin is het de ambitie om in 2021 verder te gaan met het proces rondom teamontwikkeling en kwaliteit voor zorg, om te komen tot een prettig werk-, deel-, en leerklimaat voor medewerkers en kwalitatief goede zorg voor bewoners.

### Elisabeth, de Raep

Hoewel de Raep pas eind 2020 te maken kreeg met een corona-uitbraak, heeft het virus gedurende het hele jaar een grote impact gehad op de afdeling. Vooral gezien de specifieke zorgbehoefte van de bewoners (gerontopsychiatrie). Zaken die normaliter zorgden voor veiligheid, stabiliteit en vertrouwen, moesten aangepast worden en bezoek werd ingeperkt. Van medewerkers is veel gevraagd om de bewoners in deze onrustige context toch goede zorg te blijven bieden. Anderzijds heeft het op teamniveau ook veel positiefs gebracht. Er is meer verbinding met elkaar en het gevoel van een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt gedeeld. De kans op een uitbraak werd zo beperkt mogelijk gehouden, dan wel zo spoedig en secuur mogelijk doorleefd met elkaar. Het team werkte hard, samen, dacht zo nodig "out of the box" en stond voor elkaar klaar. Dit altijd met het welzijn van de bewoners als uitgangspunt. Zo werd er ondanks alles tijd gemaakt voor persoonlijke gesprekken, werden er waar mogelijk toch activiteiten op de afdeling georganiseerd en een prettige sfeer gecreëerd rondom de feestdagen. De kracht en kwaliteit van het team is door dit alles zichtbaarder geworden. Een andere belangrijke kwaliteitsslag die de Raep heeft gemaakt is de inzet van een vaste kwaliteitsverpleegkundige op de afdeling. Het onderwerp 'kwaliteit van zorg' is hiermee weer beter op de kaart gezet. Medewerkers worden meer geprikkeld om met een kritische blik te reflecteren op de geleverde zorg. In 2021 wil de Raep hier meer verdieping in zoeken, gecombineerd met de integratie van de visie 'Zie mij' op zowel het niveau van de bewoner als de medewerker.

### Elisabeth, Saageman en Wintmolen

Hoewel de donkere kant van de coronapandemie door verschillende uitbraken, inperking van vrijheden etc. enorm gevoeld is op beide afdelingen, heeft het ook veel saamhorigheid en betrokkenheid gebracht. Samen met de mooie resultaten van de audits medicatie en HACCP van 2019 heeft dit een enorme boost gegeven aan de teams. Alle inspanningen in deze hectische tijd zijn gezien en beloond. Inhoudelijk is er in 2020 veel aandacht besteed aan de verbinding tussen zorg en welzijn en het integreren van de visie 'Zie mij'. Zo wordt er bijvoorbeeld inmiddels voor en met bewoners samen gekookt, gebruik gemaakt van persoonlijke placemats voor bewoners en worden er zowel groeps- als individuele activiteiten op maat georganiseerd. Wat betreft vakmanschap is vanuit de expeditie 'Zie mij' het waarderende meer op de kaart gezet, heeft er een herverdeling van aandachtsgebieden plaats gevonden zodat talenten en affiniteit van medewerkers zoveel mogelijk aangesproken worden en is men met elkaar in de wereld van dementie gestapt door het bezoeken van theaterstuk 'Dag Mama'. De teams zijn hierdoor geïnspireerd en enthousiast en er is meer bewustzijn en creativiteit t.a.v. onbegrepen gedrag. Hoewel hier nog het nodige in te ontdekken en te verkennen is, is men trots op het feit dat het steeds dichterbij hetgeen komt waar het uiteindelijk allemaal om draait: het creëren van een mooi thuis voor bewoners en een fijne werkomgeving voor medewerkers. In 2021 zal er met teams door gebouwd worden vanuit een waarderende blik, door in te zoomen op ieders talenten, teams in hun kracht te zetten en aan te sluiten bij hun passie om werkplezier te behouden en of te vergroten. Op bewonersniveau is men ondanks de dynamiek van de dag, de te leveren zorg en het onveilige gevoel door corona bewuster van de waarde van nabijheid en fysiek contact voor bewoners. Hun wensen en behoeften zullen in 2021 leidend zijn en welzijn en zorg op maat zal wederom op de voorgrond staan.



## Elisabeth, Claverblad en Grutmolen

In 2020 is er op beide afdelingen hard gewerkt aan de verdere ontwikkeling van de visie 'Zie mij'. Zo zijn de wensen van bewoners op het gebied van welzijn opnieuw geïnventariseerd en wordt er nu 5 dagen per week een passend activiteitenaanbod aangeboden. Het vers koken op de afdeling, alsmede het bewegen op muziek zijn bijvoorbeeld een groot succes. Ook is er meer aandacht besteed aan het organiseren van individuele activiteiten voor bewoners, zoals bv. schilderen of het luisteren van geliefde klassieke muziek. Afdeling Grutmolen heeft zich verder doorontwikkeld op eerstelijns verblijf (ELV) opnames, waardoor niet alleen bewoners met complexe somatische ziektebeelden opgenomen worden, maar ook bewoners met cognitieve en psychiatrische problematiek. Tevens is er in de zomer gestart met avond- nacht en weekendopnames, zodat er 24 uur per dag ingespeeld kan worden op deze vraag. De coronacrisis heeft op beide afdelingen een grote impact gehad. Meerdere uitbraken, maar zeker ook de beperkingen rondom bezoek die soms maakten dat bewoners zelfs hun partner niet meer konden ontmoeten, zorgden voor emotionele spanningen. Gelukkig heeft corona ook mooie momenten opgeleverd, zoals de babbeltent maar vooral ook het beeldbellen. Dit laatste is, zelfs nu er meer mogelijk is, een grote meerwaarde voor bewoners en ook niet meer weg te denken. Erg trots is men ook op het boek dat een medewerker van afdeling Claverblad gemaakt heeft over het 2e kwartaal, toen bezoek niet mogelijk was maar alle disciplines zich samen ingezet hebben om het voor de bewoners toch zo fijn mogelijk te maken. Daarnaast zijn de teams ook gegroeid en is de multidisciplinaire samenwerking verbeterd. De multidisciplinaire overleggen (MDO's) zijn, wanneer dit weer mogelijk was, met eventuele aanpassingen opgestart en waar medewerkers in het begin erg moesten wennen aan de online teamoverleggen en webinars, werd er gaandeweg juist vaker deelgenomen omdat men vanuit thuis gemakkelijker aan kon sluiten. Voor 2021 staat de verdere integratie van de visie 'Zie mij' op de planning. Ook ontstaat er een mooie samenwerking met Centra voor Thuisbeademing (CTB) Rotterdam en wil afdeling Claverblad dit jaar ook bewoners met beademingsproblematiek op gaan nemen.

## Vuchterhage

In 2019 is voor Vuchterhage een plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg t.a.v. de normen van het kwaliteitskader en de samenwerking van de teams te verbeteren. De ambities om hier in 2020 grote resultaten in te boeken, bleken in combinatie met de opmars van het coronavirus helaas te groot. Met het trotseren van 4 uitbraken gedurende het jaar en de complexiteit van zorg binnen de verschillende afdelingen was er regelmatig eerder sprake van een zogenoemde "overlevingsmodus". Desalniettemin is Vuchterhage blij met kleine stappen die op verschillende gebieden zijn gezet. Zo is het onderwerp "kwaliteit van zorg" steeds beter bespreekbaar op de werkvloer, wordt er minder weggekeken bij zaken die niet goed genoeg gaan en is er meer samenwerking en verbinding tussen teams. Ook is er een groei in het meer kijken naar de bewoner t.a.v. de invulling van een mooie dag en is de medicatieveiligheid echt flink verbeterd. De continue aanwezigheid van een kwaliteitsverpleegkundige dwingt iedereen steeds kritisch te blijven kijken naar belangrijke zaken. In 2021 zal Vuchterhage als een van de eerste locaties binnen Surplus starten met de Sociale Benadering Dementie, wat met veel enthousiasme en betrokkenheid omarmd wordt. Kortom, Vuchterhage is op weg naar een toekomst die helder is!

## Westerwiek

Hoewel op Westerwiek een corona-uitbraak gelukkig is uitgebleven in 2020, zijn de indirecte gevolgen wel voelbaar geweest. Met name op het gebied van het inroosteren van medewerkers. Toch kijkt Westerwiek met gepaste tevredenheid terug op 2020. Er was sprake van een hecht team dat voor elkaar klaar stond en een laag ziekteverzuim. Inhoudelijk is er gestart met het werken met een kwaliteitsteam, waarbij een selecte groep bevlogen medewerkers de kwaliteit van zorg structureel kritisch tegen het licht houdt. In 2020 is er al vooruitgang geboekt op de onderdelen Zorg en Dwang en het ECD. Zo hebben enkele leden uit het kwaliteitsteam gerichte scholing over Zorg en Dwang gevolgd en dit vertaald naar de werkvloer. Wat betreft het ECD werd duidelijk dat er nog te weinig methodisch gewerkt werd, waardoor er (bij)scholing gepland werd voor medewerkers. Helaas kon deze geplande scholing door de coronacrisis niet meer in 2020 plaatsvinden, waardoor dit met urgentie is doorgeschoven naar 2021. De komende jaren wil het kwaliteitsteam zich inzetten om een verdiepingsslag m.b.t. kwaliteit te maken op diverse onderdelen. Een ander onderwerp dat in 2021 meer aandacht zal krijgen is het verder integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer; nog beter kijken naar wie de bewoner echt is en daar met de zorg zo goed mogelijk op inspelen. Ook hier zal het kwaliteitsteam een belangrijke rol in vervullen.

## Fendertshof

"Samenhorigheid" is hét woord van 2020 voor de Fendertshof. Men had elkaar nodig, was 1 team met 1 gezamenlijke taak en er waren veel mooie ideeën en initiatieven van zowel medewerkers, familie als plaatselijke ondernemers. Deze positieve instelling wil men behouden in 2021. De Fendertshof heeft in 2020 helaas te maken gehad met 2 corona-uitbraken, in maart en in oktober. Vooral de 2e uitbraak heeft een behoorlijke impact gehad op het team aangezien hierbij ook veel medewerkers besmet zijn geraakt, waardoor er veel aandacht is gegaan naar de nazorg van medewerkers. Er zijn uitgebreide evaluaties gehouden en leerpunten voor evt. volgende uitbraken opgedaan. Daarnaast is er, zeker na de eerste uitbraak veel aandacht besteed aan de (interne) communicatie. Medewerkers hadden behoefte aan relevante informatie maar tegelijkertijd lag een overdaad aan informatie op de loer. Er is toen gestart met wekelijkse updates met relevante informatie voor de afdelingen. Dit is zo goed bevallen, dat dit na de uitbraken een vast onderdeel is gebleven. Inhoudelijk heeft er naast de coronacrisis een herstructurering plaatsgevonden met betrekking tot de afdelingen PG en somatiek. Dit heeft veel rust gegeven op de werkvloer. Op het gebied van "een mooie dag" voor de bewoner kijken medewerkers steeds meer naar wat de best passende zorg voor een bewoner is en wordt steeds meer de verbinding met welzijn gelegd. Verder wordt er gewerkt met een kwaliteitsteam, waardoor de thema's uit het kwaliteitsplan continu op de voorgrond staan. Het vergroten van de bewegingsvrijheid heeft door corona nog geen volledige doorgang kunnen vinden. De voorbereidingen voor het werken met leefcirkels zijn in volle gang en in 2021 zal hier daadwerkelijk mee gestart worden.

## Mauritshof en Sint Martinus

Op beide locaties is er in 2020 veel aandacht geweest voor het integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer. Zo zijn er onder andere persoonlijke gesprekken met medewerkers gevoerd die waardevolle ideeën opgeleverd hebben. Medewerkers hebben de ruimte gekregen om eigen wensen en behoeften vorm te geven die tegelijkertijd een aanvulling waren op het realiseren van een "mooie dag" voor cliënten. Twee medewerkers hebben bv. samen met 5 mannelijke bewoners een uitgebreide maaltijd voorbereid en

geconsumeerd. De mannen hebben het er nog steeds over! Ook organiseren medewerkers van Sint Martinus zelfstandig de planning van het dienstrooster, wat meer ruimte geeft voor het beter afstemmen van werk en privé. In 2021 zal hier ook bij Mauritsshof mee gestart worden. In 2019 is ervanuit de extra middelen Kwaliteit op beide locaties gestart met de inzet van zorgondersteuners. Op Mauritsshof is dit in 2020 zodanig doorontwikkeld dat er meer verbinding is tussen zorg en facilitaire dienst, waardoor alle medewerkers meer rust ervaren in hun werk. De afgelopen jaren is er op Mauritsshof veel geïnvesteerd in het vergroten van kennis en vaardigheden van medewerkers over dementie, wat ten goede komt aan collega's maar ook aan bewoners en familieleden. Dit maakt dat er in 2021 gestart gaat worden met de Sociale Benadering Dementie, welke uitdaging met veel enthousiasme en bevologenheid aangepakt wordt. Door de komst van corona is het behoud, alsmede de werving van vrijwilligers ter ondersteuning van de zorg wat minder gelukt. Daarentegen heeft de inzet van horecamedewerkers vanuit het Surplus breed georganiseerde initiatief "Helpende handen" aan het eind van 2020 weer een positieve impuls gegeven op beide locaties. Tenslotte heeft Sint Martinus in oktober te maken gehad met een grote corona-uitbraak en ook veel medewerkers hebben direct te maken gehad met corona. Nazorg voor medewerkers zal zeker in 2021 nog een belangrijk thema zijn.

### [Zeven Schakels, Schakel 1-5](#)

Schakel 1-5 is trots op de grote stappen die in 2020 gemaakt zijn m.b.t. het integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer. Binnen Surplus is dit de eerste afdeling die gestart is met de inzet van een seniorencoach, ter verbetering van de verbinding tussen zorg en welzijn. Hoewel dit proces soms ook de nodige spanningen en uitdagingen met zich meebrengt, wordt er al steeds beter gekeken naar wat de meest passende zorg voor bewoners is in het licht van beide disciplines. Dit begint al aan de voorkant; de seniorencoach en de familiecontactpersoon trekken inmiddels samen op in het opnamegesprek voor nieuwe bewoners. Een aandachtspunt voor 2021 is de Zie mij kaart. Mede n.a.v. een audit werd duidelijk dat deze nog voornamelijk aanbodgericht en vanuit de zorg beschreven is. Er zal onderzocht worden óf en welke aanpassingen nodig zijn om dit te verbeteren. De seniorencoach zal hier ook een belangrijke rol in spelen. Daarnaast is er op medewerkersniveau ook het een en ander verbeterd. De teams zijn opnieuw geformeerd en daarbij is beter gekeken naar de kwaliteiten en behoeften van medewerkers. Medewerkers zijn betrokken in dit proces en van daaruit is een zo optimaal mogelijke teamsamenstelling gemaakt. Eind 2020 kan gesteld worden dat deze verandering veel rust heeft opgeleverd voor alle medewerkers. Een aandachtspunt voor 2021 is het optimaal benutten van kennis en kunde van verpleegkundigen. De waan van de dag zorgt er op dit moment nog teveel voor dat zij blijven hangen in de verzorgende taken. Specifieke deskundigheid en zaken als klinisch redeneren komen hierdoor onvoldoende tot hun recht.

### [Zeven Schakels, Schakel 6 begane grond](#)

2020 was voor Schakel 6 een beladen jaar. Door de komst van het coronavirus en 2 uitbraken op de afdeling werd men gedwongen continu te laveren tussen verschillende spanningsvelden. Zo zat het "extraatje" rondom een mooie dag voor bewoners er vaak niet in, werkten zorgmedewerkers op de toppen van hun kunnen en stond de verbinding tussen verschillende disciplines soms onder druk. Methodisch werken raakte wat op de achtergrond, met een ernstig incident tot gevolg. Wel zijn er positieve resultaten geboekt m.b.t. de zorg voor medewerkers. Zo hadden medewerkers tijdens de 1e coronagolf weinig vertrouwen in de veiligheid op de werkvloer, wat geleid heeft tot een flinke investering in

het maken en houden van de verbinding met medewerkers. Een luisterend oor, dagelijkse updates over de afdeling en waar mogelijk extra beschermende maatregelen voor medewerkers zorgden er bij de 2e golf voor dat zij dit keer met veel meer vertrouwen aan het werk gingen. De afdeling heeft zelfs tijdelijk besmette coronapatiënten van andere locaties opgevangen. Ook is er vanuit het thema vitaliteit en arbeidsmarkt geprobeerd medewerkers te blijven zien en wensen te respecteren. Er werd, ondanks de negatieve gevolgen voor de formatie, toch gehoor gegeven aan overplaatsing van medewerkers die deze wens koesterden om carrièrekansen verder te vergroten. Tenslotte is een start gemaakt met het zelf roosteren door de teams, met als doel vanuit een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid tot een zo passend mogelijke planning te komen voor iedereen. In 2020 hebben de teams meer zicht gekregen op dit proces en in 2021 zal dit verder uitgerold worden. Daarnaast staat voor 2021 vanzelfsprekend methodisch werken hoog op de prioriteitenlijst, alsmede het meer integreren van de visie 'Zie mij' op de werkvloer.

### Zeven Schakels, Schakel 6 1<sup>ste</sup> verdieping

In 2020 is er op het gebied van hygiëne veel vooruitgang geboekt binnen de afdeling. Er stonden al maatregelen op de agenda, maar de komst van de coronapandemie heeft dit proces versneld. Eind 2020 zijn er bijvoorbeeld veel minder loopbewegingen op de afdeling waardoor de kans op de verspreiding van virussen verkleind is. Daarnaast lag er de ambitie om de visie 'Zie mij' meer te integreren op de werkvloer en meer verbinding tussen zorg en welzijn te bewerkstelligen. Dit is echter, mede door de coronacrisis, helaas nog onvoldoende uit de verf gekomen. Wel zijn er al enkele stappen in de goede richting gezet. Zo bleven vrijwilligers na de 1e coronagolf bijvoorbeeld weg, waardoor duidelijk werd dat er in het verleden te weinig aandacht besteed is aan het opbouwen en onderhouden van contact met vrijwilligers. Hier is gedurende het jaar flink in geïnvesteerd, en eind 2020 zetten weer meer vrijwilligers zich met enthousiasme en plezier in. Zij richten zich ook steeds meer op de individuele bewoner, wat een begin is van de vertaalslag naar de visie 'Zie mij' op zowel medewerkers als bewonersniveau. In 2021 wordt dit gecontinueerd en zal welzijn ook meer betrokken worden bij het opnameproces van nieuwe bewoners. Verder zal bekeken worden hoe de samenwerking met mantelzorgers geoptimaliseerd kan worden en wordt methodisch werken een belangrijk speerpunt voor 2021.

## Bijlage 1. Analyse Wzd 2020

### Aanleiding

Conform wetgeving (Wzd art. 7) is Surplus verplicht ieder half jaar een overzicht van onvrijwillige zorgmaatregelen en daarbij behorende analyse te verstrekken aan de IGJ conform de eisen vermeld in 'Regeling zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten'.

In het overgangsjaar 2020 hebben zorgorganisaties de ruimte gekregen om met betrekking tot de eerste helft van 2020 geen digitaal overzicht met betrekking tot onvrijwillige zorgverlening te verstrekken aan de IGJ. Een analyse omtrent de verlening van onvrijwillige zorg over het eerste helft van 2020 was voldoende en werd door Surplus conform de daaraan gestelde eis geplaatst op onze website (<https://www.surplus.nl/over-surplus/kwaliteitenprivacy/>).

De IGJ heeft vervolgens nadere afspraken<sup>1</sup> gemaakt rondom het aanleveren van het overzicht en de daarbij behorende analyse van onvrijwillige zorgmaatregelen over de tweede helft van 2020. Het is immers gebleken dat veel cliënt-informatiesystemen niet op tijd op orde waren om te voldoen aan de verplichting om de gegevens aan te leveren. Zorgaanbieders (waaronder Surplus) die hun informatiesystemen nog niet gereed hebben en dus geen digitaal overzicht onvrijwillige zorg kunnen aanleveren over de tweede helft van 2020 zijn niet verplicht gesteld een digitaal overzicht onvrijwillige zorg aan te leveren bij de IGJ. Wel dient de analyse verwerkt te worden in de jaarlijkse kwaliteitsrapportage naar aanleiding van het kwaliteitsplan op basis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit document bevat de analyse over onvrijwillige zorgmaatregelen over de tweede helft van 2020. Een overzicht van de maatregelen in het kader van onvrijwillige zorg is hierin dus niet opgenomen.

### Analyse

#### *Onvrijwillige zorg in de praktijk*

Vanuit onder andere de besturingsfilosofie, het 'Zie mij' gedachtegoed en de sociale benadering van dementie streven medewerkers van Surplus naar de best passende zorgverlening aan cliënten. Zij hebben hierbij oog voor de mens achter zijn/haar (gezondheids-)situatie, zijn nieuwsgierig naar wat voor cliënten van waarde is en handelen vervolgens vanuit oprechte betrokkenheid. Hierdoor ligt eigenaarschap/ regie bij cliënten zelf en wordt niet voorgeschreven hoe zaken moeten plaatsvinden. Deze gedachte sluit naadloos aan bij het gedachtegoed van Wzd. Door immers met alle betrokkenen (multidisciplinair) het goede gesprek te voeren worden mogelijkheden verkend en gezocht naar passende alternatieven voordat onvrijwillige zorg wordt overwogen. Hiermee streeft Surplus naar vrijheidsverruiming en vrijheidsbehoud en gaat Surplus bij het inzetten van onvrijwillige zorg dus uit van het principe 'Nee, tenzij...'. Dit betekent dat zorgmedewerkers in principe géén onvrijwillige zorg toepassen, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of diens omgeving.

Als toch onvrijwillige zorg nodig is wordt deze binnen Surplus alleen toegepast op afdelingen van woonzorgcentra die zijn opgenomen in het landelijke Locatieregister

---

<sup>1</sup> Bron: IGJ, *Gegevensaanlevering verplichte en onvrijwillige zorg, website bezocht 28-1-2021*, <https://www.igj.nl/onderwerpen/wetten-in-ons-toezicht/wet-verplichte-ggz-en-wet-zorg-en-dwang/gegevensverwerking>

(<https://locatieregister.dwangindezorg.nl>). Surplus heeft expliciet gekozen om op afdelingsniveau deze informatie op te nemen in het Locatieregister omdat Surplus onvrijwillige zorg alleen wil toepassen bij cliënten met psychogeriatrische aandoeningen die op dergelijke verpleegafdelingen woonachtig zijn. Er wordt dus geen onvrijwillige zorg toegepast bij cliënten met somatische aandoeningen op somatische verpleegafdelingen van Surplus. Deze afdelingen zijn dan ook niet benoemd in het Locatieregister.

In de extramurale setting van Surplus wordt tevens geen onvrijwillige zorg toegepast. De thuiszorg van Surplus kan immers onvoldoende voldoen aan alle wettelijke eisen en aanvullende voorwaarden voor ambulant onvrijwillige zorg. Wel wordt door zorgmedewerkers in de thuiszorg gewerkt vanuit het gedachtegoed van WZD waarbij cliënt situaties met alle betrokken disciplines in beeld worden gebracht en wordt gezocht naar alternatieve (vrijwillige) zorginterventies zodat onvrijwillige zorg kan worden voorkomen.

### *Implementatie Wzd*

De stuurgroep Wzd en haar werkgroepen Wzd intramuraal en Wzd extramuraal vormen de structuur waarbinnen de implementatie van Wzd wordt geïnitieerd en georganiseerd binnen Surplus. Vanuit een doorsnede van de organisatie zijn medewerkers vertegenwoordigd in beide werkgroepen waardoor een multidisciplinair geheel ontstaat wat past bij de bedoeling van Wzd.

Beide werkgroepen volgen een eigen plan van aanpak onder voorwaarde dat onderlinge uitwisseling van ervaringen en gemaakte keuzes plaatsvindt zodat waar mogelijk wordt samengewerkt tussen de intramurale en extramurale setting. Daarnaast heeft afstemming plaatsgevonden met regionale partners over thema's zoals rechterlijke machtiging en inbewaringstelling. De stuurgroep WZD ziet toe op de tijdige uitvoering van de plannen van aanpak van beide werkgroepen.

De landelijke corona crisis en de impact hiervan op de dagelijkse praktijk heeft ervoor gezorgd dat de implementatie van Wzd binnen Surplus is vertraagd. De werkgroep Wzd intramuraal heeft echter wel vervolg kunnen geven aan de organisatie van crisisbedden (IBS) in samenwerking met andere VVT organisaties en GGz Breburg voor het hele gebied van Surplus. Daarnaast ligt er een concept WZD beleidsnotitie klaar, die na aanvulling van het scholingsplan zal worden vastgesteld. In de afgelopen periode zijn de WZD taken door de WZD functionaris opgepakt. De ontwikkeling van de overgang van een deel van de taken van de WZD functionaris (arts) naar een andere discipline dient nog verder uitgewerkt te worden. Registratie van onvrijwillige zorg in het cliëntdossier heeft plaatsgehad. In overleg met de leverancier van het cliëntdossier dient hierin nog een verbeteringslag gemaakt te worden. Voldaan wordt aan de verplichting om de onvrijwillige zorg te registreren en te evalueren. Werkafspraken ten aanzien van het gebruik van het stappenplan in de dagelijkse praktijk zullen nog verder worden aangescherpt.

De werkgroep Wzd extramuraal heeft tevens haar plan van aanpak onvoldoende kunnen continueren. Dit betekent dat de geplande inrichting van het cliëntdossier rondom het registreren van maatregelen vertraging heeft opgelopen. Wel is deze werkgroep als deelnemer betrokken gebleven bij de landelijke 'pilot Wzd opdracht thuiszorg' vanuit de beweging Radicale vernieuwing.

De Stuurgroep Wzd zal in 2021 de verdere implementatie van Wzd vervolgen.