



Jaarverantwoording 2020

Stichting HOZO

HOZO zorgt voor Hillegom.

Jezelf zijn, nabijheid & aandacht, deskundigheid, bij HOZO is het leuk!

Strategisch beleidsplan 2020-2024: 'HOZO zorgt voor Hillegom'

12 mei 2021

Algemene identificatiegegevens:

Naam verslag leggende rechtspersoon	Stichting HOZO
Adres	Garbialaan 3
Postcode	2182 LA
Plaats	Hillegom
Telefoonnummer	0252-576500
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41169944
E-mailadres	info@hozo.nl
Internetpagina	www.hozo.nl

Kwaliteitsjaarverslag 2020

Voorwoord

Inleiding

1. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning	blz. 5
1.1. Compassie, uniek zijn en autonomie	blz. 5
1.2. Zorgdoelen	blz. 6
1.3. Zorginkoop	blz. 6
1.3.1. Wet langdurige zorg (Wlz)	blz. 6
1.3.2. Zorgverzekeringswet (ZvW)	blz. 7
1.3.3. Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	blz. 7
2. Wonen en Welzijn	blz. 7
2.1. Zingeving	blz. 7
2.2. Zinnvolle tijdbesteding	blz. 8
2.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgende kleding	blz. 8
2.4. Familie participatie en inzet vrijwilligers	blz. 8
2.5. Wooncomfort	blz. 9
2.5.1. Woonzorgcentrum Bloemswaard	blz. 9
2.5.2. Woonzorgcentrum Parkwijk	blz. 9
2.5.3. Woonzorgcentrum Maronia	blz. 10
2.5.4. Zorg Thuis	blz. 10
2.5.5. Aanvullende diensten extramuraal	blz. 11
2.5.6. Welzijn	blz. 11
3. Veiligheid	blz. 12
3.1. Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)	blz. 12
3.1.1. Val- en medicatie-incidenten	blz. 12
3.1.2. Agressie, vrijheidsbepenkende maatregelen, antipsychotica gebruik en prevalentie decubitus	blz. 13
3.1.3. Meldingen incidenten medewerkers	blz. 14
3.2. Bedrijfs hulpverlening	blz. 14
3.3. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	blz. 14
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	blz. 15
4.1. Interne audits	blz. 15
4.2. Externe audits	blz. 15
4.3. Lerend netwerk	blz. 17
4.4. Rapportage scholing	blz. 17
5. Leiderschap, governance en management	blz. 18
5.1. Governancecode	blz. 18
5.2. Raad van Bestuur	blz. 18
5.2.1. Risico's	blz. 20
5.2.2. Arbeidsvoorwaarden directeur-bestuurder	blz. 21
5.3. Raad van Toezicht	blz. 21
5.4. Medezeggenschap cliënten (Cliëntenraad)	blz. 22
5.5. Medezeggenschap personeel (Ondernemingsraad)	blz. 23
5.6. Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR)	blz. 24
5.7. Risico's op het gebied van toezicht, bestuur en medezeggenschap	blz. 24
6. Personeelssamenstelling	blz. 25
6.1. Organogram	blz. 25
6.2. Personeelsbezetting	blz. 26
6.3. Ziekteverzuim	blz. 26
6.4. In- en uitdiensttredingen	blz. 26
7. Gebruik van hulpbronnen	blz. 26
7.1. Technologische hulpbronnen	blz. 26
7.2. Materialen en hulpmiddelen	blz. 27
7.3. Financiën en administratieve organisatie	blz. 27
7.4. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten (stakeholders)	blz. 29
8. Gebruik van informatie	blz. 32
8.1. Cliënttevredenheidonderzoek	blz. 32
8.2. Medewerkers tevredenheidonderzoek	blz. 33
8.3. Klachten en complimenten	blz. 34

Voorwoord

Door middel van dit jaardocument wil HOZO niet alleen voldoen aan de verplichting om informatie te verstrekken en verantwoording af te leggen volgens de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, waaronder RJ 400 Bestuursverslag, het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 en de eisen die gesteld worden aan maatschappelijke organisaties in de Zorgbrede Governancecode, maar vindt HOZO het ook haar taak om transparant informatie over de organisatie te geven aan iedereen die daarin is geïnteresseerd.

De opbouw van dit verslag is conform het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 en bestaat uit:

- het kwaliteitsjaarverslag
- het financieel jaarverslag

Dit kwaliteitsjaarverslag is opgesteld op het moment dat de hele wereld in de ban is van COVID-19. Een situatie die veel impact heeft, ook op onze organisatie. In maart 2020 werden wij net als de rest van Nederland en de wereld, geconfronteerd met de COVID pandemie. Dit heeft direct geleid tot een aantal aanpassingen die wij kort daarvoor nog niet voor mogelijk hadden gehouden. Nederland ging in lockdown. Beeldbellen werd de normaalste zaak van de wereld, evenals zorg op afstand, werken op afstand, vergaderen op afstand, mondkapjes en andere persoonlijke beschermingsmiddelen, desinfecteren, je handen stuk wassen enzovoort. Daarbij was bij het begin ook nog sprake van een schaarste vraagstuk van de benodigde middelen.

Ook op cliënten en medewerkers was de impact groot. Geen bezoek meer in het verpleeghuis. Mensen die aan onze zorgen waren toevertrouwd werden ziek en een enkeling is overleden aan COVID, terwijl nauwelijks bezoek mogelijk was. De zorg, die onder moeilijke omstandigheden hun werk moesten doen en toch al onder druk stonden door schaarste van verzorgenden en verpleegkundigen op de arbeidsmarkt, kwamen nog meer onder druk te staan door een hoger ziekteverzuim (6,8%) i.v.m. isolatie door positieve testuitslag en klachten als gevolg van de besmetting. Maar vooral de psychische impact was groot. Medewerkers kunnen tijden het verlenen van de zorg geen 1,5 meter afstand houden. Zij leefden continu met de angst om zelf besmet te raken, maar vooral om bewoners te besmetten. Zeker in de thuiszorg waar cliënten nog bezoek kregen, of waar soms ook zorg door een andere zorgaanbieder geleverd werd en waar dus minder zicht is of cliënten met besmette mensen in contact zijn geweest.

Op sommige momenten moest de zorg afgeschaald worden omdat ook uitzendbureaus geen mensen meer konden leveren. Bij HOZO zijn geen problemen ontstaan door leegstand. Alleen de dagverzorging is een paar weken gesloten geweest, waarbij aan deze cliënten alternatieve zorg geboden is door o.a. beeldbellen, huisbezoeken en maaltijden aan huis te brengen.

Het aantal overlijdens over heel 2020 was gelukkig maar weinig hoger dan in 2019 en 2018 (2018: 51, 2019: 56, 2020: 60) en hierbij speelt ook mee dat cliënten bij opname steeds zwaardere zorg nodig hebben en de woontijd in onze verpleeghuizen steeds korter wordt. Daarnaast stonden er ruim voldoende cliënten op de wachtlijst voor opname in onze huizen, waardoor leegstand niet aan de orde was.

Een crisisteam werd ingesteld en zowel intern als extern werd frequent overlegd om zo goed mogelijk op alle ontwikkelingen te kunnen inspelen. Zoals eerder genoemd lag onze prioriteit in COVID-tijd bij het gezond houden van cliënten en medewerkers. Hierdoor konden een aantal punten uit ons jaarplan en begroting 2020 geen of onvoldoende doorgang vinden en zijn deze deels doorgeschoven naar 2021. Dit betrof onder meer: Introductie methodiek Passiviteiten Dagelijks Leven (PDL), Methodischwerken in het zorgproces, Integrale zorg uitbreiden van twee naar vier ouderencomplexen en de ontwikkeling van het verpleegkundig team. Ook het in januari 2020 gestarte traject Waardigheid en Trots op Locatie heeft door COVID vele maanden stil gelegen. We zijn dan ook blij dat ons verzoek om dit traject met een jaar te verlengen is goed gekeurd. Opleidingen zijn over het algemeen wel doorgegaan, soms digitaal en soms in kleinere groepjes met 1,5 meter afstand. Ook zijn de jaarplanpunten begeleiding vrijwilligers, versterken medicatieveiligheid en de Wet zorg en dwang afgerond.

COVID had zowel voor de opbrengsten als voor de kosten gevolgen, met name waren er geen opbrengsten op het gebied van maaltijdverstrekking in de restaurants en het verhuur van ruimten. De kosten hadden vooral betrekking op aanschaf persoonlijke beschermingsmiddelen, aanschaf notebooks voor thuiswerken en beeldbellen en extra kosten personeel i.v.m. hoger verzuim door oververmoeidheidsklachten en besmettingen met COVID en het niet kunnen werken in de periode van quarantaine na testen en als een medewerker met een positief geteste persoon in aanraking was geweest. HOZO heeft in de tweede helft van 2020 een eigen teststraat ingericht en afspraken gemaakt met het Streeklab Haarlem, waardoor testuitslagen vaak de zelfde avond al bekend waren en medewerkers maar één dag in

quarantaine hoefden. Gelukkig hebben de financiers van de zorg, compensatieregelingen ontwikkeld waarmee de financiële gevolgen naar aller waarschijnlijkheid zo veel mogelijk worden beperkt. Hier is nog niet volledige duidelijkheid over. Wij geven daarop een toelichting in paragraaf 7.3. Financiën en administratieve organisatie.

Naast COVID zijn belangrijke punten in 2020 geweest, het aantrekken van een manager zorg en gastvrijheid a.i., tevens organisatie adviseur, het ondersteunen van de coördinatoren bij het waarmaken van de strategie 2020-2024 en de randvoorwaarden, het inzetten van veranderingen in de topstructuur en het werven van een nieuwe bestuurder i.v.m. de pensionering van de huidige bestuurder in mei 2021. In dit kwaliteitsjaarverslag wordt op de betreffende onderdelen hier verder op ingegaan.

Ondanks dat 2020 een roerig en onzeker jaar was is er door iedereen hard gewerkt om het welbevinden van onze cliënten toch zo persoonsgericht mogelijk te laten verlopen.

Bij deze wil ik, ook namens de Raad van Toezicht, onze medewerkers, maar ook de vrijwilligers, mantelzorgers en onze stakeholders, bedanken voor hun begrip, het meeleven, vertrouwen en de prettige samenwerking, die ze ook in 2020 weer in HOZO hebben gesteld.

Daarnaast wil ik onze medewerkers nogmaals bedanken voor de grote prestatie die zij in 2020 geleverd hebben. Het was lang niet altijd makkelijk en we zijn er nog niet klaar mee, ook in 2021 zullen we nog met COVID te maken hebben. Naast het verlenen van lichamelijke zorg waren jullie, zeker in de periode van lockdown, een belangrijke steunpilaar voor onze bewoners en mede collegae. Wij zijn trots op jullie.

A.J.C. (Joke) Ricke-Molleman
Directeur-bestuurder

Inleiding

Dit kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de RJ 655 en de indeling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Onderdeel van het kwaliteitsverslag zijn het bestuursverslag, het verslag raad van toezicht, en de financiële verantwoording.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging

Uitgangspunten in beide kwaliteitskaders zijn 'de cliënt als vertrekpunt' en 'samen leren en verbeteren'.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gaat uit van vier kwaliteit en veiligheid thema's en vier randvoorwaardelijke thema's.		Het Kwaliteitskader Wijkverpleging gaat uit van twee kwaliteit en veiligheid thema's en twee randvoorwaardelijke thema's.	
Thema's	1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	1. Wat heeft de cliënt te verwachten	
	2. Wonen en Welzijn	2. Voldoen aan professionele kwaliteitseisen	
	3. Veiligheid		
	4. Leren en verbeteren van kwaliteit		
Randvoorwaarden	5. Leiderschap, governance en management	3. voldoen aan organisatorische randvoorwaarden	
	6. Personeelssamenstelling	4. Overige randvoorwaarden	
	7. Gebruik van hulpbronnen		
	8. Gebruik van informatie		

1. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

De thema's genoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bij persoonsgerichte zorg- en ondersteuning zijn:

- Compassie: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip
- Uniek zijn: gezien worden in persoonlijke context, eigen identiteit
- Autonomie: behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden ook bij zorg in de laatste levensfase
- Zorgdoelen: iedere cliënt heeft afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

Randvoorwaarden bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning zijn de inkoopvoorwaarden en -afspraken die gemaakt worden met het Zorgkantoor (Wlz), de Zorgverzekeraars (ZvW) en Gemeente (Wmo).

1.1. Compassie, uniek zijn en autonomie

HOZO levert zorg vanuit de drie V's: Vrolijkheid, Vrijheid en Veiligheid. HOZO beschouwt welbevinden als het uitgangspunt bij de zorgverlening. Cliënten verblijven steeds korter in een zorginstelling doordat de zorgbehoefte bij opname zowel lichamelijk als cognitief vaak heel hoog is. HOZO vindt goede zorg een voorwaarde, maar ziet het welbevinden van de cliënt als het belangrijkste uitgangspunt. Om medewerkers hier in mee te nemen zijn in 2017 t/m 2019 131 medewerkers geschoold in visie en persoonsgerichte zorg.

De scholing voor de overige medewerkers die in 2020 zou plaatsvinden is helaas komen te vervallen i.v.m. COVID. Deze zal in 2021 weer opgepakt worden.

In 2019 is een nieuw strategisch beleidsplan opgesteld waarbij er met alle medewerkers, management, ondernemingsraad, cliëntenraad en de raad van toezicht, nieuwe normen en waarden zijn geformuleerd.

De in 2020 opgestelde besturingsfilosofie noemt het kenmerk 'in dienst van persoons- en belevingsgerichte zorg', vertaald in 'waarbij iedereen zich er bewust van is dat iedere dag een bijdrage geleverd wordt aan het welbevinden van bewoners en cliënten. Dit wordt dan ook continu getoetst door te vragen en in gesprek te gaan met bewoners, cliënten of verwanten of dit geslaagd is. De cliënttevredenheidsmeting 2021 zal moeten laten zien hoe tevreden cliënten en verwanten zijn over deze nieuwe werkwijze.

Normen en Waarden

- Aandacht en nabijheid
- Jezelf blijven
- Vakmanschap
- Bij HOZO is het leuk (Vrolijkheid, Vrijheid en Veiligheid)

Deze besturingsfilosofie heeft er ook toe geleid dat hier een passende organisatiestructuur bij gezocht is. De functie van coördinator welzijn is vervallen en welzijn is nadrukkelijk onderdeel gaan uitmaken van de zorgteams om meer invulling te geven aan de persoonsgerichte en belevingsgerichte zorg.

1.2. Zorgdoelen

Alle cliënten die in zorg zijn bij HOZO hebben een elektronisch cliëntendossier (ECD), met daarin een zorgplan, opgesteld door de wijkverpleegkundige (niveau 5), de cliëntconsulent (niveau 5), of de eerst verantwoordelijk verzorgende (niveau 3 IG, of niveau 4). Het zorgplan wordt opgesteld samen met de cliënt en/of diens mantelzorger, waarbij de wensen van de cliënt zoveel mogelijk leidend zijn.

HOZO had in totaal 162 intramurale cliënten, waarvan 61 een indicatie met behandeling somatiek of psychogeriatric en 3 met een indicatie GGZ. De cliënten met behandeling hebben de specialist ouderen geneeskunde (SO) als behandelend arts, de overige cliënten hebben hun eigen huisarts behouden. Cliënten met een GGZ-indicatie worden naar behoefte een paar keer per jaar bezocht door een psychiatrisch verpleegkundige van Rivierduinen en kan er een consult met een psychiater aangevraagd worden.

In april 2019 is HOZO gestart met het inzetten van een SO via GeriCall. Omdat er landelijk een tekort is aan SO's en het ook voor HOZO moeilijk was om de vacature in te vullen, is er voor gekozen om voorlopig een SO in te huren via GeriCall. HOZO heeft zelf een psycholoog in dienst genomen en samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met alle behandelaren uit het Dienstencentrum Elbroek (fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, medisch pedicure e.d.). Voor 2020 is nog een vacature geplaatst voor uitbreiding met een GZ-psycholoog.

Daarnaast is er in 2019 een eerste gesprek geweest met een geriatric van het Spaarne Gasthuis om te kijken naar de mogelijkheid om het Dienstencentrum uit te breiden met dit specialisme. Zij willen hier graag verder over praten, maar door Covid is dit even op een laag pitje gezet en zal in 2021 weer opgepakt worden.

Met de meeste huisartsen in Hillegom is de samenwerking geïntensiveerd. De SO voert op verzoek van de huisarts behandelconsulten uit voor cliënten zonder behandeling, zowel intramuraal als in de thuissituatie. Omdat cliënten steeds langer thuis willen/moeten blijven wonen neemt de zorgzwaarte van cliënten die onder de huisartsenpraktijk vallen aanzienlijk toe. Doormiddel van het gestructureerd periodiek overleg (GPO), georganiseerd door de regieverpleegkundige en de consulten door SO, psycholoog en andere behandelaren, wil HOZO de gezondheidssituatie van ouderen in de thuissituatie zo veel mogelijk stabiliseren om escalaties en daardoor spoedopnames, te voorkomen.

1.3. Zorginkoop

Ook voor 2020 zijn er zorginkoop afspraken gemaakt met het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord betreffende de Wlz en de zorgverzekeraars betreffende wijkverpleging, eerstelijns verblijf en GZSP (geneeskundige zorg voor specifieke patiënt-groepen). Daarnaast zijn er afspraken met de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD), die de WMO onderdelen hulp bij het huishouden en begeleiding individueel en groep namens de gemeente Hillegom uitvoert en het Servicepunt 71 in Leiden, die Beschermd Wonen namens de gemeente Hillegom uitvoert (zie verder 8.4. Stakeholders).

1.3.1. Wet langdurige zorg (Wlz)

Met het zorgkantoor Zuid-Holland Noord zijn in de tweede helft van 2018 productieafspraken gemaakt over de Wlz-zorg 2019-2020. De overproductie in de Wlz-zorg is geheel via de herschikking in het najaar verrekend.

Om in aanmerking te komen voor extra middelen vanuit het kwaliteitsbudget moest een kwaliteitsplan (SMART), met een verbeterprogramma per locatie en een meerjarenbegroting (2019-2021) aangeleverd worden, met een gemotiveerde impact op het welbevinden van de cliënt. HOZO heeft naast het kwaliteitsplan als belangrijkste plannen aangeleverd:

- behandeling in de complexe zorg;
- excellente zorg voor cliënten met dementieproblematiek;
- kwaliteit verpleegkundig team.

De laatste twee punten hebben wat vertraging opgelopen in de voortgang door COVID.

Vanuit de extra gelden transitie-middelen zijn voor 2018 t/m 2020 met drie andere zorginstellingen in de regio de volgende plannen ingediend:

- aandachtsbanen / efficiënte inzet niveau 3 en 4 door inzet van niet gediplomeerden;
- zijinstroom / vergroten opleidingscapaciteit BBL niveau 3 en 4.

Alle bovengenoemde plannen zijn in 2018 goedgekeurd door het zorgkantoor en is de voortgang door het zorgkantoor in 2019 en 2020 geëvalueerd. Beide evaluaties waren naar tevredenheid van het zorgkantoor. In 2021 zal alleen het project zijnstroom (kwaliteit en efficiency opleidingssysteem verbeteren, met als doel meer leerlingen te kunnen opleiden) worden voortgezet. Het project aandachtsbanen zal ingeschoven worden in gelijkwaardige projecten in de regio.

1.3.2. Zorgverzekeringswet (ZvW)

Met alle (koepels van) zorgverzekeraars heeft HOZO voor 2020 overeenkomsten kunnen afsluiten betreffende wijkverpleging, eerstelijns verblijf en GZSP, uitgezonderd CZ en Menzis. Deze heeft HOZO voor 2020 geen overeenkomst GZSP gegund.

Ingekocht bij	A.S.R.	Caresq	CZ	DSW	Menzis	VGZ	Zilveren Kruis	Z&Z
Wijkverpleging	ja	ja	ja ¹	ja	ja ¹	ja	ja	ja
Eerstelijns verblijf	ja	ja	ja ^{2,3}	ja	ja	ja ³	ja	ja
GZSP	ja	ja	nee	ja	nee	ja	ja	Ja ⁴

1. Uitgezonderd indicatiestelling pgb
2. Uitgezonderd eerstelijns verblijf hoog complex
3. Uitgezonderd eerstelijnsverblijf palliatief terminale zorg
4. Wordt vergoed uit de basisverzekering. Dit gaat wel ten laste van het eigen risico van de cliënt

De zorg is bij alle zorgverzekeraars nagenoeg binnen de afgesproken productie gebleven, of de productie is lopende het jaar opgehoogd. Voor 2021 zijn naast bovengenoemde zorgverzekeraars ook overeenkomsten afgesloten met ENO en ONVZ.

1.3.3. Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De uitvoering van de WMO hulp bij het huishouden en begeleiding individueel en groep zijn door de gemeente Hillegom ondergebracht bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD). Voor deze producten is geen budget plafond afgesproken, wat betekent dat alle geleverde zorg gedeclareerd kan worden. In 2021 zal een nieuwe aanbesteding plaatsvinden voor hulp bij het huishouden. Bij het schrijven van dit document is hier verder nog niets over bekend.

De gemeente Hillegom heeft het GGZ-product Beschermd Wonen ondergebracht bij Servicepunt 71 te Leiden. HOZO heeft in Parkwijk 3 plaatsen beschermd wonen. Voor 2020 zijn er wederom productieafspraken gemaakt met HOZO. Vanaf 2021 valt beschermd wonen in de ouderenzorg onder de Wlz. Dit betekent dat bij de zorginkoop 2021 ook voor deze 3 plaatsen met het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord afspraken zijn gemaakt.

2. Wonen en Welzijn

In het Kwaliteitskader verpleeghuishouding worden vijf subthema's genoemd waaraan de organisatie aantoonbaar invulling moet geven. Deze subthema's zijn:

- Zingeving
- Zinnige tijdbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort

2.1. Zingeving

Bloemswaard/Maronia en Parkwijk hebben beiden een pastoraalwerker in dienst, die er voor zorgt dat iedere cliënt de geestelijke zorg naar behoefte kan ontvangen. Naast individuele begeleiding van cliënten op verzoek van de cliënt, of op advies van de mantelzorger of verzorgenden, worden er ook groepsgesprekken georganiseerd in samenwerking met de dienst welzijn. Dit laatste heeft in 2020 deels stil gelegen i.v.m. COVID. Zowel in Bloemswaard als Parkwijk is een stiltecentrum. Er werden regelmatig Protestantse-, Rooms Katholieke-, of Oecumenische kerkdiensten gehouden, die ook toegankelijk waren voor inwoners uit de wijk. Hier werd altijd veel gebruik van gemaakt, maar i.v.m. COVID zijn de kerkdiensten bijna geheel stil komen te liggen.

2.2. Zinnvolle tijdbesteding

Het welzijn, of welbevinden van de cliënt, is een speerpunt in HOZO. Als een cliënt zich 'wel bevindt' is hij/zij tevreden/gelukkig en zal zich minder eenzaam voelen en minder last hebben van zijn/haar kwaaltjes. Alle medewerkers van HOZO zijn de afgelopen twee jaar, of worden in 2020, geschoold in meer persoonsgerichte zorg. In Parkwijk is een begin gemaakt met het opzetten van de huiskamers op de verpleegafdeling en op de eerste etage. Deze zullen in 2020 meer dementievriendelijk worden gemaakt, onder andere vanuit de gelden van Waardigheid en Trots.

Naast activiteiten die op de huiskamers en zitjes op de afdelingen georganiseerd worden, zijn er bijna dagelijks activiteiten in de recreatieruimten. Sommige activiteiten zijn ook toegankelijk voor externe cliënten.

Bloemswaard heeft een dagverzorging voor externe cliënten met vooral psychogeriatrische problematiek. Deze dagverzorging is zes dagen per week geopend voor ongeveer 12 cliënten per dag en wordt gefinancierd uit verschillende financieringsstromingen (Wlz, WMO, PGB of particulier). Daarnaast is er enkele jaren geleden, midden in het dorp, dagopvang Plein 28 gerealiseerd, samen met welzijnsorganisatie Zorgkompas en gefinancierd uit de WMO. Plein 28 is twee dagen per week geopend en bedoeld om de eenzaamheidsproblematiek bij ouderen thuis te verminderen. Ook hier kunnen per dag 12 cliënten deelnemen.

Gezien de toename van cliënten op de wachtlijst voor dagverzorging is in januari 2020 gestart met dagverzorging in Parkwijk, in eerste instantie twee dagen per week.

Welzijn bestaat uit 8 medewerkers (4,8 BFT).

2.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Alle cliënten van HOZO hebben een elektronisch cliëntendossier (ECD). In dit ECD worden onder andere afspraken vastgelegd over de zorgverlening, inzet mantelzorg, medicatie en afspraken rondom het levenseinde. De afspraken worden in samenspraak met de cliënt en diens mantelzorger opgesteld en door de eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV-er) vastgelegd in het ECD. Hierbij staat de wens van de cliënt centraal. Twee keer per jaar vindt een zorgplanbespreking en -evaluatie plaats met de cliënt en diens mantelzorger en worden afspraken indien nodig aangepast. Verzorgenden rapporteren in het ECD op de domeinen woonomgeving, participatie, mentaal welbevinden en lichamelijk welbevinden. Huisartsen rapporteren indirect in het ECD (verpleegkundige of EVV-er rapporteert namens de huisartsen) en fysiotherapeuten, de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog rapporteren direct in het ECD.

HOZO heeft een overeenkomst met wasserij Lips. Sommige bewoners kiezen er voor om het platgoed wel naar de wasserij te doen, maar wast de familie/mantelzorger zelf de bovenkleding (persoonsgebonden was). Het merendeel van de cliënten kiest er echter voor alle was naar de wasserij te doen. Sinds februari 2020 sluiten bewoners zelf een contract af met de wasserij voor de persoonsgebonden was, waardoor iedereen betaalt voor zijn eigen gebruik. In Maronia hebben bewoners de mogelijkheid om op het appartement zelf een wasmachine en/of droger te plaatsen. Als bewoners hier gebruik van maken wordt een vergoeding voor het gebruik van elektriciteit en water gefactureerd. Het te factureren bedrag is in 2020 ter instemming aan de cliëntenraden voorgelegd.

Sinds 2017 hebben cliënten ook de mogelijkheid gekregen om platgoed af te nemen van de wasserij (huurlinnen). Dit wordt vooral toegepast op de verpleegafdelingen. Afspraken hierover worden vastgelegd in het ECD. HOZO heeft een vast aanspreekpunt voor zowel cliënten/familie/mantelzorgers (EVV-ers) en de wasserij.

2.4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie wordt betrokken rondom de afspraken over de zorg van de cliënt. Ook worden er afspraken vastgelegd in het ECD over taken die de familie rondom de zorg van de cliënt zelf wil uitvoeren. Familie kan meekijken in het zorgdossier via Carenzorgt en communiceren, of afspraken maken met de EVV-er.

Vrijwilligers worden ingezet bij groepsactiviteiten, of individuele activiteiten en bij het rijden van de 2 busjes van HOZO. Zij hebben een vrijwilligersovereenkomst met HOZO. Vrijwilligers zijn in 2020 minder ingezet i.v.m. COVID, uitgezonderd de chauffeurs van de busjes die cliënten ophalen voor de dagverzorging en maaltijden thuisbezorgen bij cliënten die geen gebruik konden maken van de restaurants van HOZO, i.v.m. sluiten van de restaurants voor externe cliënten door COVID.

2.5. Wooncomfort

De Stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO) is in 1997 gevormd door de Hervormde Stichting tot Huisvesting van Bejaarden I (Parkwijk) en de Stichting Katholieke Bejaardenzorg Hillegom e.o. (Bloemswaard). De juridische structuur was een holding. Eind 2006 heeft een juridische fusie plaatsgevonden tussen deze twee stichtingen met als voornaamste doel lastenverlichting te bewerkstelligen. Op 3 december 2012 heeft er een fusie plaatsgevonden tussen de Hervormde Stichting tot Huisvesting van Bejaarden II en HOZO. Ook deze fusie heeft plaatsgevonden met als voornaamste doel lastenverlichting. In 2018 zijn de statuten aangepast aan de governancecode 2017, waarbij ook de naam gewijzigd is van Hillegomse Organisaties voor Zorgverlening aan Ouderen in Stichting HOZO.

HOZO is een Hillegomse organisatie die bestaat uit de woonzorgcentra Bloemswaard, Parkwijk en Maronia en Zorg Thuis. HOZO biedt intramurale zorg, met en zonder behandeling, aan zowel cliënten met een indicatie psychogeriatric als somatiek, aan cliënten met een GGZ indicatie beschermd wonen en aan cliënten met een indicatie kortdurend eerstelijns verblijf. Verder biedt zij verzorging, verpleging, hulp bij het huishouden, individuele begeleiding en dagverzorging aan thuiswonende cliënten met een indicatie Wlz, ZvW of WMO.

2.5.1. Woonzorgcentrum Bloemswaard

 Garbialaan 3, 2182LA Hillegom	Type zorg Bloemswaard	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	-zorg zonder behandeling -zorg met behandeling -eerstelijns kortdurend verblijf -dagverzorging (6 dagen per week, 12 deelnemers per dag)	44 42 2 -	187 (84,1 fte) 9 (3,9 fte)	77 6

Bloemswaard is opgericht in 1961 en in 2012/2013 geheel vernieuwd. Het heeft 86 appartementen, waarvan 64 tweekamer appartementen voor cliënten met een indicatie somatiek of psychogeriatric, met of zonder behandeling, 2 éénkamer appartementen met 4 gezamenlijke huiskamers verdeeld over twee verdiepingen voor kleinschalige psychogeriatricische zorg (Wzd) en 2 tweekamer appartementen die als hotelkamer zijn ingericht voor eerstelijns kortdurend verblijf en palliatieve zorg.

Bloemswaard en het dienstencentrum zijn gebouwd als spil in de woonzorgzone Elsbroek en heeft naast haar intramurale functie ook een functie voor de wijk, onder andere door haar restaurantfunctie en winkel, maar ook door het aanbieden van activiteiten en het openstellen van de kerkdiensten voor de wijk. Daarnaast verhuurt HOZO ruimtes aan bijvoorbeeld de ouderenbonden en de klaverjasclub. Dit laatste heeft in 2020 geheel stil gelegen i.v.m. COVID. HOZO huurt in het dienstencentrum ruimten voor onderverhuur aan met name eerstelijns behandelaars, die zowel intramuraal binnen HOZO cliënten behandelen, als in de wijk. Rondom Bloemswaard zijn verschillende senioren-complexen gelegen. In 2019 is in één van deze complexen een start gemaakt met het leveren van integrale zorg. In 2020 is dit verder uitgebreid naar een tweede senioren-complex.

2.5.2. Woonzorgcentrum Parkwijk

 Parklaan 2, 2181DB Hillegom	Type zorg Parkwijk	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	-zorg zonder behandeling -zorg met behandeling -beschermd wonen -eerstelijns kortdurend verblijf -dagverzorging (2 dagen per week, 12 deelnemers per dag)	28 17 3 2 -	98 (50,6 fte)	30 2

Parkwijk is opgericht in 1959 en in 1987 en 2017 geheel vernieuwd. Het heeft 51 appartementen, waarvan 35 tweekamer appartementen voor cliënten met een indicatie somatiek, psychogeriatric, of beschermd wonen met of zonder behandeling, 14 éénkamer appartementen met 2 gezamenlijke huiskamers voor kleinschalige psychogeriatric zorg en 2 éénkamer appartementen voor eerstelijns kortdurend verblijf. Parkwijk wordt gezien als de spil van de tweede woonzorgzone in Hillegom en heeft naast haar intramurale functie ook een functie voor de wijk. Er is een recreatieruimte met een restaurantfunctie, waar activiteiten georganiseerd worden en regelmatig kerkdiensten plaatsvinden. Ook worden er ruimten verhuurd aan een fysiotherapeut, pedicure, schoonheidsspecialist en een kapper, die naast het behandelen van cliënten van Parkwijk ook cliënten uit de wijk behandelen. Ook in Parkwijk hebben activiteiten voor externe cliënten en het restaurant stil gelegen vanwege COVID. Omdat de kapper en pedicure voornamelijk intramurale cliënten behandelen en door COVID een aantal keren hun beroep niet hebben kunnen uitoefenen, maar zij wel kosten maakten voor de huur van hun ruimtes in Parkwijk, is voor hen in deze perioden een tijdelijke kwijtschelding van huur ingevoerd.

2.5.3. Woonzorgcentrum Maronia

 Maronia 42, 2182RL Hillegom	Type zorg Maronia	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	-zorg zonder behandeling -zorg met behandeling -ZZP Ø (meeliftende partner)	14 2 8	33 (17,1 fte)	10

Maronia is de derde intramurale locatie van HOZO. Deze kleinschalige locatie, die sinds september 2009 wordt gehuurd van woningstichting Stek, heeft 24 plaatsen die bestaan uit driekamer appartementen en een centrale recreatieruimte. Vooral echtparen hebben belangstelling voor de ruime appartementen, maar ook voor cliënten met een indicatie ZZP 6 en LG zijn deze appartementen zeer geschikt. De opzet van het complex biedt een grote mate aan privacy. In 2015 is Maronia gestart met twee plaatsen behandeling somatiek. In Maronia worden in beperkte mate ook echtparen opgenomen waarvan slechts één van beiden een Wlz-indicatie heeft en de partner meeliftend is (ZZP Ø).

2.5.4. Zorg Thuis

 Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom	Type thuiszorg	Aantal cliënten eind 2020 (2019)	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	-wijkverpleging (Wlz, ZvW) -volledig Pakket Thuis (Wlz)	107 (102) 0(1)	23 (13,8 fte)	Geen
	-hulp bij het huishouden (WMO) -hulp bij het huishouden (Wlz) -hulp bij het huishouden (PGB) -hulp bij het huishouden (particulier)	226 (204) 20 (20) 2 (4) 1(5)	53 (19,3 fte)	Geen
	-vervoer (HOZO-bus)			15

Zorg Thuis levert Wlz-zorg, ZvW-zorg, WMO-zorg en thuiszorg via persoonsgebonden budget (PGB) en particuliere zorg. Zorg Thuis heeft 3 wijkverpleegkundigen niveau 5 ten behoeve van de indicaties Wijkverpleging met behulp van het classificatiesysteem OMAHA.

3.5.5. Aanvullende diensten extramuraal

Om thuiswonende cliënten zo lang mogelijk thuis te laten wonen biedt HOZO een aantal aanvullende diensten aan, zoals de servicepas, personenalarmering en maaltijden via de open eettafels en de avondrestaurants. Het aanbod van activiteiten van de servicepas wordt deels samengesteld met ondernemers uit het dorp en is meer toegespitst op de 'nieuwere' ouderen. Uitgezonderd de personenalarmering hebben genoemde activiteiten voor het grootste deel stil gelegen i.v.m. COVID.

	Aanvullende diensten extramuraal	Aantal		Opbrengst (€)	
		2020	2019	2020	2019
	-personenalarmering	202	221	42.973	42.268
	-servicepaspoort	143	184	10.977	14.590
	-maaltijden open eettafel en avondrestaurant	9.390	13.633	74.713	109.730

2.5.6. Zorg en Welzijn

Het welzijn, of welbevinden van de cliënt, is een speerpunt in HOZO. Als een cliënt zich 'wel bevindt' is hij/zij tevreden/gelukkig en zal zich minder eenzaam voelen en minder last hebben van zijn/haar kwaaltjes. In 2020 is HOZO doorgegaan met het ontwikkelen van integrale zorg waarbij zorg en welzijn geïntegreerd wordt aangeboden op de afdelingen van HOZO. Vanaf medio 2020 spreken we dan ook over afdelingen 'zorg en welzijn'. Hiermee is het centrale team Welzijn opgeheven.

Tegelijkertijd is een HOZO breed project 'Persoonsgerichte Zorg' gestart, in de projectgroep is een brede groep vertegenwoordigd vanuit zorg en welzijn en gastvrijheid. Stapje voor stapje wordt praktisch gewerkt aan het werken volgens de principes van Persoonsgerichte Zorg, zoals ook staat omschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuizen. Een centrale rol is weggelegd voor de huiskamers. Hier speelt zich een groot deel van de dag van de bewoners af. Een vast team van zorg en welzijnsmedewerkers vullen hier het dagprogramma in. In dit licht en mede geholpen door de hele COVID-pandemie, zijn zowel op Parkwijk als Bloemswaard de teams verkleind. Zo wordt er gewerkt met meer overzichtelijke teams.

Op Parkwijk is hierbij ook het traject vanuit de gelden van Waardigheid en Trots ingezet. In de corona-periode is hier echter minder voortgang op geboekt.

Door de corona-crisis zijn er veel activiteiten verplaatst naar de afdelingen en huiskamers, de grote activiteiten konden vanaf maart niet meer doorgaan. Dit gaf wel de gelegenheid om te oefenen met de persoonsgerichte zorg op individueel niveau. Hier zal in 2021 mee verder worden gegaan en zal er meer structuur komen in deze manier van werken.

In 2020 is ook de dagverzorging voor externe cliënten in Parkwijk geopend. Net als de dagverzorging in Bloemswaard bezoeken hier externe cliënten met vooral psychogeriatrische problematiek de dagverzorging. In Parkwijk is de dagverzorging twee dagen per week geopend voor zo'n 10 cliënten, in Bloemswaard is dat zes dagen per week voor zo'n 12 cliënten. De dagverzorging wordt gefinancierd uit verschillende financieringsstromingen (Wlz, WMO, PGB of particulier). Daarnaast is er enkele jaren geleden, midden in het dorp, dagopvang Plein 28 gerealiseerd, samen met welzijnsorganisatie Zorgkompas en gefinancierd uit de WMO. Plein 28 is twee dagen per week geopend en bedoeld om de eenzaamheidsproblematiek bij ouderen thuis te verminderen. Ook hier kunnen per dag 12 cliënten deelnemen. Deelnemers aan de dagverzorging of Plein 28 worden met de twee bussen van HOZO gehaald en gebracht. Hiervoor zijn 15 vrijwilligers beschikbaar.

Het team welzijn is opgeheven en maakt nu onderdeel uit van de formatie van de teams zorg en welzijn. De dagverzorging bestaat uit 8 medewerkers (4,1 fte).

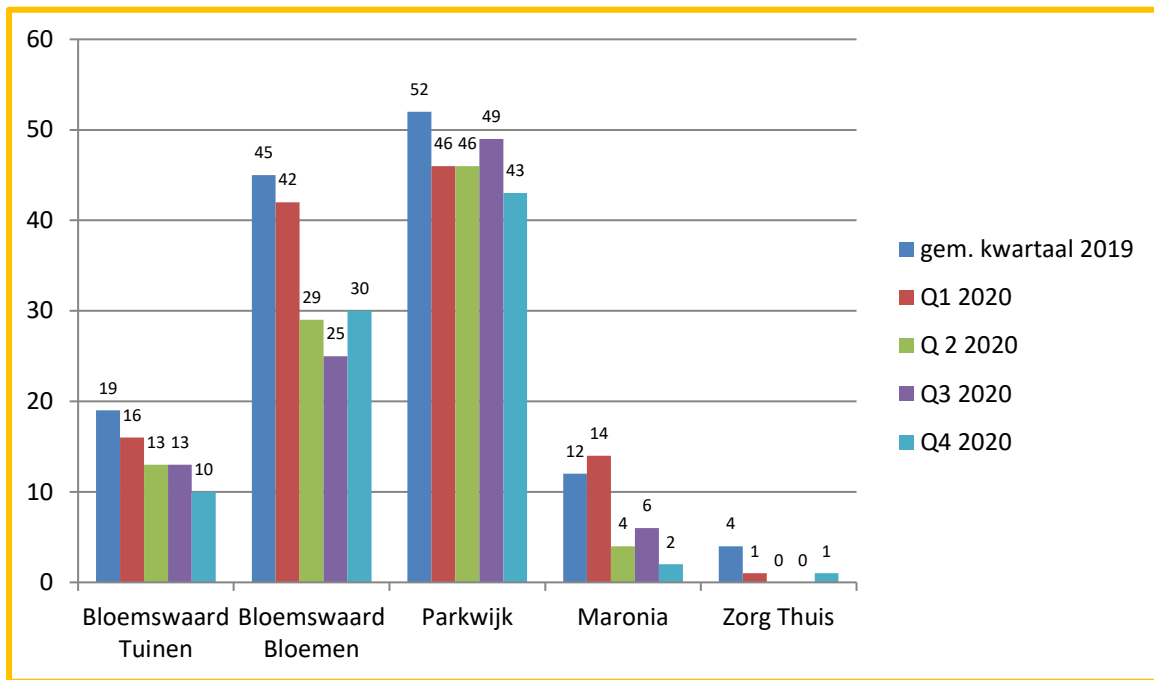
3. Veiligheid

3.1. Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

3.1.1. Val- en medicatie-incidenten

Valincidenten

Het aantal valincidenten in 2020 blijft ten opzichte van het kwartaalgemiddelde 2019 redelijk stabiel. Bij valincidenten wordt door de EVV'ers actie ondernomen. Dit is terug te zien in de zorgplannen.



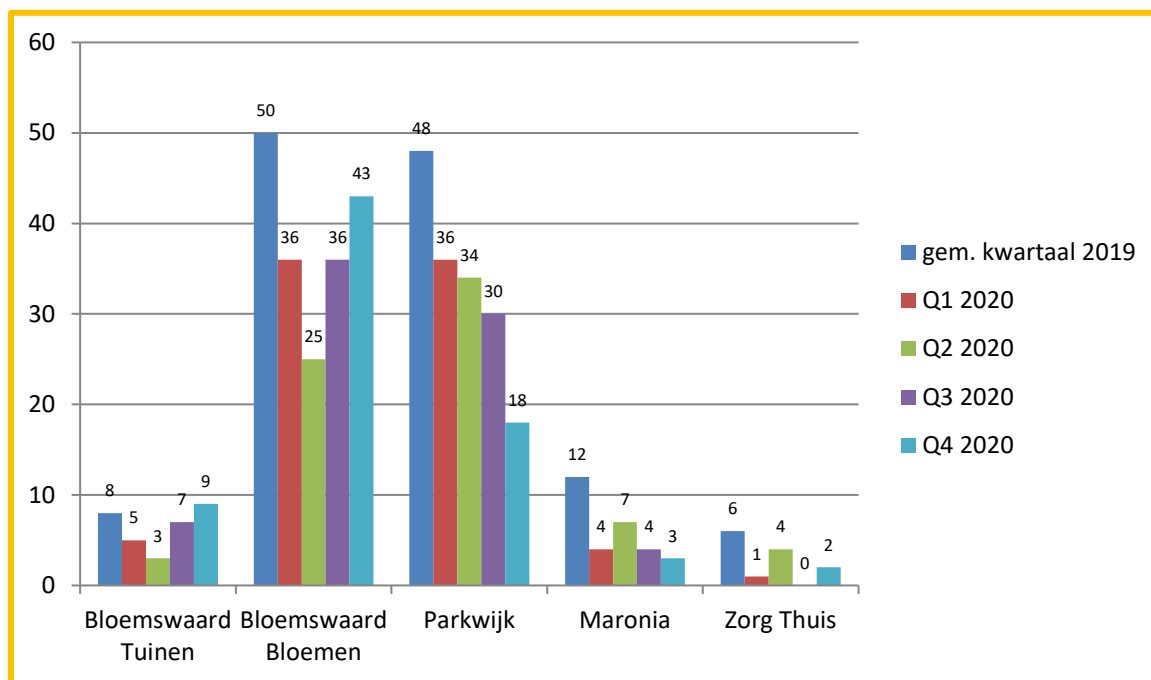
Valincidenten

Medicatie-incidenten

De ingezette daling eind 2019 heeft zich in 2020 gestabiliseerd. Het betreft vooral nog 'medicatie niet gegeven'. De leidinggevende spreekt hier de betreffende medewerkers op aan

De ingezette acties in 2019 om de medicatieveiligheid te verbeteren lijken te werken. Deze acties waren:

- implementatie systeem voor digitaal aftekenen medicatie: NCare
- aanschaf medicatiekarren Bloemswaard en Parkwijk
- uitvoeren interne audits en terugkoppeling van de resultaten naar de teams
- intensief toezicht door coördinatoren zorg.



Medicatie-incidenten

3.1.2. Agressie, vrijheidsbeperkende maatregelen, antipsychotica gebruik, prevalentie decubitus, preventie van acute ziekenhuisopname en meldingen incidenten medewerkers

Agressie

Het aantal cliënten met fysiek of verbaal agressief gedrag is licht toe genomen. Het betreft hier allemaal cliënten met psychogeriatrische problematiek. Bij cliënten die vaker agressief gedrag vertoonden zijn omgangsadviezen opgesteld. Eén maal heeft de zorg te maken gehad met verbale agressie door een familielid.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Alleen indien noodzakelijk voor de veiligheid van de cliënt zelf of zijn/haar omgeving worden vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. Dit gebeurt met uiterste zorgvuldigheid, conform het beleid van HOZO en wet- en regelgeving. De inzet wordt gemonitord door de specialist ouderengeneeskunde, de aandachtsvelders vrijheidsbeperkende maatregelen op de afdelingen en de KAM-adviseur. Vrijheidsbeperkende maatregelen die genomen zijn waren: sensor bij bed, pymapak, bedhek, ballendeken.

Antipsychotica gebruik

Het gebruik van antipsychotica wordt sinds 2020 niet meer gemeten wegens de grote administratieve last die dit met zich meebrengt en het niet kunnen beïnvloeden van het resultaat. Artsen schrijven deze medicatie voor.

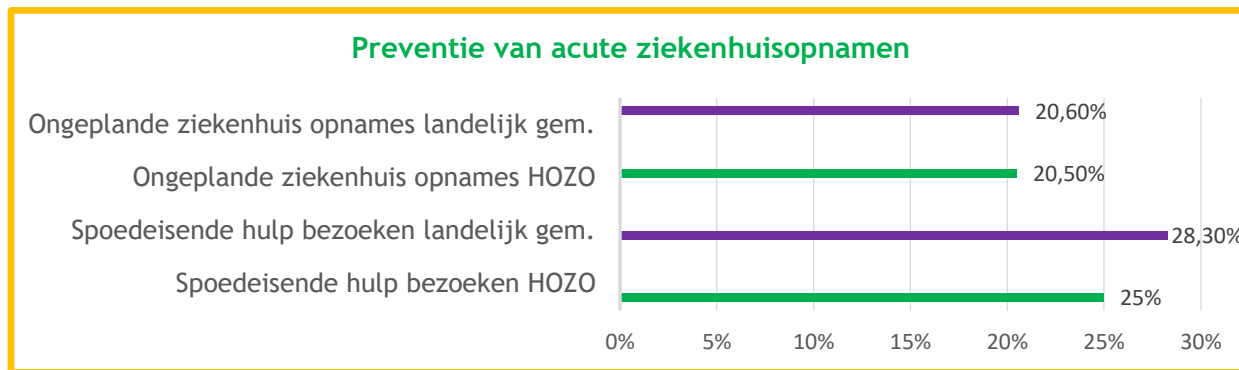
Prevalentie decubitus

Locatie	1 ^{ste} kwartaal	2 ^{de} kwartaal	3 ^{de} kwartaal	4 ^{de} kwartaal
Bloemswaard Bloemen	0 (1)	2 (0)	4 (2)	3 (4)
Bloemswaard Tuinen	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (1)
Parkwijk	1 (0)	2 (1)	2 (2)	2 (2)
Maronia	0 (0)	1 (0)	1 (1)	0 (1)
Zorg Thuis	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

* getallen tussen haakjes: 2019

Het aantal gevallen van decubitus is ten opzichte van 2019 redelijk stabiel. In alle gevallen betrof het tweedegraads decubituswonden. Wond-behandelplannen zijn opgesteld door de wondverpleegkundige.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen



Per 1 januari 2018 is het Regionale Aanmeld Punt (RAP) opgezet om onder andere de spoedeisende hulp van ziekenhuizen te ontlasten. Daarnaast is in 2018 de onplanbare zorg regionaal uitgewerkt (ReBOZ). Het RAP loopt naar verwachting. Het ReBOZ wordt nog verder uitgewerkt in 2020. (zie 8.4. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten).

3.1.3. Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Er zijn in 2020 16 meldingen gedaan. Dat zijn er drie minder dan in 2019. Het grootste aantal meldingen betrof verbale of fysieke agressie door cliënten naar een medewerker. In één geval betrof het verbale agressie van een familielid naar een medewerker. In vrijwel alle gevallen betrof het verwarde cliënten. Er zijn passende medische, of gedragsinterventies gedaan. Daarnaast was er éénmaal een melding van verbranding aan een koffiezetapparaat. Er was in geen van de gevallen sprake van ernstig letsel.

3.2. Bedrijfshulpverlening

Er hebben in 2020 in totaal 37 medewerkers de herhalingscursussen BHV gevolgd. Daarnaast hebben 8 nieuwe medewerkers de BHV-basiscursus afgerond. Het aantal medewerkers dat een herhalingscursus hebben gevolgd is minder dan in 2019 i.v.m. COVID (2019: 88).

Omdat alle verzorgenden niveau 3 opgeleid zijn tot BHV'er, is gewaarborgd dat in alle diensten op alle locaties ook een BHV'er aanwezig is.

3.3. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze verordening zorgt ervoor dat in de hele EU dezelfde privacywetgeving geldt. De regels dwingen zorgvuldig om te gaan met privacygevoelige informatie, juist nu veel informatie gedigitaliseerd is. HOZO heeft voor de uitvoering en bewaking van de AVG een AVG-commissie ingesteld. De belangrijkste eerste stap die daarna gezet is, was zorgen voor bewustwording binnen de organisatie. Welke gegevens verwerk je, waarom, is dat noodzakelijk en zo ja, op grond waarvan? Kunnen anderen privacygevoelige gesprekken horen, of op jouw computerscherm meekijken? Inmiddels worden alle computerschermen als zij niet worden gebruikt automatisch vergrendeld. Naast technische maatregelen, zoals beveiligd e-mailen, zijn er inmiddels ook een aantal organisatorische maatregelen genomen, zoals afgesloten papiervernietigingscontainers en afgesloten postvakjes.

Eén van de verplichtingen onder de AVG is het bijhouden van registers van verwerkingsactiviteiten. Met alle relevante organisaties zijn verwerkingsovereenkomsten opgesteld.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

HOZO wil continu werken aan het verbeteren van kwaliteit.

4.1. Interne audits

Interne audits	Belangrijkste aandachtspunten	Uitgevoerde acties
zorgdossiers	-In een aantal teams is er een achterstand m.b.t. de MDO's en zorgplanbesprekingen. -Ook de afspraken m.b.t. Advanced Care Planning zijn niet altijd vastgelegd.	-Resultaten zijn besproken met de zorgcoördinatoren en de EVV. -Zorgcoördinatoren gaan medewerkers die hier moeite mee hebben meer coachen -Advanced Care Planning is onderwerp van gesprek met de huisartsen. Zij hebben hierin een grote rol

4.2. Externe audits

Prezo-audit

In december 2020 is de eindaudit uitgevoerd in de auditcyclus die is gestart in 2018. De audits zijn uitgevoerd door Stichting Perspekt op basis van het PREZO VVT keurmerkschema 2017.

In de eindaudit zijn 3 prestaties getoetst:

- persoonsgericht zorg
- communicatie en informatie
- cliëntveiligheid

Elke prestatie wordt getoetst aan de hand van 3 criteria:

- cliëntervaring
- praktijk en instrumenten
- reflecteren en verbeteren.

In totaal kunnen er per prestatie 100 punten gehaald worden.

Alle locaties hebben de getoetste prestaties behaald en daarmee het gouden keurmerk behouden. Een hele prestatie in deze COVID-tijd.

Parkwijk

Prestatie	Score
persoonsgericht zorg	90 uit 100
communicatie en informatie	80 uit 100
cliëntveiligheid	100 uit 100

Conclusie:

Er is beweging zichtbaar in de ontwikkeling naar reflecteren en verbeteren door middel van eigenaarschap. Deze ontwikkeling wordt ondersteund door coaching vanuit Waardigheid en Trots. Er wordt al gewerkt met kleinere teams die voor een vaste groep bewoners zorgen. De integratie van zorg en welzijn is onderdeel van deze verandering. De in gang gezette verandering van de organisatiestructuur kan ondersteunend werken aan het proces van eigenaarschap.

Complimenten:

- complimenten voor het analyseren van incidenten waarbij het verbeteren tot een positief resultaat voor de cliënt heeft geleid.
- complimenten voor de alertheid op het gebruik van hulpmiddelen bij de communicatie zoals een gehoorapparaat.
- complimenten voor de overzichtelijkheid van de zorgleefplannen en de beknopte maar duidelijke omschrijving van de acties.

Aandachtspunten:

- het reflecteren en verbeteren op individueel en teamniveau is nog in ontwikkeling en nog geen gemeengoed.
- de implementatie van Carenzorgt is nog niet afgerond en vraagt nog aandacht.

Bloemswaard

Prestatie	Score
persoonsgericht zorg	90 uit 100
communicatie en informatie	100 uit 100
cliëntveiligheid	90 uit 100

Conclusie:

In Bloemswaard is er enerzijds ontwikkeling te zien in het eigenaarschap, anderzijds zijn er dilemma's die nog een barrière vormen in het veranderingsproces. De aanpassing van de organisatiestructuur kan ondersteunend gaan werken in dit proces. De integratie van zorg en welzijn wordt geïmplementeerd en is ook onderdeel van de verandering. De jaargesprekken worden nu structureel gevoerd en de bekwaamheid is goed in beeld.

In Bloemswaard wordt persoonsgerichte zorg geboden. De zorgleefplannen zijn overzichtelijk en duidelijk. De communicatie met en informatie aan cliënten is adequaat. De medicatieveiligheid is verbeterd door het gebruik van Ncare. Er wordt veilige zorg geboden. De cliënten zijn tevreden over de verschillende onderdelen. Het verbeteren en borgen op individueel en teamniveau heeft nog aandacht nodig.

Complimenten:

- voor de passie waarmee PDL wordt omarmd door medewerkers en kansen biedt voor implementatie

Aandachtspunten:

- het eigenaarschap gemeengoed laten worden zodat dit een positief effect heeft op het reflecteren en verbeteren op individueel en teamniveau en daarmee op het resultaat voor de cliënt.

Maronia

Prestatie	Score
persoonsgericht zorg	100 uit 100
communicatie en informatie	100 uit 100
cliëntveiligheid	100 uit 100

Conclusie:

In Maronia is een mooie ontwikkeling te zien in het zelf reflecteren en van daar uit verbeteringen in gang te zetten. Er is een grote mate van eigenaarschap wat nog gestimuleerd kan gaan worden met de in gang gezette organisatieverandering. De zorgleefplannen zijn overzichtelijk en duidelijk. De jaargesprekken worden nu structureel gevoerd en de bekwaamheid is goed in beeld. De medicatieveiligheid is verbeterd door het gebruik van Ncare. Er is een grote mate van klanttevredenheid. Tijdens de eindaudit is gebleken dat Maronia het keurmerk en het logo gebruikt conform de vereisten vermeld in de algemene voorwaarden.

Complimenten:

- complimenten voor de grote klanttevredenheid en het eigenaarschap van medewerkers.

Aandachtspunten:

- het borgen en doorontwikkelen van de bereikte resultaten.

Zorg Thuis

Prestatie	Score
persoonsgericht zorg	90 uit 100
communicatie en informatie	100 uit 100
cliëntveiligheid	100 uit 100

Conclusie:

De pandemie heeft en angst en onrust gegeven waarin elkaar steunen op de voorgrond stond. Temeer omdat Zorg Thuis z'n uitvalsbasis heeft in Parkwijk waar in de zomer een uitbraak is geweest. Er is niet zozeer sprake geweest van dilemma's, maar er waren wel leermomenten met name op het gebied van communicatie. Het verpleegkundig team van HOZO dat voor alle locaties beschikbaar is, wordt onderdeel van Zorg Thuis. De wijkverpleegkundigen werken aan het vergroten van het netwerk om tot een totaalpakket te komen, kennis te delen en in te kunnen spelen op ontwikkelingen.

Cliënten zijn tevreden over Zorg Thuis. De cliënt ontvangt persoonsgerichte zorg die gericht is op zelfstandigheid. De informatie over het tijdstip van de zorgverlening is verbeterd en tevens de klanttevredenheid op dit punt. De communicatie en informatie is adequaat. De medicatieveiligheid is geborgd door het werken met de app van Ncare. De medicatie-incidenten zijn sterk verminderd. Cliënten ontvangen veilige zorg. Door het continu meten van de klanttevredenheid is de organisatie in staat te leren van klantervaringen. Het individueel en groepsgewijs reflecteren is nog niet altijd op het gewenste niveau.

Complimenten:

- complimenten voor de hogere klanttevredenheid voor de informatie over het tijdstip van zorgverlening.
- complimenten voor de verbetering van de medicatieveiligheid en het terugdringen van de incidenten op dit gebied.
- complimenten voor de persoonsgerichte benadering waardoor zelfstandigheid zoveel mogelijk behouden kan blijven.

Aandachtspunten:

- het individueel en groepsgewijs reflecteren is nog niet altijd op het gewenste niveau.

Vervolg:

De uitkomsten van de audit worden door de coördinatoren besproken met de teams.

Het belangrijkste verbeterpunt is het individueel en groepsgewijs reflecteren. Hiervoor zal door de coördinatoren in gezamenlijkheid een plan van aanpak worden gemaakt in nauw overleg met de VVAR.

HACCP

Overzicht van de HACCP audit keuken en winkel van HOZO 2020

locatie	eerste score audit februari 2020	tweede score audit oktober 2020	gemiddelde score
Parkwijk, keuken	8,7	8,1	8,4
Parkwijk, winkel	9,2	7,5	8,4
Maronia	9,3	9,7	9,5
Bloemswaard, keuken	8,6	9,0	8,8
Bloemswaard, Winkel	8,9	8,3	8,6

Met de verschillende teams zijn afspraken gemaakt over de verbeterpunten. Dit dient te leiden naar bewustwording van handelen en werkwijze van medewerkers, waardoor de score voor 2020 geborgd wordt of verbeterd zal zijn.

4.3. Lerend netwerk

In juni 2017 is het lerend netwerk gestart in samenwerking met de zorgcentra voor ouderen Groot Hoogwaak en DSV. In 2019 is hier ook zorgcentrum Roomburg bij aangesloten. Zowel beleidsmedewerkers, personeelsadviseurs als bestuurders komen periodiek bijeen om kennis uit te wisselen. Door covid-19 heeft deze samenwerking grotendeels stil gelegen. Daar tegenover is er wekelijks overleg gevoerd door de bestuurders van Avant, waar het lerend netwerk deel van uitmaakt, met name over het regionaal aanpakken van covid-19 en het onderling afstemmen op in te zetten maatregelen. Daarnaast is er een (personele) samenwerking opgestart om extra bedden en personeel te realiseren voor corona besmette ouderen die thuis wonen en tijdelijk extra zorg nodig hadden

4.4. Rapportage scholing

Ook voor 2020 is een scholingsjaarplan opgesteld. De basis voor dit jaarplan wordt gevormd door het strategisch opleidingsplan 2019-2021 en de jaarplannen. E-learning vormt een belangrijke component van het scholingspakket. E-learning en praktijktoetsing worden gemonitord in het leermanagementsysteem.

HOZO biedt plaats aan BBL en BOL leerlingen verzorgende 3-IG/MZ en verpleegkundige niveau 4.

Rapportage scholing	Op 31-12-2020 waren er bij HOZO
Leerlingen BBL niveau 3	-9 leerlingen 3 ^{de} jaar -2 leerlingen 2 ^{de} jaar -1 leerling 1 ^{ste} jaars
Leerlingen BBL niveau 4	-3 leerlingen 4 ^{de} jaar -3 leerling 3 ^{de} jaar -5 leerlingen 2 ^{de} jaar -1 leerling 1 ^{ste} jaar
Opleiding verzorgende C	-7 medewerkers zijn gestart, naar verwachting ronden zij de opleiding in april 2021 af (zijn geslaagd) -10 gestart, naar verwachting ronden zij de opleiding in mei 2021 af)
BHV-basis	-8 medewerkers hebben in 2020 de basiscursus afgerond
BHV-herhaling	-37 medewerkers hebben de BHV-herhalingscursus gevolgd in 2020. Niet iedereen heeft deze herhalingen in 2020 kunnen doen i.v.m. COVID
Ergonomisch werken	-26 medewerkers hebben de training afgerond in 2020
Visie en persoonsgerichte zorg	Deze is in 2020 niet doorgegaan i.v.m. COVID

5. Leiderschap, governance en management

5.1. Governancecode

De geheel herziene Zorgbrede Governancecode is van kracht vanaf 1 januari 2017. Met de nieuwe code volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

HOZO heeft in 2017 de Governancecode 2010 geëvalueerd en aangepast aan de code 2017. Dit betekent dat de reglementen raad van toezicht en raad van bestuur aangepast zijn volgens de modelovereenkomsten van de NVTZ en NVZD, er een conflictregeling raad van toezicht en raad van bestuur opgesteld is, de klokkenluidersregeling aangepast is aan de modelovereenkomst van het Huis voor Klokkenluiders en het informatieprotocol geëvalueerd is en aangepast. Begin 2018 zijn de statuten aangepast naar een voorbeeld van de NVTZ en het beleid voor de dialoog met belanghebbenden. Tevens heeft de raad van toezicht een toezichtvisie opgesteld en een introductieprogramma nieuwe leden raad van toezicht. De governancecode is voor 2020 in de risicoanalyse meegenomen. Hieruit blijkt dat een aantal onderdelen van de governancecode in 2021 geëvalueerd moeten worden.

In 2021 moet getoetst worden of de governancecode voldoet aan de nieuwe Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR).

5.2. Raad van Bestuur

De raad van bestuur van HOZO bestaat uit één directeur-bestuurder, bijgestaan door een manager zorg en gastvrijheid a.i., vijf parttime stafleden op de gebieden financiële controle, cliënt informatie, P&O, kwaliteit en beleid en door het secretariaat.

De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de organisatie en legt hierover verantwoording af aan de raad van toezicht, onder andere door het aanleveren van beleidsplannen, sturingsinformatie en risicoanalyses.

De directeur-bestuurder houdt iedere drie weken met ieder staflid afzonderlijk bilateraal overleg. Het MT bestaat uit twee personen, de directeur-bestuurder en de manager zorg en gastvrijheid. De stafmedewerkers, of andere medewerkers uit de organisatie, worden in het MT-overleg uitgenodigd, of kunnen zich laten uitnodigen. Vaste onderwerpen in het MT met stafmedewerkers, en/of anderen uit de organisatie zijn: de financiële sturingsinformatie,

sturingsinformatie kwaliteit en veiligheid, personeelszaken en ziekteverzuim en ICT. Twee maal per jaar neemt ook de Arboarts deel aan het overleg met het MT op het gebied van ziekteverzuim. In 2020 is dit vanwege COVID éénmaal geweest. Hierbij is het beleid op verzuim besproken en het evalueren en verlengen van de overeenkomst met de Arbodienst.

Overige overleggen die gehouden worden door de directeur-bestuurder, samen met de manager zorg en gastvrijheid, zijn: individuele overleggen met coördinatoren (2 maal per jaar), overleg met het verpleegkundig team (4 maal per jaar), overleg met de VVAR (4 maal per jaar) en overleg met de eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV) (2 maal per jaar). Daarnaast laat het MT zich minimaal éénmaal per jaar bij alle werkoverleggen op de afdelingen uitnodigen. Door COVID hebben deze overleggen zich wat weerbarstiger afgespeeld. Grote overleggen waren niet mogelijk i.v.m. de anderhalve meter afstand en kleinere overleggen gingen regelmatig niet door i.v.m. COVID-gerelateerde werkzaamheden. Daarnaast is door het starten van het ontwikkeltraject door de manager zorg en gastvrijheid a.i./adviseur vanaf 1 september een proefperiode gestart met het werken met de nieuwe organisatiestructuur die per mei 2021 ingevoerd gaat worden. In deze nieuwe structuur met één bestuurder en een bestuurssecretaris zullen alle coördinatoren direct onder de bestuurder vallen en daardoor meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap moeten tonen. De stafleden gaan onder de bestuurssecretaris vallen (zie organogram blz. 25).

Naast deze bestaande overleggen is er bij het uitbreken van de COVID-pandemie een crisisteam geformeerd, die afhankelijk van de situatie dagelijks tot éénmaal per week bij elkaar kwam. De gezondheid van cliënten en medewerkers hadden de hoogste prioriteit. Daarnaast werd er van verschillende stafmedewerkers veel inspanning gevraagd om protocollen te schrijven en te herschrijven, communicatiebrieven voor medewerkers, cliënten, mantelzorgers, cliëntenraden en huisartsen te maken en voorlichting te geven, samen met de verpleegkundigen, over het juiste gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Omdat het, zeker in het begin van de pandemie, lang duurde voordat de uitslagen van testen van medewerkers bekend waren en deze medewerkers niet konden werken tot de uitslag er was, is HOZO een eigen teststraat gestart. De verpleegkundigen namen al testen af bij bewoners en hebben ook de teststraat voor medewerkers bemand. Afspraken over het aanleveren van testen zijn gemaakt met het streeklab. Haarlem. Begin 2021, toen de meeste medewerkers en alle bewoners gevaccineerd waren, is deze teststraat weer opgeheven en moeten medewerkers weer naar de regionale teststraten.

In mei 2021 zal er een bestuurswisseling plaatsvinden i.v.m. de pensionering van de huidige bestuurder. Mede om deze reden is aan de manager zorg en gastvrijheid a.i. en tevens adviseur, de opdracht gegeven om een organisatieontwikkeling te begeleiden, om met name het middenmanagement te versterken en op de nieuwe organisatiestructuur voor te bereiden.

Ondanks de impact van COVID op de hele organisatie is HOZO toch gestart met een organisatie ontwikkeltraject. Insteek van de organisatie ontwikkeling is om HOZO toekomstbestendig te organiseren, waarbij in de eerste plaats sprake is van een heldere structuur en in de tweede plaats een organisatie neer wordt gezet die actief bezig is met het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg, welzijn en dienstverlening. De kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging, waarin persoonsgerichte zorg centraal staat, is hierbij leidend.

Wat betreft de structuur is er voor gekozen om te investeren in het middenmanagement. Dit vormt de kern van de organisatie van waaruit in samenhang de organisatie operationeel wordt aangestuurd. Met de coördinatoren, acht personen in totaal, is periodiek bij elkaar gekomen in het HOZO ontwikkelteam. Tijdens deze bijeenkomsten is stilgestaan bij de veranderopgave, de uitgangspunten, waaronder die van het besturingsmodel, samenhang en samenwerking en de invulling van de functie van coördinator.

Het ontwikkeltraject heeft een heldere structuur opgeleverd, waarin sprake is van duidelijke afdelingen en teams en minder losse functionarissen. De organisatie is aan het eind van het jaar gewend geraakt aan de structuur en de positie die iedereen hierin heeft.

De uitgangspunten zijn helder en er zijn twee grote projecten opgestart: de ondersteuning ondersteunend laten zijn en persoonsgerichte zorg.

Bij de ondersteuning ondersteunend laten zijn is het assortiment in kaart gebracht en is getoetst aan welke ondersteuning de organisatie behoefte heeft. Hierbij is het van belang dat de lijn leert om de juiste vragen te stellen en de ondersteuning zich goed bewust is van haar rol en waar de verantwoordelijkheden in de organisatie liggen.

Het project persoonsgerichte zorg is gericht om op een praktische manier invulling te geven aan integrale en samenhangende zorg en dienstverlening, waarbij zorg, welzijn en gastvrijheid nauw met elkaar samenwerken. Deze disciplines zijn dan ook allemaal vertegenwoordigd in deze projectgroep.

Met het ontwikkeltraject is HOZO een belangrijk proces aangegaan. Een proces dat de komende jaren nog door zal gaan omdat continu verbeteren een van de uitgangspunten is geweest van de veranderfilosofie. In 2020 is het proces gestart en zijn de eerste resultaten (structuur, besturingsfilosofie, uitgangspunten) neergezet. 2021 wordt het jaar van het bestendigen van dit proces, dan komen de coördinatoren verder in positie en kan de nieuwe organisatie overgedragen worden aan een nieuwe bestuurder.

5.2.1. Risico's

De impact van COVID-19 in 2020 op de organisatie is groot, zoals uit dit jaarverslag blijkt. Ook in 2021 zal COVID, in ieder geval tot aan de zomermaanden, een forse impact hebben op medewerkers en bedrijfsvoering en zullen de cliënten en bewoners deze impact ervaren. In het eerste kwartaal van 2021 is het grootste deel van de medewerkers en bewoners gevaccineerd waardoor de risico's aanzienlijk zijn verminderd en we de komende tijd weer naar een normalere situatie kunnen groeien. Wel is sprake van achterstallig 'onderhoud' bij onder meer opleiding van medewerkers, maar ook de sociale contacten tussen medewerkers onderling en medewerkers, bewoners en hun familie. Hieraan zal de komende tijd extra aandacht worden besteed.

Vanuit financieel perspectief is de impact in 2020 beperkt door de verschillende compensatieregelingen. Deze regelingen zijn voor 2021 grotendeels verlengd zodat ook voor 2021, per saldo, geen grote financiële impact wordt verwacht.

Ten aanzien van de compensatieregelingen is sprake van een unieke situatie, waarmee nog geen ervaring is. Bovendien zijn de regelingen grotendeels achteraf opgesteld en kon de registratie hierop niet vooraf worden afgestemd en kan dus ook niet altijd een harde onderbouwing worden gegeven. Hierdoor bestaat het risico dat bij de eindafrekening nog discussie kan ontstaan over een deel van de verantwoorde compensatie bedragen. Deze onzekerheid is in de jaarrekening toegelicht bij de post 'onzekerheden opbrengstverantwoording'.

De directeur-bestuurder stelt jaarlijks een risicoanalyse op voor de Raad van Toezicht, om zicht te hebben op mogelijke risico's en de beheersing hiervan.

De belangrijkste grote risico's voor 2020 waren vooraf niet voorzien en hielden allen verband met de COVID-pandemie. Het ging hier om personele risico's (hoger ziekteverzuim door quarantaine en isolatie van medewerkers) en financiële risico's. De financiële risico's hielden vooral verband met minder inkomsten, extra inzet van uitzendkrachten, kosten die gemaakt zijn voor persoonlijke beschermingsmiddelen en o.a. aanschaf van notebooks om thuiswerken mogelijk te maken. Het is nog onduidelijk welke kosten precies vergoed worden. Er is weinig extra leegstand geweest en het verlies van inkomsten heeft daarom vooral te maken met twee weken sluiting van de dagverzorging Parkwijk en verlies aan inkomsten door sluiting van de restaurants in Bloemswaard en Parkwijk en het niet kunnen verhuren van zalen aan externen. Daarnaast heeft HOZO kleine huurders in Parkwijk, zoals de kapper en pedicure, die afhankelijk zijn van hun inkomsten van bewoners in Parkwijk, tijdens de lockdown gecompenseerd voor de huur van hun ruimtes.

Belangrijke andere matige risico's in 2020 waren:

- onvoldoende bevoegd en bekwaam personeel (dit is voor een groot deel opgelost o.a. met (bij)scholing. Alleen bij Zorg Thuis is dit nog een aandachtspunt)
- niet nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid door medewerkers (in 2020 is een ontwikkeltraject ingezet voor coördinatoren, waarbij zij ondersteuning kregen bij het waarmaken van de strategie 2020-2024. Dit zal doorlopen in 2021).
- cliënten en mantelzorgers meer betrekken, waardoor de kwaliteit van zorg verbetert en er een grotere mate van tevredenheid ontstaat (de COVID-pandemie heeft dit traject versneld).
- niet voldoen aan de eisen gesteld aan de extra kwaliteitsgelden en transitie-middelen (zoals het er nu uitziet is hier aan voldaan. De eindafrekening is nog niet afgerond).
- onder- en overproductie (er is geen onderproductie geleverd. Overproductie is in het najaar met de herschikking verrekend, waardoor hier geen risico's meer zijn).

Naast risico's heeft HOZO ook kansen benoemd voor 2020:

- inzetten extra zorgpersoneel d.m.v. kwaliteitsgelden (dit is gerealiseerd).
- uitbreiden behandeling intra- en extramuraal d.m.v. het bieden van consulten SO en overige behandelaars (dit is in 2020 opgestart en zal verder uitgerold worden in 2021).
- Hofstede: beheer 41 appartementen, toewijzen cliënten en het bieden van zorg, Wlz-zorg in de vorm van VPT en MPT en thuiszorg (ZvW en WMO) (de eerste concepten samenwerkings- en huurovereenkomst zijn gereed. Naar verwachting zullen deze medio 2021 teken gereed zijn).
- uitbreiden hulp bij het huishouden en wijkverpleging naar De Zilk (is een voorzichtige start mee gemaakt).

De belangrijkste grote risico's voor 2021 zijn:

- communicatie: coördinatoren voeren nog geen eenduidige communicatie. Schriftelijke communicatie wordt slecht gelezen.
- coördinatoren zijn zich onvoldoende bewust van hun voorbeeldgedrag.

De belangrijkste matige risico's voor 2021 zijn:

- onvoldoende helderheid in verwachtingen van cliënten en mantelzorgers.
- individueel en groepsgewijs reflecteren, HOZO breed.
- bestuurswisseling per 1 mei 2021.
- combinatie toename meer complexe zorg in de thuissituatie en schaarste gekwalificeerde zorgmedewerkers, waardoor groei in de thuiszorg maar matig op gang komt.
- aanbesteding WMO hulp bij het huishouden.

Belangrijkste kansen voor 2021 zijn:

- kansen hebben vooral te maken met de verdere professionalisering van HOZO onder leiding van de nieuwe bestuurder, waarbij verdere ontwikkeling en professionalisering van de coördinatoren een voorwaarde is. Het ingezette ontwikkeltraject van A naar B is nog niet afgerond.
- uitbreiding behandeling met 30 plaatsen.
- groei Zorg Thuis.
- nieuwe wijk Elzenhof.

5.2.2. Arbeidsvoorwaarden directeur-bestuurder

De arbeidsvoorwaarden van de directeur-bestuurder zijn op 23 december 2008 vastgelegd door de raad van toezicht in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. De raad van toezicht heeft op 27-07-2020 de klasse indeling beloning directeur-bestuurder 2020 opnieuw ongewijzigd vastgesteld. De raad van toezicht heeft op de salariering van de directeur-bestuurder in 2020 een inflatievergoeding toegekend van 3,2%. De bezoldiging van de directeur-bestuurder en onkostenvergoeding is opgenomen in de DigiMV 2020.

In HOZO zijn verder geen medewerkers werkzaam waarvan de som van het belastbare loon en de voorzieningen ten behoeve van beloningen gemeld moeten worden in verband met de WNT (Wet Normering Topinkomens, de vervanger van de WOPT (Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens).

5.3. Raad van Toezicht

Bijdrage aan jaarverslag HOZO 2020 raad van toezicht

De raad van toezicht ziet erop toe dat de organisatie zorg biedt, en in de toekomst kan blijven bieden, van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt staan centraal en zijn richtinggevend voor de zorg die wordt geboden.

De raad van toezicht vergewist zich ervan dat de organisatie voldoet aan haar maatschappelijke functie. De raad van toezicht voldoet aan de eisen zoals die zijn gesteld in de Governance Code voor de zorg. Zij vervult haar taak voor een belangrijk deel middels reguliere vergaderingen met de bestuurder en het kennis nemen van de relevante ontwikkelingen.

Ook de raad van toezicht ontkomt er niet aan om in dit onderdeel van het jaarverslag 2020 stil te staan bij de COVID-19 pandemie en met name bij de gevolgen daarvan voor HOZO. De raad is vanaf het begin van de pandemie goed geïnformeerd, en op de hoogte gehouden omtrent de maatregelen die HOZO heeft genomen, en de voortdurende aanpassingen daarbij, wanneer dat door de situatie, of door de overheidsrichtlijnen werd vereist. Daarbij waren er ook incidentele contacten met bewoners en medewerkers, die zich zorgen maakten over de gevolgen van het beleid, en

daarmee ook de raad van toezicht benaderden. De raad is zeer getroffen door de voortdurende betrokkenheid, moed en doorzettingsvermogen van alle medewerkers die in soms moeilijke omstandigheden hun werk moesten doen. Daarnaast betreuren wij het dat voor veel cliënten de kwaliteit van leven is aangetast door de noodzakelijke maatregelen.

Verheugend is daarbij dat HOZO in vergelijking met andere instellingen relatief weinig besmettingen heeft meegemaakt. Wij hebben zeer veel waardering voor directie en medewerkers voor hun inzet en betrokkenheid in deze pandemie.

In 2020 vergaderde de raad van toezicht 6 maal regulier met de bestuurder. Deels zijn deze vergaderingen noodzakelijkerwijs op afstand via videobellen gehouden. Ook waren er regelmatige contacten en briefings in verband met COVID-19, zoals hierboven al vermeld. Daarnaast waren er enkele extra bijeenkomsten zonder de bestuurder, in verband met de opvolging van de bestuurder (zie hierna).

In september is de raad van toezicht een traject gestart om, met het oog op de pensionering van de huidige bestuurder in de zomer van 2021, tijdig een vervanger te zoeken en te benoemen. In afstemming met Cliëntenraad, Ondernemingsraad en een vertegenwoordiging van de staf is een profiel opgesteld op basis waarvan vervolgens de wervings- en selectie procedure is uitgevoerd. In december kon de definitieve keuze worden gemaakt, die in januari 2021 is voorgelegd voor advies aan de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Het resultaat is dat tijdig is voorzien in de opvolging van de huidige bestuurder per 1 mei 2021.

In voorgaande jaren, heeft de raad van toezicht zich telkenmale in diverse bijeenkomsten verdiept in een thema, of specifiek onderwerp, samen met daarbij betrokken medewerkers. Door de pandemie, en de beschikbaarheid van de staf lagen de prioriteiten nu elders en hebben deze bijeenkomsten niet plaats gevonden. Hopelijk kan deze draad in 2021 weer worden opgepakt.

Afgevaardigden van de raad hebben een vergadering van de ondernemingsraad en van de cliëntenraad bijgewoond. Daarbij is onder meer het traject voor de opvolging van de bestuurder aan de orde gesteld en heeft men elkaar wederzijds kunnen informeren over de activiteiten.

Ook dit jaar waren vaste agendapunten in de besprekingen met de bestuurder de rapportages met betrekking tot kwaliteit en veiligheid van de zorg, en de bedrijfsvoering. De raad constateert dat, ondanks de pandemie, de organisatie toch op deze terreinen goed is blijven presteren.

Ook de financiële informatie stond weer iedere vergadering op de agenda. Uiteraard speelt ook hierbij de pandemie een rol, waarvan de invloed op de cijfers zichtbaar is gemaakt. De raad van toezicht stelt vast dat desondanks toch positieve resultaten zijn bereikt, aannemende dat de extra kosten vanwege de pandemie worden vergoed. Het blijft essentieel dat ook op financieel gebied de organisatie 'in control' blijft, omdat dat van belang is voor de continuïteit.

De raad heeft ook in iedere vergadering gesproken over voortgang van de organisatieontwikkeling die is ingezet om de organisatie stabiel en meer toekomstgericht te maken. De raad heeft hiervoor speciale belangstelling omdat zij deze ontwikkeling van groot belang acht. De raad constateert dat hierin belangrijke stappen voorwaarts zijn en worden gezet en complimenteert de betrokkenen.

De raad van toezicht functioneert binnen de Governance Code voor de zorg, een stelsel van regels die ten doel hebben dat de raad professioneel kan functioneren. In de zomer van 2020 heeft de raad een aantal regels en protocollen die onderdeel zijn van de Governance Code geactualiseerd en opnieuw vastgesteld.

De samenstelling van de raad van toezicht is in 2020 ongewijzigd.

De raad van toezicht heeft zoals hiervoor ook al is gemeld, grote waardering voor de inzet van bestuurder en medewerkers. Ondanks dat HOZO een relatief kleine organisatie is, en ondanks de sterke en onzekerheid brengende invloed van de pandemie, was zij wederom in staat het kwaliteitsniveau vast te houden. Dit jaar heeft laten zien dat ook als externe omstandigheden lastig zijn, HOZO in staat is zich te handhaven. Dat toont aan dat de basis op orde is en daarmee willen we bestuurder en medewerkers van harte complimenteren, en danken voor hun inzet.

5.4. Medezeggenschap cliënten (Cliëntenraad)

HOZO heeft drie cliëntenraden, namelijk één voor Bloemswaard, één voor Maronia en één voor Parkwijk en de thuiszorg. De cliëntenraad van Bloemswaard bestaat uit twee personen, Maronia uit twee personen en Parkwijk uit drie personen. Er zijn nog twee vacatures, één in Bloemswaard en één voor de thuiszorg.

De cliëntenraden hebben in 2020 zeven maal overleg gevoerd met de directeur-bestuurder, waarvan éénmaal in bijzijn van een afvaardiging van de raad van toezicht. Tijdens het gesprek met de afgevaardigde van de raad van toezicht is het bestuursprofiel nieuwe bestuurder en het stappenplan werving en selectie besproken. De cliëntenraad is betrokken geweest bij de aanstelling van de nieuwe bestuurder doormiddel van een adviesgesprek met de nieuwe bestuurder.

Het jaarlijks overleg cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht is in 2020 niet doorgegaan i.v.m. covid 19. De cliëntenraden vergaderen over het algemeen gezamenlijk. Afsproken was dat de voorzitter van de cliëntenraad van Parkwijk alle vergaderingen voorzat. Vanaf 7 oktober 2020 hebben de voorzitters van Parkwijk en Bloemswaard gewisseld van voorzitterschap tijdens de gezamenlijke vergaderingen. De afdeling secretariaat ondersteunt de cliëntenraden bij het opstellen en versturen van de agenda en stukken en maakt de notulen. De cliëntenraden hebben incidenteel onderling overleg, al naar gelang de behoeften van de leden. De leden van de cliëntenraden houden naar mogelijkheid, i.v.m. de genomen maatregelen door covid 19, contact met cliënten.

De leden van de cliëntenraden hebben de volgende externe bijeenkomsten bijgewoond:

- Online cliëntenradenbijeenkomst van het Zorgkantoor (1 persoon)
- Online Landelijk congres cliëntenraden (2 personen).

Onderwerpen die in 2020 met de cliëntenraden besproken zijn waren onder andere:

Ter bespreking/informatie:

- stand van zaken Covid 19
- welzijnsactiviteiten Maronia
- medewerkerstevredenheid onderzoek
- stand van zaken organisatiewijziging
- Wet kwaliteit klachten zorg (Wkkgz)
- sturingsinformatie kwaliteit en veiligheid
- visie Hofstede
- accountantsverslag
- Zorgstem (presentatie door dhr. J. Middel)
- bestuursprofiel en stappenplan werven nieuwe bestuurder

Ter advies:

- bezoekbeleid verpleeghuizen in corona-tijd
- beleid onvrijwillige zorg
- klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)
- kwaliteitsjaarplan
- begroting 2020
- jaarrekening 2019
- kwaliteitsjaarverslag
- kaderbrief 2021
- werving en selectie nieuwe bestuurder

Ter instemming:

- regeling gebruik wasmachine en droger in eigen appartement Maronia
- medezeggenschapsregeling cliëntenraad
- huishoudelijk reglement cliëntenraad

5.5. Medezeggenschap personeel (Ondernemingsraad)

HOZO heeft één Ondernemingsraad voor Parkwijk, Bloemswaard, Maronia en Zorg Thuis. De ondernemingsraad bestaat uit vijf tot 7 personen. In de loop van 2020 is de ondernemingsraad uitgebreid van 4 naar 5 personen. In 2021 zullen er verkiezingen plaatsvinden.

In 2020 is er 8 keer regulieroverleg geweest met de directeur-bestuurder, waarbij éénmaal een afvaardiging van de Raad van Toezicht aanwezig was. De jaarlijkse vergadering samen met de cliëntenraad en de raad van toezicht is in 2020 niet doorgegaan i.v.m. Covid 19. De ondernemingsraad vergadert de week voor het overleg met de bestuurder onderling om de stukken voor te bereiden. I.v.m. de bestuurswisseling die in mei 2021 zal plaatsvinden is er diverse keren overleg geweest met de voorzitter van de raad van toezicht. Tijdens deze gesprekken is het bestuursprofiel nieuwe bestuurder besproken. De ondernemingsraad is betrokken geweest bij de aanstelling van de nieuwe bestuurder doormiddel van een adviesgesprek met de nieuwe bestuurder.

De ondernemingsraad houdt vóór het overleg met de directeur-bestuurder onderling overleg om onder andere de agenda en bijbehorende stukken te bespreken. Hierbij nodigen zij naar behoefte iemand van het management of staf uit om zich verder te laten informeren over onderwerpen die spelen.

De belangrijkste onderwerpen die in 2020 besproken zijn waren:

Ter bespreking/informatie:

- stand van zaken Covid 19
- accountantsverslag 2019
- stand van zaken organisatiewijziging
- financiële sturingsinformatie
- sturingsinformatie kwaliteit en veiligheid
- kwaliteitsjaarplan
- visie Hofstede
- bestuursprofiel en stappenplan werven nieuwe bestuurder

Ter advies:

- WIA aanvullingsverzekering voor medewerkers bij HOZO
- begroting 2020
- jaarrekening 2020
- kwaliteitsjaarverslag 2020
- kaderbrief 2022 (advies)
- proces functiebeschrijvingen
- zorgfuncties op een rij
- werving en selectie nieuwe bestuurder

Ter instemming:

- werkkostenregeling 2020
- reglement interne bezwaren commissie

5.6. Verpleegkundige en/of Verzorgende Advies Raad (VAR)

Een VVAR is een verpleegkundige en/of verzorgende adviesraad en is een middel om zeggenschap te hebben over de (beroeps)ontwikkelingen van verpleegkundigen en verzorgenden in de praktijk (shared governance). De aandachtsgebieden van de VVAR zijn terug te brengen tot:

- verbetering van de kwaliteit van zorg voor patiënten en cliënten
- en beleid dat beter aansluit bij de professionele beroepsuitoefening
- een grotere betrokkenheid van de zorgprofessionals bij de koers van de organisatie

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg stelt eisen aan kwaliteitsverbetering. Het vergroten van de rol van zorgprofessionals staat hierin voorop. Een kerntaak van de VVAR is dan ook gevraagd en ongevraagd advies geven. Een VVAR adviseert op beroepsinhoudelijke basis aan de directie of raad van bestuur om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren. Door deze adviserende rol heeft de VVAR een stem in het korte- en langetermijnbeleid van de organisatie. Het kan hierbij gaan om zaken over de beroepsontwikkeling van verpleegkundigen of verzorgenden, maar ook over het algemeen strategisch beleid.

De VVAR is in 2020 vier keer bij elkaar geweest. Onderwerpen die besproken zijn:

- coronabeleid
- kwaliteitsplan en scholingsjaarplan (evaluatie plan 2020 en input voor 2021)
- onboarding nieuwe medewerkers
- gebruik B-overall voor training en toetsing.

5.7. Risico's op het gebied van toezicht, bestuur en medezeggenschap

De risico's liggen vooral bij het niet kunnen invullen van vacatures in de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Onvoldoende gemotiveerde mensen in deze raden leiden tot een moeilijker bereik van cliënten en medewerkers als gesprekspartner van de directeur-bestuurder en bij de wettelijke zeggenschap van deze groepen.

Werving gebeurt zowel tijdens de verkiezingen van de raden als tussentijds als er een vacature ontstaat. Deze werving gebeurt op verschillende manieren, zoals oproep in de nieuwsbrieven van bewoners en medewerkers, als in teamoverleg, als door persoonlijke benadering. Mantelzorgers worden op de hoogte gebracht door middel van een brief of persoonlijke benadering. Voor de cliëntenraad is het lastig om mantelzorgers aan te trekken, omdat cliënten vaak al

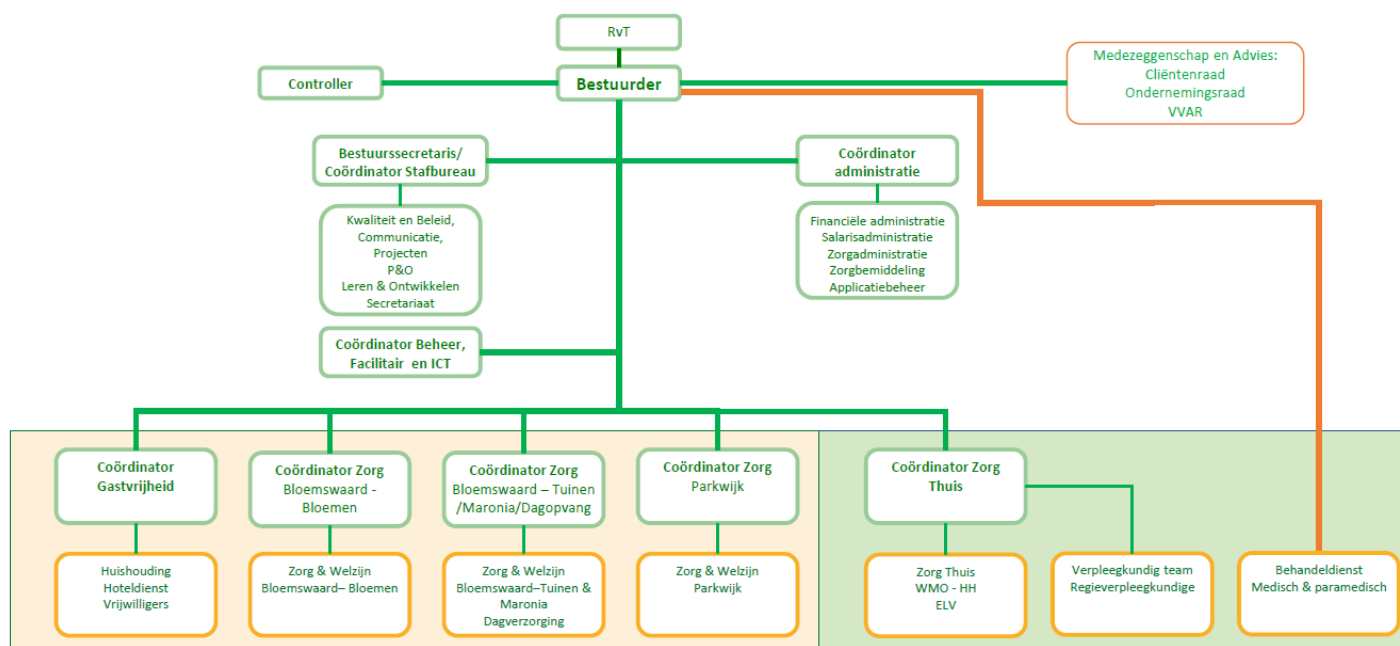
zo zorgbehoevend binnen komen dat familie onvoldoende een band met HOZO opbouwt om zich voor de cliëntenraad in te willen zetten.

Bij de ondernemingsraad is het lastig om vacatures in te vullen omdat de meeste medewerkers al genoeg druk ervaren van hun dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast is de positie van een lid van de ondernemingsraad een lastige. Zij voelen zich vaak in een sandwichpositie geplaatst. We zijn dan ook erg blij dat we in 2020 een nieuw lid in de ondernemingsraad hebben mogen verwelkomen. In 2021 zullen er nieuwe verkiezingen gehouden worden.

De VVAR is begin 2018 opnieuw samengesteld en bestaat uit zowel verpleegkundigen als verzorgenden van verschillende afdelingen (VVAR). Er is een reglement VVAR opgesteld en een rooster van aftreden. Vanaf 2019 zal de VVAR ook dienen als ethische commissie. Medewerkers zijn enthousiast om deel te nemen aan de VVAR, om mee te denken op het gebied van het zorgbeleid en casussen en hun expertise met elkaar en de medewerkers op de afdelingen te delen. Voor deelname aan de VVAR is voldoende animo.

6. Personeelssamenstelling

6.1. Organogram



HOZO heeft een Raad van Toezicht bestaande uit vijf leden, ieder met zijn eigen aandachtsgebied. Het éénhoofdig bestuur wordt gevormd door de directeur-bestuurder, in 2020 bijgestaan door de manager Zorg en Gastvrijheid a.i. en vijf parttime staffunctionarissen en het secretariaat. De verschillende diensten worden aangestuurd door een coördinator, in totaal 10 leidinggevendenden.

De samenstelling van een zorgteam bestaat uit een mix van niveau 3 IG (deze zijn meestal ook de eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV), niveau 3, niveau 2, niveau 2-plus en intramuraal voor de huiskamers niveau 1.

Daarnaast heeft HOZO een 24/7 ambulant team van verpleegkundigen niveau 4 en 5, die o.a. de wijkverpleging indiceren, de personen alarmering opvolgen, voorbehouden handelingen aftoetsten en daar waar verder nodig de zorg ondersteunen en adviseren. Zij hebben ieder een eigen aandachtsgebied zoals wondzorg en medicatieveiligheid. Vanaf november 2018 is begonnen met het inzetten van een avond, nacht en weekend hoofd. Deze verpleegkundige is op deze tijden eindverantwoordelijk voor de zorg intra- en extramuraal.

Het verpleegkundig team heeft in 2020 een grote bijdrage geleverd in het COVID-beleid, de controle hierop, het testen van cliënten en medewerkers en deelname aan het crisisteam.

6.2. Personeelsbezetting

In 2020 is de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt van gediplomeerde verzorgenden-IG verder achteruit gegaan. Voor de uitbraak van COVID-19 was het al moeilijk om verzorgende-IG te werven, daarna werd het nog moeilijker. Gelukkig konden we in 2020 ook de vruchten plukken van de reeds ingezette inspanningen op het gebied van opleidingen, namelijk de diplomering van de tweede groep leerlingen verzorgende-C en de leerlingen verzorgende-IG. Daarnaast zijn er veel nieuwe leerlingen ingestroomd. Voor de zomer van 2020 werd besloten tot investering in nog een vierde incompany opleiding verzorgende-C, die in februari 2021 is gestart. In het najaar van 2020 hebben we ons gericht op het werven, selecteren en inwerken van deze groep medewerkers (veelal zij-instromers) zodat zij vast ervaring konden opdoen met onze doelgroep. Ook de bezetting van het team van praktijkopleiders werd uitgebreid. Ook voor 2021 is weer een uitgebreid (bij)scholingsprogramma opgezet.

De inzet van uitzendkrachten was in de eerste helft van het jaar redelijk onder controle, vergelijkbaar met het niveau van 2019. In de maanden augustus t/m oktober waren de kosten voor externe inhuur echter hoog. Redenen hiervoor zijn o.a. vervanging van medewerkers die in quarantaine moesten na testen op COVID tot de uitslag bekend was, of dat zij in contact waren geweest met een besmet persoon, of in isolatie moesten omdat zij zelf besmet waren, of langere tijd uitvielen doordat zij klachten hielden na besmetting. Daarnaast zijn uitzendkrachten ingezet i.v.m. een tekort aan medewerkers verzorgende IG en verpleegkunde niveau 4.

6.3. Ziekteverzuim

In 2020 was het verzuim exclusief zwangerschap 6,8%. Het verzuim is licht gestegen t.o.v. 2019, toen was het 6,52%. Ook landelijk in de branche is het verzuim gestegen.

Aan de hand van de Vernet-cijfers kunnen we de gegevens van HOZO vergelijken met de ontwikkelingen in de branche. Je ziet dat HOZO het wat betreft verzuimpercentage redelijk goed scoort (6,65% t.o.v. 8,03% - t/m november 2020)). HOZO heeft wel een hogere meldingsfrequentie dan de branche (1,31 t.o.v. 1,05 - t/m november 2020). Dit is voor 2021 een aandachtspunt.

6.4. In- en uitdiensttreding

In 2020 bedroeg de totale instroom 37,86 fte (72 medewerkers). De uitstroom bedroeg 26,81 fte (49 medewerkers).

7. Gebruik van hulpbronnen

Andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg, die nog niet eerder genoemd zijn in dit kwaliteitsjaarverslag, zijn:

- technologische hulpbronnen
- materialen en hulpmiddelen
- facilitaire zaken
- financiën en administratieve organisatie
- professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

7.1. Technologische hulpbronnen

In maart zijn er notebooks aangeschaft voor Welzijn waardoor deze medewerkers flexibel konden gaan werken op de afdelingen. Toen kwam COVID waardoor er stappen zijn gemaakt in het digitaal vergaderen met Teams en in korte tijd ook de uitbreiding naar meer thuiswerken. Om cliënten toch in contact te houden met hun familie zijn er tablets met Skype en telefoons met Whatsapp uitgegeven om te kunnen videobellen. Toen bezoek weer mogelijk was met strikte maatregelen, hebben we een boekingssysteem opgezet waarmee bezoekers een bezoekuurtje konden reserveren. Ook heeft de afdeling ICT een nieuw beheersysteem ontwikkeld om accounts, druppels en pinnen beter te kunnen registreren. Aan het eind van het jaar is een uitbreiding van het systeem in gang gezet voor de indiensttreding van nieuwe medewerkers omtrent het ontvangen van de inloggegevens van bepaalde systemen.

Applicatiebeheer is bezig geweest met het verbeteren van de rechtenstructuur in Nedap en is de overstap gemaakt naar het digitaal roosteren binnen HOZO. Ook is er gewerkt aan het uitzoeken en voorbereiden van een nieuwe manier om beveiligd te mailen via Zorgmail van Enovation dat op 5 januari 2021 in gebruik is genomen. Hierbij zijn gelijk de voorbereidingen voor de koppeling tussen het ECD en het HIS in gang gezet.

Aan het eind van het jaar is een nieuwe projectgroep gestart met HOZO Digitaal, die zich bezighoudt met de digitalisering binnen HOZO. Deze werkgroep komt één keer per maand bij elkaar om te kijken hoe de digitalisering binnen

HOZO beter ingezet kan worden om het werk makkelijker te maken, waardoor er meer en beter aandacht kan worden besteed aan het persoonsgerichte werken.

Technologische hulpmiddelen die dienend zijn aan het primair proces zijn onder andere:

- elektronisch Cliënten Dossier (ECD), ook op tablets en smartphones
- CarenZorgt
- personen alarmering met spreek- luister verbinding(intra- en extramuraal)
- dwaaldetectie
- Sleutelnet (beveiligd mailen)
- voorbereiding implementatie Zorgmail
- Zorgdomein
- POINT (digitale overdracht vanuit de ziekenhuizen)
- digitaal roosteren
- digitaal medicatie aftekensysteem Ncare
- Microsoft 365 bookings ingezet voor bezoektafels
- Ipods
- Tovertafel
- BeleefTV
- Paro zeehonden
- tablets t.b.v. skypeverbindingen
- Snoezelkarren
- Fietslabyrinthen

7.2. Materialen en hulpmiddelen

Materialen en hulpmiddelen die worden toegepast:

- laag- laag bedden
- passieve- en actieve tilliften (met onderhoudscontract)
- elektrische douchestoelen (met onderhoudscontract)
- weegstoelen (met onderhoudscontract)
- valmatten
- bewegingssensoren
- elektronische deursloten (indien zelfstandig gebruik wordt gemaakt van een rolstoel)
- standaard DeQpress AD-matrassen
- Repose AD-oplegmatrassen

D.m.v. klinische lessen en aanschaf van DeQpress- en Repose-matrassen is het aantal gehuurde speciaal matrassen omlaag gebracht.

7.3. Financiën, administratieve organisatie en financiële risico's

Zoals eerder vermeld in deze notitie, heeft COVID-19 een grote invloed gehad op de ontwikkelingen binnen onze organisatie. De opbrengsten uit hoofde van geleverde zorgprestaties namen af terwijl tegelijkertijd sprake was van extra kosten als gevolg van onder meer hoger verzuim, extra zorgkosten inzake COVID, schoonmaakkosten en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Voor de gedeelde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers compensatieregelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven en het resultaat nagenoeg op het niveau van de begroting is gebleven. Hierdoor is, per saldo, geen sprake van significante invloed op het vermogen ultimo boekjaar en het resultaat over het boekjaar en op de relevante financiële ratio's. Voor specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

Hooflijnen financieel beleid

Het boekjaar 2020 wordt afgesloten met een positief resultaat van € 482.890 (€ 220.880 in 2019).

Het budget voor aanvaardbare kosten WLZ is in 2020 hoger dan in 2019 vooral als gevolg van de gestegen tarieven, het hoger aantal geleverde behandel dagen en het hogere Kwaliteitsbudget in 2020. De totale zorginkomsten uit WLZ, ZVW en WMO bedroegen in 2020 € 14.744.000, tegen € 13.456.000 in 2019.

De personeelskosten zijn in 2020 € 1,9 miljoen hoger dan in 2019. Dit wordt veroorzaakt door de inzet van meer personeel, mede dankzij het kwaliteitsbudget verpleeghuizen, het hogere ziekteverzuim (door corona) en doordat medewerkers in quarantaine moesten in afwachting van (uitslag van) coronatesten. Tenslotte leidt de in 2020 uitgekeerde zorgbonus tot een aanzienlijke stijging van de personeelskosten. Hier staat eenzelfde subsidiebedrag tegenover, waardoor de kosten voor HOZO per saldo nihil zijn. De overige bedrijfskosten zijn € 110.000 hoger dan in 2019 als gevolg van hogere bewonersgebonden kosten (meer bewoners met behandeling) en hogere kosten voor medische middelen a.g.v. corona (met name PBM).

Beschrijving positie op balansdatum

De vermogenspositie per 31 december 2020 is, gezond, op de balans staat een eigen vermogen van ruim € 7,5 miljoen. Het solvabiliteitspercentage (eigen vermogen / totaal vermogen) bedraagt 31,8 % (2019 30,2%). De liquiditeit per 31 december 2020 bedraagt 144,5% en is hiermee hoger dan 2019 (132,9%). Dit kengetal is berekend door de vlottende activa inclusief liquide middelen te delen door de kortlopende schulden (current ratio).

Gedurende het boekjaar 2020 is de productieafspraken met het zorgkantoor één keer aangepast tijdens de herschikkingsronde van oktober. De gerealiseerde productie ligt boven deze afspraak waardoor er voor ca. € 30.000 ongefinancierde zorg is geleverd in 2020.

In 2020 is elke maand gerapporteerd over de resultaten van het financiële beleid. In de maandrapportages werd naast de financiële resultaten ook de stand van zaken op het gebied van productie, ziekteverzuim en fte's getoond.

Toekomstverwachtingen

Naast alle wettelijke verplichtingen waar HOZO zich aan te houden heeft, zal in 2021 het financieel beleid vooral gericht zijn op het beheersen van de meerkosten a.g.v. corona en het stabiel houden van het ziekteverzuim (en dus de kosten voor uitzendkrachten, de ontwikkeling van de productie en het afstemmen van het personeel hierop).

Resultaattratio

Resultaattratio	2020	2019
Resultaattratio: resultaat boekjaar / totale omzet	3,0%	1,6%

Liquiditeit

Liquiditeit	2020	2019
Current ratio	144,5%	132,9%

Solvabiliteit

Solvabiliteit	2020	2019
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	31,8%	30,2%
Vermogensratio (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	47,0%	51,2%

Risico's financieel beleid

Diverse ontwikkelingen binnen HOZO en daarbuiten kunnen hun effect hebben op het financieel beleid. Maatschappelijke en politieke ontwikkelingen kunnen onzekerheid geven over de richting waarin de overheid de financiering van de zorg wil gaan vormgeven en welke budgetten daarbij beschikbaar worden gesteld. Als de wens van zorgorganisaties, zorgkoepels en een aantal politieke partijen wordt ingewilligd en er meer geld beschikbaar komt voor de zorg, dan vergroot dat de kans dat verzwaring van de zorg, zoals die ook in 2022 weer wordt verwacht, gefinancierd zal worden.

In 2020 is bij geen van de zorgverzekeraars het budget overschreden voor de zorg die onder de zvw valt. Hopelijk zal dit in 2021 ook niet gebeuren. Als dit wel dreigt te gebeuren zal HOZO uiteraard tijdig contact leggen met betrokken verzekeraars om verhoging van de budgetten te regelen.

In 2020 is HOZO een bedrag beschikbaar gesteld in het kader van het kwaliteitsbudget. Aan dit geld zijn strenge voorwaarden verbonden. Daarom zal deze opbrengst pas in het resultaat meegenomen worden als er grote mate van zekerheid is dat het geld niet terug betaald hoeft te worden.

Begin 2020 is door het coronavirus een extra financieel risico ontstaan. Er worden meer kosten gemaakt (meer en andere inzet van personeel, meer ziekteverzuim, hogere kosten voor beschermingsmaatregelen) en minder opbrengsten verwacht (sluiten dagverzorging en restaurants, minder Zorg Thuis, minder Hulp bij Huishouden). Alle partijen in de zorg werken aan maatregelen om de financiële impact niet te groot te laten zijn. Omdat de definitieve afrekening van de meerkosten a.g.v. corona op dit moment nog loopt, zijn de betreffende compensatieregelingen met voorzichtigheid in de jaarcijfers verwerkt. Ook in 2021 zal dit grote aandacht behoeven.

Ten slotte bestaat er het risico dat door het niet behalen van bepaalde ratio's, de Rabobank een waiver fee zal opleggen. HOZO is in continu overleg met Rabobank om hen te informeren over het (financieel) reilen en zeilen van de organisatie, zodat zij in vroeg stadium op de hoogte is van eventuele afwijkende ontwikkelingen.

7.4. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten (stakeholders)

Stakeholders

De belangrijkste samenwerkingsrelaties van HOZO zijn het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord, Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid, de gemeente Hillegom, Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD), huisartsen, Marente, Rivierduinen, Woonzorgcentrum Groot Hoogwaak, Woonzorgcentrum DSV, De Hartekamp, verschillende zorg en welzijnsaanbieders in het Dienstencentrum Elsbroek, samenwerkingsvereniging zorginstellingen Avant, woningstichting Stek, de scholen voor voortgezet onderwijs Fioretti College en Nova College en de Hillegomse kerken.

Zorgkantoor Zuid-Holland Noord en Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid (Z&Z)

Het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord heeft met HOZO meerjaren afspraken gemaakt voor 2018 t/m 2020 op het gebied van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en een eenjarige afspraak voor eerstelijns kortdurend verblijf, palliatieve zorg en casemanagement dementie. Met het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord is voor 2021 een driejarencontract afgesloten (2021 - 2023).

In 2020 heeft HOZO met acht verschillende zorgverzekeraars productieafspraken gemaakt voor verzorging, verpleging en begeleiding thuis. Alle productieafspraken waren voldoende om de vraag naar zorg te beantwoorden. De meeste zorgverzekeraars hebben lopende het jaar de productie naar boven bijgesteld.

Zorgverzekeraars die met HOZO voor 2020 een contract hebben afgesproken zijn: Z&Z, CZ, Menzis, VGZ, Zilveren Kruis, DSW, Caresq en A.S.R.. Voor 2021 zijn met dezelfde zorgverzekeraars productieafspraken gemaakt, met toevoeging van de verzekeraars ENO en ONVZ.

Voor 2020 en 2021 zijn met bovengenoemde zorgverzekeraars ook productieafspraken gemaakt voor eerstelijns verblijf en geneeskundige zorg voor specifieke patiënt groepen (GZSP) (zie verder 1.3.2.).

Gemeente Hillegom

De samenwerking met de gemeente Hillegom bestond in 2020 vooral uit de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), het Sociale Wijkteam, het dagbestedingsproject 'Plein 28' (samen met Stichting Welzijnskompas Hillegom), het afbouwen van de woonzorgzone Elsbroek (fase 3) en het Jozefpark, de klankbordgroep Wonen - Zorg en Welzijn en diverse werkgroepen zoals de denktank omgevingsvisie, de klankbordgroep stimuleren gezonde leefstijl Hillegom en het voorkomen van eenzaamheid onder inwoners van Hillegom.

De directeur-bestuurder van HOZO heeft vier keer per jaar regulier overleg met de wethouders Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting en WMO en Welzijn.

Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD)

De ISD voert namens de gemeente de WMO hulp bij het huishouden en begeleiding individueel en groep uit. De directeur-bestuurder heeft gemiddeld vier maal per jaar regulier overleg met de ISD over de voortgang hulp bij het huishouden en twee maal per jaar over begeleiding. Dit is in 2021 deels overgenomen door de coördinator Zorg Thuis.

De regio gemeentes hebben besloten om hulp bij het huishouden met de betreffende gecontracteerde aanbieders per 31 december 2021 op te zeggen en een nieuwe aanbesteding hulp bij het huishouden te gaan organiseren voor 2022. Het terug dringen van kosten is hierbij een belangrijke overweging.

Huisartsen

Hillegom heeft zeven huisartsenpraktijken met één of twee huisartsen per praktijk, veelal aangevuld met een arts in opleiding. HOZO heeft met alle huisartsen te maken. Intramuraal is de huisarts eindverantwoordelijk voor de medische zorg voor cliënten zonder behandeling. De directeur-bestuurder, de kwaliteitsadviseur, de regieverpleegkundige en de specialist ouderengeneeskunde hebben vier keer per jaar regulier overleg met een afvaardiging van de huisartsen over hoe een verbeteringsslag gemaakt kan worden in de huisartsenzorg intramuraal en hoe deze beter kan aansluiten op de functie behandeling en de samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde. Er is een goede samenwerking tussen de SO en de meeste huisartsen. Huisartsen vragen regelmatig advies of een consult aan bij de SO waardoor de cliëntenzorg verbetert. Er wordt vooral gekeken voor welke interne cliënten het wenselijk is de overstap te maken van huisartsenzorg naar verpleeghuiszorg en naar preventieve maatregelen om escalaties in de thuiszorg te voorkomen.

Zorgorganisaties Marente en Rivierduinen

Met Marente werkt HOZO voornamelijk samen op het gebied van de wijkverpleging, het Sociale Wijkteam en als gezamenlijk lid van Avant.

HOZO heeft drie plaatsen GGZ 3 en 4 in Parkwijk. Hiervoor werkt HOZO vooral samen met de sociaal psychiatrisch verpleegkundige van Rivierduinen. Deze cliënten vallen voor hun dagelijkse zorg onder de huisarts.

Zorgorganisaties DSV, Groot Hoogwaak en Roomburg

De samenwerking met DSV, Groot Hoogwaak en Roomburg wordt vooral gevormd door het lerend netwerk en in Avant. De bestuurders hebben in 2020 één maal overleg gehad. Daarnaast is er vooral contact tussen de kwaliteitsadviseurs en de personeelsadviseurs. Door covid-19 is de samenwerking in deze vorm in 2020 gestagneerd.

Avant

HOZO werkt vooral met andere zorgorganisaties samen op basis van projecten. In 2017 is met twaalf zorgorganisaties in Zuid-Holland Noord en het Alrijne Ziekenhuis, Transmurals en Zorg & Zekerheid het Regionaal Aanmeld Punt (RAP) voor eerstelijns verblijf gerealiseerd. Dit project is op 1 januari 2018 van start gegaan en meerdere malen geëvalueerd en bijgesteld. In december 2017 is met deze zelfde groep een start gemaakt om de onplanbare zorg in de regio gezamenlijk uit te werken. Deze projecten zijn in 2020 voortgezet.

Spaarne Gasthuis

HOZO werkt samen met het SpaarneGasthuis Hoofddorp op het gebied van ziekenhuis-uitbehandelde cliënten uit vooral Hillegom, over mogelijkheden voor revalideren, of aansterken op een eerstelijnsverblijfkamer, of thuiszorg. Bij deze samenwerking wordt gebruik gemaakt van het informatieprogramma POINT.

Daarnaast is het Spaarne Gasthuis een huurder in het Dienstencentrum. HOZO heeft in 2019 contact gehad met de geriater van het Spaarne Gasthuis met de vraag om polikliniek te houden in het dienstencentrum en op deze manier een verder gaande samenwerking te ontwikkelen op het gebied van de ouderenpsychogeriatric en -psychiatrie. Door covid-19 is dit overleg tijdelijk gestagneerd.

De Hartekamp

De Hartekamp is sinds enkele jaren gevestigd naast de locatie Maronia, met een verbinding tussen de locaties voor noodgevallen. De Hartekamp neemt sinds 2018 de nachtdienst voor beide locaties op zich. Dit is vastgelegd in een overeenkomst, eveneens als de werkzaamheden en verantwoordelijkheden.

Dienstencentrum Elsbroek

HOZO huurt een deel van het dienstencentrum voor doorverhuur aan eerstelijns zorg- en welzijnsaanbieders. Met verschillende van deze huurders zijn samenwerkingsafspraken gemaakt op het gebied van de cliënten in HOZO met en zonder behandeling. Ook de specialist ouderengeneeskunde en de regieverpleegkundige houden kantoor in het dienstencentrum.

HOZO verhuurt onder andere ruimten aan bloedprikdienst Atal-Medial, praktijk voor Gestalttherapie, logopediepraktijk Zuid-Kennemerland, Everio (praktijk voor Ergotherapie), diëtist De Winter, praktijk voor Psychosociale Counseling en Therapie, medisch pedicure Elvira, het Zorginformatiepunt en uitvaartverzorger van der Putten. HOZO werkt ook samen met niet huurders van HOZO in het dienstencentrum, zoals: het Spaarne Gasthuis, praktijk voor fysiotherapie

Elsbroek, stichting Welzijnskompas, Marente thuiszorg, kunstzinnig therapie Hillegom, praktijk voor psychologie en psychotherapie Hillegom, haarstudio Elsbroek en kinderdagverblijf Op Stoom.

Dienstencentrum Parkwijk

In woonzorgcentrum Parkwijk is een klein dienstencentrum gerealiseerd: praktijk voor fysiotherapie Elsbroek, Haarstudio Elsbroek en pedicuresalon Podo Soleil (medio 2020 overgenomen van pedicure en schoonheidssalon Margit). Alle partijen huren ruimten van HOZO, wat vastgelegd is in overeenkomsten, en leveren zowel diensten aan de bewoners van Parkwijk als aan bewoners uit de wijk.

Woningstichtingen Stek

HOZO huurt van Stek ruimten in het Dienstencentrum en 24 appartementen in het appartementencomplex Maronia ten behoeve van intramurale kleinschalige zorgverlening. Verder zijn HOZO en Stek de initiatiefnemers van het huidige overleg Wonen, Zorg en Welzijn met de gemeente. De directeur-bestuurder van HOZO heeft iedere twee maanden regulier overleg met de bestuurder van Stek. Onderwerpen die o.a. besproken zijn waren de integrale zorg in Bloemhof en Groot Veenenburg en de mogelijkheid om in seniorencomplexen een ruimte te realiseren, of af te schermen, als ontmoetingsruimte voor de bewoners van de complexen i.v.m. het voorkomen van eenzaamheid. Daarnaast is gesproken over huisvesting en overlast van bewoners. HOZO en Stek hebben in 2020 het initiatief genomen om bewegen en daardoor ook sociale ontmoeting, in buitenruimtes van ouderencomplexen te realiseren in coronatijd. Uitgezonderd de wintermaanden en bij heel slecht weer, zijn deze activiteiten gerealiseerd door Hillegom in Beweging en Sportschool Aarts. Hier was veel animo voor en mensen beleefden hier, over het algemeen, veel plezier aan. Voor sommigen waren de bewegingsoefeningen te zwaar.

Scholen voor voortgezet onderwijs Fioretti College en Nova College

In november 2016 is er een verkennend gesprek geweest tussen de directie van het Fioretti College, Nova College en HOZO om te zien welke mogelijkheden er zijn om voortijdig uitstroom van leerlingen in het VMBO te voorkomen en het dreigende personeelstekort in de zorg en ondersteunende diensten op te lossen. In 2017 is dit project verder uitgewerkt en is voor drie jaar subsidie van de gemeente Hillegom gekregen om dit project te realiseren. Na drie jaar moet dit project zonder subsidie kunnen draaien. Het project is in januari 2018 gestart en loopt succesvol. Er is vooral sociaal een enorme groei te zien bij deze leerlingen. Leerlingen kunnen hun entree diploma behalen, in samenwerking met het Nova College Haarlem. Tot nu toe hebben alle leerlingen dit diploma behaald. Het doel om doorstromen naar niveau 2 in de zorg te realiseren valt tegen, w.s. gezien de jonge leeftijd van deze leerlingen (15-16 jaar). Er is in 2020 één leerling doorgestroomd naar niveau 2. De meesten kiezen toch voor een opleiding in de horeca of op het gebied van schoonheidsbehandeling of kapper. Er wordt nu onderzocht of het op locatie aanbieden van de opleiding verzorgende niveau 2 door het Nova College de drempel verlaagt.

Een ander doel, het voorkomen van een afstand tot de arbeidsmarkt is in deze zeker succesvol. Begin 2021 is dit project geëvalueerd met de gemeente Hillegom, Fioretti College, Nova College en HOZO en is besloten dit project voort te zetten.

Kerken

HOZO werkt nauw samen met de plaatselijke kerken. De contacten worden onderhouden door de pastoraalwerkers van Bloemswaard en Parkwijk.

In Bloemswaard is een pastoraalwerkster die één maal per twee weken en op kerkelijke feestdagen de vieringen in Bloemswaard verzorgt. Een paar keer per jaar nodigt zij een pastoor uit voor een Eucharistieviering. De kerkelijke vieringen in Bloemswaard worden sinds de sluiting van de Parochiekerk St. Jozef, in toenemende mate bezocht door bewoners uit de wijk.

Naast de kerkelijke vieringen organiseert zij de geestelijke verzorging op de BOPZ-afdeling en houdt zij individuele en/of begeleidingsgesprekken met cliënten van Bloemswaard en Maronia.

Voor Parkwijk is sinds begin 2016 ook een pastoraalwerkster in dienst. Zij organiseert en verzorgt samen met de Protestantse- en Rooms Katholieke kerk de vieringen in Parkwijk en bezoekt cliënten in Parkwijk. Deze vieringen worden ook veel bezocht door bewoners uit de wijk rondom Parkwijk.

In 2020 heeft deze samenwerking en een groot deel van de activiteiten van de pastoraal medewerkers door covid-19 stil gelegen.

8. Gebruik van informatie

8.1. Cliënttevredenheidsonderzoek



Zorgkaart Nederland

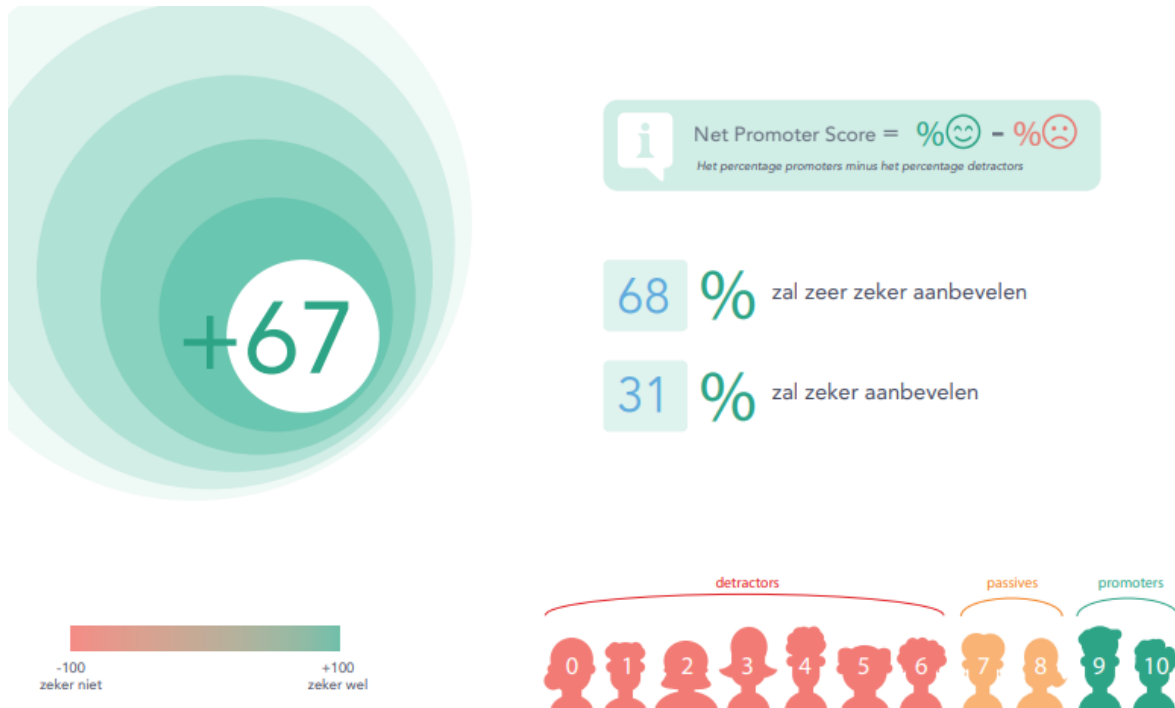
Op zorgkaart Nederland kunnen cliënten hun waardering achter laten voor een instelling of behandelaar. Voor 2020 waardeerden cliënten de locaties van HOZO met het cijfer:

Bloemswaard	7.7
Parkwijk	7.2
Maronia	8.2
Zorg Thuis	8.0

Extramurale zorg WMO huishouding

In het eerste kwartaal van 2020 is er via papieren vragenlijsten een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan onder onze cliënten Wmo-huishouding. In totaal zijn er 100 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 67 ingevuld retour zijn ontvangen (respons 58%). De antwoorden zijn vervolgens ingevoerd in CareRate. Dit is een webapplicatie waar mee wij feedback kunnen vragen, metingen doen, trends bijhouden en concreet verbeteren.

Net Promotor Score:



Cliënten geven aan bijzonder tevreden te zijn over de kwaliteit waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd, de stiptheid en de persoonlijke aandacht van de medewerkers.

Op de vraag wat er beter zou kunnen, geven een aantal respondenten aan dat medewerkers meer geschoold zouden kunnen worden in omgang met cliënten met dementie.

Acties:

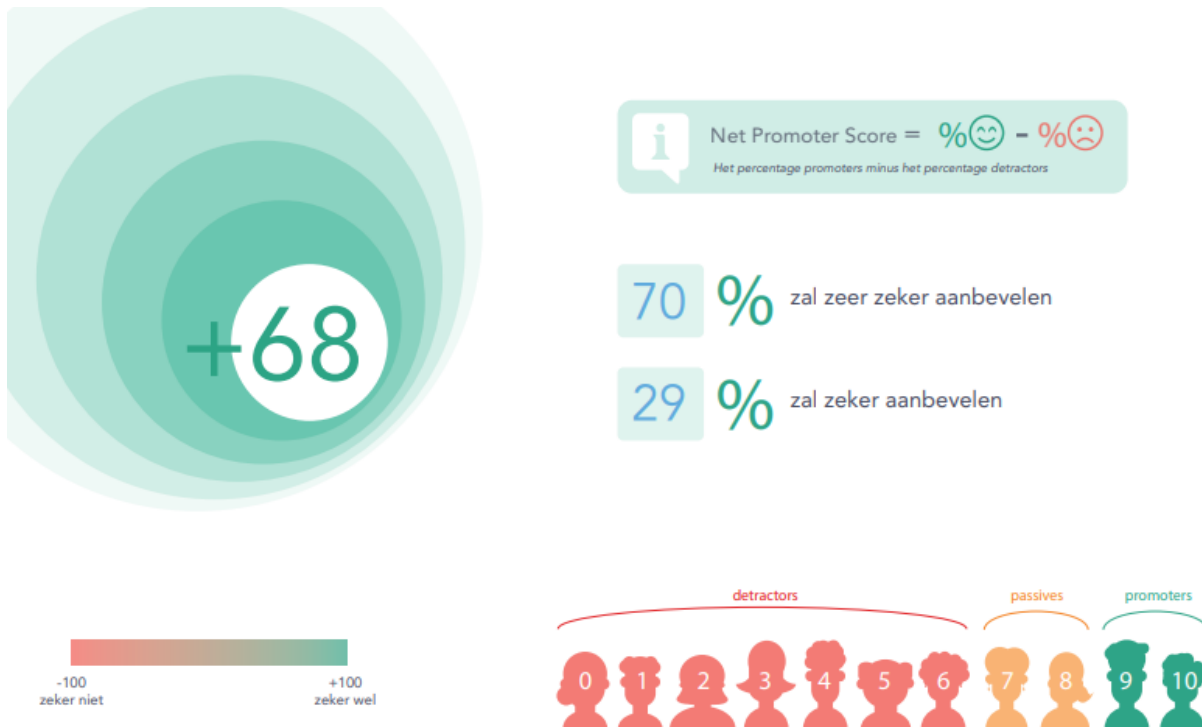
Alle complimenten en aandachtspunten zijn in de werkoverleggen met de medewerkers besproken. De scholing voor medewerkers op het gebied van dementie is opgepakt.

Extramurale zorg Zvw (PREM)

In het eerste kwartaal van 2020 hebben wij via papieren vragenlijsten een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan onder onze cliënten wijkverpleging Zvw. In totaal zijn er 100 vragenlijsten verstuurd, waarvan wij er 67 ingevuld retour hebben ontvangen (respons 67%). De antwoorden zijn vervolgens ingevoerd in CareRate. Dit is een webapplicatie waarmee wij feedback kunnen vragen, metingen doen, trends bijhouden en concreet verbeteren.

Op de vraag of de cliënt onze organisatie bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten zou aanbevelen, antwoordde 99% met 'ja'

Net Promoter Score:



Op de vraag 'Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening', antwoorde het overgrote deel van de respondenten helemaal niets te willen veranderen. De meeste cliënten waren erg tevreden en waren zeer te spreken over de vriendelijkheid en vakkundigheid van de medewerkers.

Een aantal cliënten gaf wel aan graag meer tijd en aandacht te willen hebben van de medewerkers.

Acties:

Alle complimenten en aandachtspunten zijn in de werkoverleggen met de medewerkers besproken.

Intramurale zorg Wlz

In 2020 heeft er vanwege Corona geen klanttevredenheidsonderzoek intramuraal plaatsgevonden. Het onderzoek wordt in het eerste kwartaal van 2021 alsnog uitgevoerd.

8.2. Medewerker tevredenheidsonderzoek

In het voor- en najaar van 2020 hebben de medewerkers van HOZO twee verschillende vragenlijsten ingevuld in het kader van het Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO). Het MTO richt zich op zeven thema's, welke verspreid over de twee enquêtes worden behandeld. Ieder thema bestaat uit vier stellingen, te beantwoorden met 'helemaal eens - eens - neutraal - oneens - helemaal oneens'. Daarnaast bevatten beide enquêtes een vraag over de algemene tevredenheid over werken bij HOZO.

Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid over werken bij HOZO werd gemeten op een schaal van 1 tot 10, waarbij 10 de hoogst haalbare score is. Het resultaat hiervan is een 7,8.

Samenvatting van de resultaten

Positieve punten

- Medewerkers zijn oplossingsgericht, ze wisselen ideeën met elkaar uit over hun werk en de sfeer onderling is overwegend goed.

- Medewerkers zijn erg trots op hun werk en zijn bewust bezig met hun persoonlijke ontwikkeling. Ze ervaren voldoende opleidingsmogelijkheden. Ongeveer de helft van de medewerkers geeft aan hier in voldoende uitgedaagd te worden door zijn of haar leidinggevende.
- Collega's geven elkaar complimenten als dingen goed gaan en durven elkaar onderling feedback te geven. Ook geeft ongeveer 60% van de medewerkers aan dat collega's elkaar daadwerkelijk aanspreken op afspraken en gedrag
- Medewerkers geven aan goed te kunnen zorgen voor een balans tussen werk en privé. Zij zorgen ervoor dat ze, waar mogelijk, gezond en vitaal blijven.

Aandachtspunten

- Medewerkers ervaren dat de ondersteuning van de leidinggevende en de betrokkenheid van het management en staf verbeterd kunnen worden.
- Medewerkers zouden vaker in gesprek willen met collega's en de leidinggevende om de betrokkenheid, samenwerking en sfeer, en het geven/krijgen van feedback te verbeteren.
- HOZO mag wat meer aandacht besteden aan de arbeidsomstandigheden. Bij de aangedragen ideeën wordt met name het ergonomische verantwoord werken en het op de juiste manier werken met hulpmiddelen benoemd als aandachtspunt. Medewerkers ervaren dat er niet altijd voldoende apparatuur of materiaal is om hun werk goed te doen.
- Ongeveer de helft van de medewerkers (48%) geeft aan neutraal of het oneens te zijn met de stelling dat de leidinggevende voldoende oog heeft voor de relatie tussen werk en privé.

8.3. Klachten en complimenten

In 2020 zijn in totaal drieëntwintig klachten bij de klachtenfunctionaris binnengekomen. Dat zijn er elf meer dan in 2019. De klachten zijn individuele, éénmalige klachten en hadden veelal te maken met genomen maatregelen i.v.m. COVID (elf). Daarnaast waren er drie klachten over de houding van een medewerker naar een cliënt, vijf klachten die te maken hadden met het niet nakomen van afspraken, twee klachten over medicatiefouten en twee klachten over de communicatie. Daaruit is wel de lijn te trekken dat de te moeten nemen van COVID-maatregelen een grote impact heeft gehad op cliënten, maar ook op mantelzorgers. Ook medewerkers stonden onder grote druk wat ten koste ging van communicatie en attitude. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de klager uitgesproken of opgelost.

Bij de cliëntvertrouwenspersoon is 2020 één klacht binnengekomen door een familielid van een bewoner. De cliëntvertrouwenspersoon heeft het familielid aangehoord en verwezen naar de directie. De klacht is daar niet aangekomen en de cliëntvertrouwenspersoon heeft niets meer vernomen van het familielid.

Naast klachten zijn er diverse schriftelijke en mondelinge complimenten ontvangen. De complimenten betroffen vooral de vriendelijkheid, inzet, betrokkenheid, zorgzaamheid en oplettendheid van de medewerkers in verschillende diensten en de corona nieuwsbrieven. Daarnaast zijn er veel steunbetuigingen, complimenten en presentjes ontvangen i.v.m. de zware taak voor medewerkers in de COVID-tijd.