

Kwaliteitsverslag/ Jaarverantwoording 2021



Stichting HOZO

HOZO zorgt voor Hillegom.

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

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

Inhoud

1	Voorwoord	4
2	Profiel van de organisatie	6
2.1	Missie, visie en kernwaarden	6
2.2	Zorg en dienstverlening van HOZO	6
2.2.1	Woonzorgcentrum Bloemswaard	6
2.2.2	Woonzorgcentrum Parkwijk	7
2.2.3	Woonzorgcentrum Maronia	7
2.2.4	Zorg Thuis (Wijkverpleging en Hulp bij het huishouden)	8
2.2.5	Aanvullende diensten	9
2.3	Besturingsfilosofie en organogram	9
2.4	Zorginkoop	10
2.4.1	Wet langdurige zorg (Wlz)	11
2.4.2	Zorgverzekeringswet (ZvW)	11
2.5	Samenwerkingspartners	12
3	Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning: Wat wil de client?	13
3.1	Compassie, uniek zijn en autonomie	13
3.2	Ontwikkeling behandeldienst en samenwerking met de eerste lijn	13
4	Wonen en Welzijn: <i>een aangenaam leven</i>	15
4.1	Zingeving	15
4.2	Zinvolle daginvulling	15
4.3	Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	16
4.4	Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	16
5	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning: <i>leren door professionals in teams</i>	17
5.1	Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)	17
5.1.1	Valincidenten	17
5.1.2	Medicatie-incidenten	17
5.1.3	Agressie en vrijheidsbeperkende maatregelen	18
5.1.4	Meldingen incidenten medewerkers (MIM)	19
5.2	Calamiteiten	19
5.3	Bedrijfs hulpverlening	19
5.4	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	19
5.5	Voedselveiligheid	19
6	Leren en ontwikkelen: <i>een lerende organisatie</i>	21
6.1	Externe audits	21
6.2	Lerend netwerk	21
6.3	Rapportage scholing	21
6.4	Leerafdelingen Bloemswaard en Parkwijk	22
7	Leiderschap, governance en management: <i>transparantie en verantwoording</i>	23
7.1	Governancecode	23
7.2	Raad van Bestuur	23
7.3	Risico's en kansen	24
7.4	Verslag van de Raad van Toezicht	25
7.5	Medezeggenschap cliënten (Cliëntenraad)	26

7.6	Medezeggenschap personeel (Ondernemingsraad)	27
7.7	Verpleegkundige en/of Verzorgende Advies Raad (VVAR)	28
8	Personeelssamenstelling: kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen client en zorgverlener	29
8.1	Voldoende gekwalificeerde medewerkers	29
8.2	Verzuim	30
8.3	In- en uitdiensttreding	30
9	Hulpbronnen, omgeving en context	31
9.1	Technologische hulpbronnen en digitalisering	31
9.2	Materialen en hulpmiddelen	32
9.3	Hoofdpijnen financieel beleid, resultaat, ratio's en financiële risico's	32
9.3.1	Hoofdpijnen financieel beleid	32
9.3.2	Ratio's en risico's financieel beleid	33
10	Gebruik van informatie	35
10.1	Cliënttevredenheidsonderzoek	35
10.2	Medewerker tevredenheidsonderzoek	37
10.3	Klachten en complimenten	38

Het jaar 2021 was opnieuw een jaar waarin onze cliënten, familie/mantelzorgers en medewerkers werden geconfronteerd met de gevolgen van corona in het dagelijks leven en werken. Aan het einde van het jaar blikken we terug en kunnen we zeggen dat we ondanks alle corona uitdagingen een goed jaar hebben gehad, waarin we naast goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning hebben kunnen werken aan de realisatie van onze strategische doelstellingen. Deze terugblik doen we middels een jaarverantwoording welke 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.

Het jaar 2021 is een jaar waarin we samen met alle medewerkers, familie en vrijwilligers hebben gewerkt aan het dagelijks realiseren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning. *‘Zorgen voor en met elkaar in Hillegom, dat is waar wij ons dagelijks voor inzetten.’* Om dit nu en in de toekomst te kunnen blijven waarborgen, is de strategische koers van HOZO op hoofdlijnen vastgelegd in het strategisch beleidsplan 2020-2024. Het afgelopen jaar hebben we de strategische koers verder uitgewerkt en ontwikkeld langs twee strategische ontwikkelijnen:

1. Van verzorgings- naar verpleeghuiszorg

De transitie van verzorgings- naar verpleeghuiszorg zal binnen de woonzorglocaties van HOZO de komende jaren verder vorm worden gegeven. De zorgzwaarte van onze cliënten – zowel in onze woonzorglocaties als bij de bewoners thuis – is in 2021 verder toegenomen. De samenwerking met de behandeldienst, inclusief de samenwerking met de eerstelijnsbehandelaars van het dienstencentrum is hiertoe verder geïntensiveerd. Ook is ingezet op de versterking van de multidisciplinaire samenwerking tussen zorg, welzijn en behandeling. Een beweegagoog is als discipline toegevoegd aan het behandelteam; bewegen wordt steeds meer een vanzelfsprekend onderdeel van het dag/weekritme van onze bewoners. Daarnaast zijn wij gestart met het opleiden van zowel PDL coaches (Passiviteiten Dagelijks Leven) als medewerkers met de specialisatie Geronto psychiatrie. Twee mooie voorbeelden van specialisaties, waarbij we nog beter kunnen inspelen op persoonlijke wensen en behoeften van onze bewoners in de laatste levensfase.

De kwaliteit van persoonsgerichte zorg wordt gevormd in de interactie tussen de cliënt en de medewerkers. Bijzonder trots zijn we dan ook dat we in 2021 gestart zijn met een leerafdeling waarbij de zorg- en dienstverlening geheel gedaan wordt door onze leerlingen, daarbij ondersteund door vakbekwame leercoaches. Hiermee investeert HOZO niet alleen in het opleiden van goed gekwalificeerde medewerkers, maar draagt tevens zorg voor goede persoonsgerichte zorg.

Om deze veranderingen in de zorg- en dienstverlening goed te ondersteunen wordt binnen HOZO gebruik gemaakt van de ondersteuning van het programma Waardigheid en Trots op locatie. Eind 2021 is het programma op de locatie Parkwijk met een goed resultaat afgerond. In november 2021 is een start gemaakt met het programma Waardigheid en Trots op locatie Bloemswaard. Naast de locatie Bloemswaard zullen ook de afdeling gastvrijheid, het verpleegkundig team en de locatie Maronia

onderdeel zijn van het programma. Hiermee kunnen we de ingezette ontwikkeling borgen in de gehele organisatie.

2. *Extramurale zorg:*

Ouderen blijven langer thuis wonen. HOZO heeft de ambitie om de komende jaren een groei te realiseren in de Zorg Thuis, met name binnen de woonzorgzones rondom de locaties Bloemswaard en Parkwijk. In 2021 is ingezet op ondersteuning van ouderen die langer thuis blijven wonen middels hulp bij het huishouden, wijkverpleging, casemanagement dementie en/of individuele begeleiding. Hiermee breidt HOZO haar dienstenpakket uit gericht op goede, persoonsgerichte integrale basiszorg in de wijk. De versterking van de samenwerking met de huisartsen richt zich o.a. op en de verdere ontwikkeling van de consulten van de specialist ouderengeneeskunde/ psycholoog in de wijk. Daarnaast is in het afgelopen jaar verder nagedacht over de ontwikkeling van een zorgconcept gericht op 'verzorgingshuis 2.0'. Dit zorgconcept wordt ingezet bij de ontwikkeling van de nieuwe locatie Hofstede in de wijk Elzenhof, tegenover de locatie Bloemswaard.

Daarnaast was het jaar 2021 het jaar van de bestuurswisseling. Met de bestuurswisseling per 1 mei 2021 is tevens de organisatiestructuur aangepast; de positie van manager zorg en gastvrijheid is niet meer ingevuld waarmee een platte organisatiestructuur is ontstaan waarbij de coördinatoren zorg en ondersteuning rechtstreeks rapporteren aan de bestuurder. De besturingsfilosofie beoogt het centraal stellen van de vraag 'Wat wil de cliënt' om zodoende goede en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden en ondersteunen. De besturing van HOZO is hiertoe aangepast zodat de medewerkers optimaal worden toegerust om persoonsgerichte zorg en welzijn voor onze cliënten te organiseren. Dit vraagt eigenaarschap en verantwoordelijkheid bij de professionals. HOZO heeft de organisatiestructuur hierop aangepast waarbij in 2021-2022 wordt ingezet op de verdere ontwikkeling van zowel de zorgteams als de coördinatoren en stafondersteuning.

Binnen HOZO is een ontwikkeling gaande richting meer verpleeghuiszorg en een sterkere positie in de wijk. Een ontwikkeling die vraagt om een cultuur van leren en ontwikkelen, van openheid en transparantie, van vernieuwing en ondernemerschap. In 2021 zijn er belangrijke stappen gezet in deze ontwikkeling. Ik ben bijzonder trots dat ik bestuurder mag zijn van deze mooie organisatie in ontwikkeling. Ik wil alle cliënten, familie en mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers bedanken voor hun bijdrage en inzet voor HOZO. In het bijzonder wil ik de coördinatoren zorg en ondersteuning bedanken voor hun inzet in het afgelopen jaar, waarbij zij naast de dagelijkse zorg en aandacht rondom corona een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan de realisatie van de strategische doelstellingen van HOZO. Daarnaast bedank ik de medezeggenschap en de raad van toezicht voor hun ondersteuning, toewijding en vertrouwen.

Eind 2021 bestond HOZO 25 jaar! In de zomerperiode van 2022 zullen we hieraan feestelijk aandacht besteden!

Met vriendelijke groet,

Daniëlle van Veen

Bestuurder HOZO

2 Profiel van de organisatie

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.

2.1 Missie, visie en kernwaarden

Zorgen voor en met elkaar in Hillegom, dat is waar wij ons dagelijks voor inzetten. Of dat nu bij cliënten thuis is of in één van onze woonzorgcentra, wij zijn altijd dichtbij. Onze missie is ertoe bij te dragen dat de inwoners van Hillegom zo zelfstandig mogelijk en op een zo aangenaam mogelijke manier invulling kunnen geven aan hun leven. De individuele wensen, behoeften en veiligheid staan hierbij voorop.

Vrijheid, veiligheid en vrolijkheid, dat is onze visie! Vrijheid, omdat wij een zelfstandige, gezonde organisatie zijn, onze cliënten actief betrekken bij het inrichten van de zorg en open communicatie en toegankelijkheid hoog in het vaandel hebben staan. Veiligheid, omdat onze Hillegomse organisatie vertrouwd en betrouwbaar is voor zowel onze cliënten als onze werknemers en wij hoogwaardige zorg leveren, die voldoet aan de landelijke kwaliteitseisen. Vrolijkheid, omdat wij het leven van onze cliënten en de werkomgeving van onze medewerkers zo aangenaam mogelijk willen maken.

Onze Kernwaarden

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

2.2 Zorg en dienstverlening van HOZO

2.2.1 Woonzorgcentrum Bloemswaard

Bloemswaard is een moderne woonzorglocatie bestaande uit 86 appartementen, waarvan 64 tweekamer appartementen voor cliënten met een indicatie somatiek of psychogeriatric, met of zonder behandeling, 20 éenkamer appartementen met 4 gezamenlijke huiskamers verdeeld over twee verdiepingen voor kleinschalige psychogeriatricische zorg (Wzd) en 2 tweekamer appartementen die als ELV-kamer 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 winkeltje, 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 ook in 2021 deels 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.

Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom 	Type zorg	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	Zorg zonder behandeling	32	191 (87,2 fte)	98
	Zorg met behandeling	52		
	Eerstelijns verblijf	2		
	Dagverzorging (6 dagen per week)	12	8 (3,9 fte)	8

2.2.2 Woonzorgcentrum Parkwijk
 Parkwijk is een eigentijdse locatie, bestaande uit 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 psychogeriatricische zorg en 2 éénkamer appartementen voor eerstelijns kortdurend verblijf.

Parklaan 2, 2181DB Hillegom 	Type zorg	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	Zorg zonder behandeling	18	109 (52,4 fte)	29
	Zorg met behandeling	27		
	Beschermd wonen/ GGZ	4		
	Eerstelijns verblijf	2		
	Dagverzorging (2 dagen per week)	12		2

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 waar kerkdiensten gehouden kunnen worden. Ook worden er ruimtes 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 deels stil gelegen vanwege COVID.

2.2.3 Woonzorgcentrum Maronia

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 ZP 6 en LG zijn deze appartementen zeer geschikt. De opzet van het complex biedt een grote mate aan privacy. In Maronia worden in beperkte mate ook echtparen opgenomen waarvan slechts één van beiden een Wlz-indicatie heeft en de partner meeliftend is (ZP Ø).

Maronia 42, 2182RL Hillegom		Type zorg	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
		Zorg zonder behandeling	18	40 (18,2 fte)	9
		Zorg met behandeling	3		
		ZP Ø / meeliftende partners	8		

2.2.4 Zorg Thuis (Wijkverpleging en Hulp bij het huishouden)
 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.

Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom		Type thuiszorg	Aantal cliënten 2021 (2020)	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
		Wijkverpleging (WLZ, ZvW)	158 (107)	28 (14,6 fte)	geen
		Volledig pakket Thuis (VPT)	1 (0)		
		HbH WMO	260 (226)	57 (19,2 fte)	geen
		HbH Wlz	16 (20)		
		HbH PGB	0 (2)		
		HbH particulier	3 (1)		
		Vervoer/ HOZO bus (aantal ritten)	1838 (2528)		15

2.2.5 Aanvullende diensten

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 thuiswonende ouderen. Uitgezonderd de personenalarmering hebben genoemde activiteiten ook in 2021 deels stil gelegen i.v.m. COVID.

	Aanvullende diensten	Aantal 2021 (2020)	Opbrengst 2021 (2020)
	Personenalarmering	200 (203)	42.571 (43.419)
	Servicepas	143 (143)	10.977 (10.977)
	Maaltijden open eettafel en avondrestaurant	10.091	86.796 (74.713)

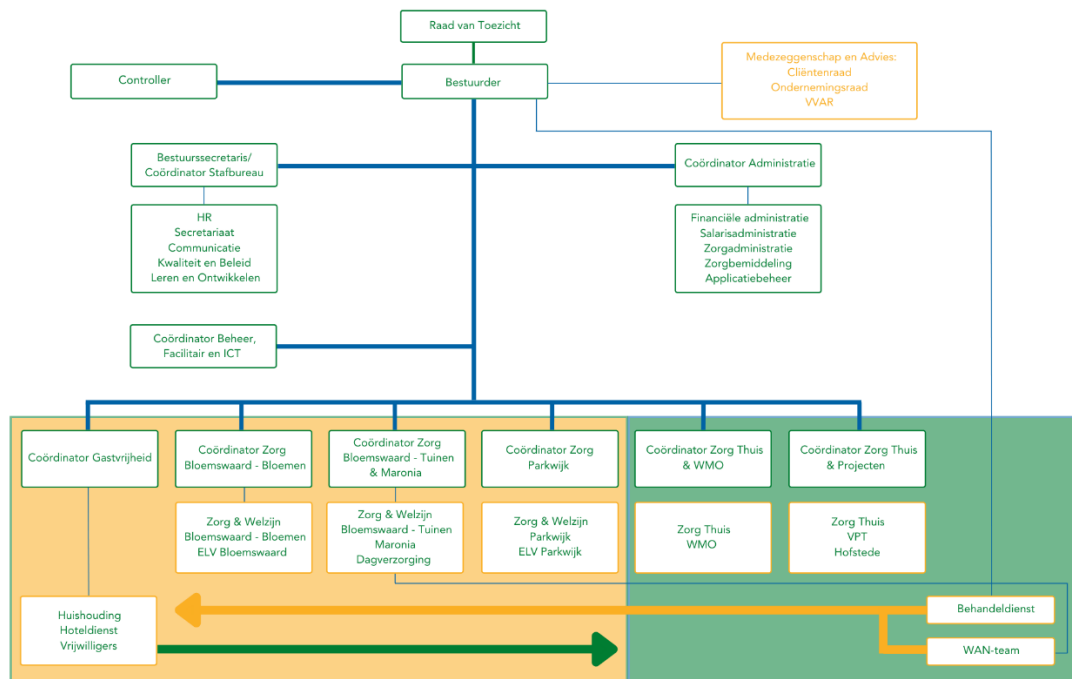
2.3 Besturingsfilosofie en organogram

HOZO biedt persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De besturingsfilosofie heeft als vertrekpunt dat de cliënt of bewoner centraal staat in de organisatie van de zorg en de dienstverlening. Om dit waar te kunnen maken hechten wij veel belang aan het netwerk rondom de cliënt bestaande uit familie/mantelzorgers en vrijwilligers. Het zorg- en behandelteam is hierop aanvullend en dienstverlenend.

In 2021 is de besturing van HOZO aangepast zodat de medewerkers optimaal worden toegerust om persoonsgerichte zorg en welzijn voor onze cliënten te organiseren. Dit vraagt eigenaarschap en verantwoordelijkheid bij de professionals. HOZO heeft de organisatiestructuur hierop aangepast; waarbij in 2021-2022 wordt ingezet op de verdere ontwikkeling van zowel de zorgteams als de coördinatoren en stafondersteuning.

Vanaf 2021 is sprake van teams waarbij zorg- en welzijn is geïntegreerd. De teamsamenstelling bestaat uit een mix van medewerkers 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 zijn medewerkers welzijn onderdeel van de zorgteams.

Ook heeft HOZO een 24/7 verpleegkundig team bestaande uit verpleegkundigen niveau 4 en 5 (6), die o.a. 24/7 de zorg ondersteunen en adviseren, de wijkverpleging indiceren, de personen alarmering opvolgen, voorbehouden handelingen aftoetsen. In 2021 is gestart met het werken met kwaliteitsverpleegkundigen op de locaties van HOZO. De kwaliteitsverpleegkundige wordt ingezet om enerzijds de teams te coachen op persoonsgerichte zorg en ondersteuning en anderzijds een bijdrage te leveren aan kwaliteitsverbetering in de steeds zwaarder wordende verpleeghuiszorg. Het verpleegkundig team heeft in 2021 een grote bijdrage geleverd in de uitvoering van het COVID-beleid, het testen van cliënten en medewerkers en deelname aan het crisisteam.



In 2021 zijn nieuwe afspraken gemaakt met betrekking tot de behandeldienst, waarbij vanaf 2022 zowel de specialist ouderengeneeskunde, de WZD-functionaris als de GZ-psycholoog als team vanuit Gericall binnen HOZO verantwoordelijk zijn voor de behandeling van cliënten. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de eerstelijnsbehandelaars (fysio, ergo, diëtist, e.d.) vanuit het dienstencentrum.

Belangrijk in de besturingsfilosofie van HOZO is een platte organisatiestructuur, gericht op het zo laag mogelijk neerleggen van eigenaarschap en verantwoordelijkheid. In 2021 heeft een organisatieverandering plaatsgevonden waarbij de functie van manager zorg en gastvrijheid is komen te vervallen. De coördinatoren zorg en ondersteuning vallen rechtstreeks onder de bestuurder. Hiermee is een platte en wendbare organisatie ontstaan die zich verder ontwikkelt om daarmee uitvoering te geven aan de uitdagingen van het strategische beleidsplan. Coördinatoren, staf en kwaliteitsverpleegkundigen worden voorbereid op hun nieuwe taken en verantwoordelijkheden middels individuele en teamontwikkeltrajecten. Deze ontwikkeling loopt verder door in 2022 en zal einde van het jaar worden afgerond.

HOZO heeft een Raad van Toezicht bestaande uit vijf leden, ieder met zijn eigen aandachtsgebied; zie hiervoor het verslag van de Raad van Toezicht. Het éénhoofdig bestuur wordt gevormd door de bestuurder, die vanaf 2021 ondersteund wordt door een bestuurssecretaris. De bestuurder en de coördinatoren zorg en ondersteuning vormen samen het managementoverleg.

2.4 Zorginkoop

Ook voor 2021 zijn er zorginkoop afspraken gemaakt met het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord betreffende de Wlz en met 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.

2.4.1 Wet langdurige zorg (Wlz)

Met het zorgkantoor Zuid-Holland Noord zijn in 2020 productieafspraken gemaakt over de Wlz-zorg in 2021. De overproductie in de Wlz-zorg is geheel via de herschikking in het najaar verrekend. Met het zorgkantoor is tevens afgesproken dat het aantal cliënten met behandeling stapsgewijs kan worden verhoogd naar 90 cliënten met behandeling, wat per 1 juli 2021 is gerealiseerd. Het jaar 2021 is tevens het laatste jaar dat de er extra middelen vanuit het kwaliteitsbudget konden worden ingezet op basis van het ingediende kwaliteitsplan.

Daarnaast is in 2021 vanuit de transitie-middelen het project zij-instroom voortgezet. Dit project had tot doel de kwaliteit en efficiency van het opleidingssysteem te verbeteren, zodat meer leerlingen kunnen worden opgeleid. HOZO heeft samen met drie andere zorgaanbieders ingezet op verbetering van de kwaliteit van de werkbegeleiding middels de inzet van een BBL-coach. Daarnaast is een vervolgtraject opgezet voor een blended leerlijn, bestaande uit zowel online als fysieke bijeenkomsten. Dit traject zal verder doorlopen in 2022. Ook andere organisaties vanuit de regio hebben aangegeven te willen deelnemen aan dit project.

2.4.2 Zorgverzekeringswet (ZvW)

Met alle (koepels van) zorgverzekeraars heeft HOZO voor 2021 overeenkomsten kunnen afsluiten betreffende wijkverpleging, eerstelijns verblijf en GZSP, uitgezonderd ONVZ. ONVZ heeft met HOZO geen overeenkomst GZSP voor 2021 afgesloten.

De zorg is bij alle zorgverzekeraars nagenoeg binnen de afgesproken productie gebleven, of de productie is lopende het jaar opgehoogd.

Ingekocht bij	A.S.R.	Caresq	CZ	DSW	ENO	Menzis	ONVZ	VGZ	Zilveren Kruis	Z&Z
Wijkverpleging	ja	ja	ja1	ja	ja	ja1	ja	ja	ja	ja
Eerstelijns verblijf	ja	ja	ja2,3	ja	ja	ja	ja	ja3	ja	ja
GZSP	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	Ja4

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

1.4.3. 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 heeft een nieuwe aanbesteding plaatsgevonden voor hulp bij het huishouden en heeft HOZO een nieuw contract met de ISD af kunnen sluiten.

Voor de Beschermd Wonen plaatsen, die sinds 2021 niet meer onder de WMO vallen maar onder de WLZ, zijn bij de zorginkoop 2022 afspraken gemaakt met Zorgkantoor Zuid-Holland Noord.

2.5 Samenwerkingspartners

HOZO werkt met veel verschillende samenwerkingspartners samen om de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening zowel intra als extramuraal te optimaliseren. De belangrijkste samenwerkingsrelaties van HOZO zijn het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord, Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid, de gemeente Hillegom, Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD), huisartsen, de behandeldienst Gericall, Marente, Rivierduinen, organisaties vanuit het lerende netwerk Groot Hoogwaak, DSV Verzorgd Leven en Roomburgh, 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.

DSV Verzorg Leven Groot Hoogwaak Roomburgh
Zorgkantoor Zuid-Holland Noord Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid
Gericall Huisartsen De Hartekamp
Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Marente AVANT
Fioretti College Nova Collega Gemeente Hillegom
Woningstichting STEK Hillegomse Kerken
Fysiotherapie Elsbroek Pedicuresalon Podosoleil Haarstudio Elsbroek
Rivierduinen Spaarne Gasthuis

3 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning: Wat wil de cliënt?

Bij HOZO bieden we persoonsgerichte zorg- en ondersteuning, waarbij de vraag ‘Wat wil de cliënt?’ centraal staat. Vanuit onze kernwaarden geven wij zorg en ondersteuning die aansluit bij de behoefte en leefwereld van de cliënt. Daarbij gaan wij er van uit dat de kwaliteit van leven voor iedere bewoner anders is en bestaat uit een combinatie van medische en verpleegkundige zorg, ondersteuning, zingeving, welbevinden en participatie. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe persoonsgerichte zorg en ondersteuning binnen de locaties van HOZO en binnen Zorg Thuis wordt vormgegeven.

3.1 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 bij HOZO 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.

Het persoonsgericht werken is in 2021 verder concreet vormgegeven middels de volgende ontwikkelingen:

- De integratie van zorg en welzijn is in 2021 concreter vormgegeven door het samenvoegen van de teams zorg en welzijn. Hierbij heeft een verschuiving plaatsgevonden waarbij naast de centrale/grote activiteiten er steeds meer activiteiten in de huiskamers of de afdelingen plaatsvinden. De coronapandemie heeft deze ontwikkeling versterkt, doordat grote activiteiten niet altijd mogelijk waren. Voor een deel van de cliënten sluiten deze kleinschalige activiteiten beter aan bij de eigen belevingswereld.
- Daarnaast is een start gemaakt met het toepassen van de methodiek Passiviteiten in het Dagelijks Leven (PDL). PDL is een methode, bestaande uit verschillende handelingen, voorzieningen en maatregelen die bijdragen aan de begeleiding, verzorging of verpleging van ‘passieve’ patiënten. Twee medewerkers zijn hiervoor getraind en zullen deze methodiek in 2022 verder overdragen aan de teams binnen de zorg.

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.

3.2 Ontwikkeling behandeldienst en samenwerking met de eerste lijn

HOZO had in 2021 totaal circa 160 intramurale cliënten, waarvan in de loop van het jaar het aantal cliënten met behandeling is uitgebreid naar 90 behandelplekken. Eind 2021 waren er bij HOZO 88 cliënten met behandeling, 68 cliënten zonder behandeling en 4 ELV plaatsen. 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 voor hen kan er een consult met een psychiater aangevraagd worden.

De toename van het aantal behandelplaatsen in 2021 heeft geleid tot een intensievere samenwerking met de behandeldienst en het aanstellen van een beweegagoog.

- De uitbreiding van het aantal behandelplaatsen in 2021 en de toezegging van het Zorgkantoor om in 2022 verder uit breiden naar 120 behandelplaatsen, betekent dat HOZO heeft ingezet op een uitbreiding van de inzet van de behandeldienst. In afstemming met Gericall is de inzet van SO capaciteit uitgebreid op geleide van het aantal cliënten met behandeling. Daarnaast is met Gericall afgesproken dat zij vanaf 2022 ook een GZ-psycholoog binnen HOZO gaan inzetten, zodat een stevige basis wordt neergezet voor de behandeling van de cliënten binnen HOZO die naast een somatische vraag steeds meer een psychogeriatrische vraag heeft. Daarnaast heeft HOZO samenwerkingsovereenkomsten met alle behandelaars uit het Dienstencentrum Elsbroek (fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, medisch pedicure e.d.).
- Bewegen bij ouderen wordt binnen HOZO gestimuleerd; vanaf februari 2021 wordt de Bewegingsagoog ingezet voor het aanbieden van en coachen bij bewegingsactiviteiten die aansluiten bij de wensen van de bewoner. Op alle locaties vinden naast groepsgericht ook individuele bewegingsactiviteiten plaats. Samenwerkingsafspraken met fysiotherapie zijn gemaakt.

Het aantal intramurale cliënten dat onder de huisarts valt is het afgelopen jaar afgenomen.

Desalniettemin hecht HOZO veel belang aan een goede samenwerking met de huisartsen, mede gezien het toenemend aantal cliënten dat langer thuis blijft wonen. 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 zorgwaarde van cliënten die onder de huisartsenpraktijk vallen aanzienlijk toe.

HOZO heeft één keer per kwartaal een overleg met een afvaardiging van de huisartsen. De gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het vaccineren van cliënten tegen COVID-19 heeft geleid tot een intensivering van de samenwerking met de meeste huisartsen in Hillegom.

4 Wonen en Welzijn: een aangenaam leven

Persoonsgerichte zorg en wonen & welzijn hangen nauw met elkaar samen. Het gaat er immers om dat de cliënt niet alleen de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft, maar ook dat het leven zo aangenaam mogelijk is, met zingeving en betekenisvolle activiteiten, waar mogelijk samen met familie en naasten. Om die reden heeft HOZO het afgelopen jaar ingezet op de integratie van zorg en welzijn. Daarnaast is de afgelopen jaren geïnvesteerd in het wooncomfort van onze bewoners. HOZO beschikt over drie mooie woonzorgcentra waar bewoners met veel plezier wonen en verblijven. In 2021-2022 zal steeds meer gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid van ontmoeting, ondersteuning en welzijn op de gezamenlijke huiskamers.

4.1 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 groeps gesprekken georganiseerd in samenwerking met de dienst welzijn. Dit laatste heeft in 2020 en 2021 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.

In 2021 is het gesprek opgestart met de cliëntenraad om een visie op geestelijke verzorging te formuleren die aansluit bij de veranderende doelgroep. Hier zal in 2022 verder vorm aan worden gegeven.

4.2 Zinvolle daginvulling

Persoonsgericht werken, inclusief een zinvolle daginvulling is een belangrijk speerpunt bij HOZO. Als een cliënt zich 'wel bevindt' is hij/zij tevreden/gelukkig en zal zich minder eenzaam voelen en een beroep doen op zorg en/of ondersteuning.

Op de locatie Parkwijk zijn op de verschillende afdelingen huiskamers gevormd waar cliënten met een hogere zorgbehoefte en/of regieverlies ondersteuning en nabijheid ontvangen middels gezamenlijke maaltijden en activiteiten. Er wordt een dagstructuur aangeboden waarbinnen ruimte wordt geboden voor ontmoeting en kleinschalige activiteiten die aansluiten op de behoefte van de cliënt. Daarnaast worden er activiteiten aangeboden in de recreatieruimtes in de locaties Bloemswaard, Parkwijk en Maronia. Sommige activiteiten zijn ook toegankelijk voor externe cliënten.

Bloemswaard en Parkwijk hebben een dagverzorging voor externe cliënten met vooral psychogeriatrische problematiek. De dagverzorging in Bloemswaard is zes dagen per week geopend voor ongeveer 12 cliënten per dag en wordt gefinancierd uit verschillende financieringsstromingen (Wlz, WMO, PGB of particulier). De dagverzorging in Parkwijk is op dit moment nog twee dagen per week geopend.

Daarnaast is er enkele jaren geleden, midden in het dorp, dagopvang Plein 28 gerealiseerd, samen met welzijnsorganisatie Welzijnskompas 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.

Voor zowel de dagverzorging als de dagopvang Plein 28 geldt dat als gevolg van COVID-19 de maximale capaciteit – rekening houdend met de anderhalve meter – in 2021 is teruggebracht naar 8 deelnemers.

4.3 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 is in 2021 overgestapt naar wasserij Newasco. 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. 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.

Daarnaast hebben cliënten ook de mogelijkheid gekregen om platgoed af te nemen van de wasserij (huurlinnen). Dit wordt vooral met name 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.

4.4 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.

HOZO hecht veel waarde aan de inzet van vrijwilligers ten behoeve van het welbevinden van de cliënten. Vrijwilligers worden ingezet bij groepsactiviteiten, of individuele activiteiten en bij het rijden van de twee busjes van HOZO. Zij hebben een vrijwilligersovereenkomst met HOZO. In 2021 is opnieuw geïnvesteerd in het aantrekken en inzetten van vrijwilligers, doordat na de eerste COVID-periode het aantal vrijwilligers was verminderd. In de tweede helft van 2021 zien we het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet bij individuele en groepsactiviteiten weer toenemen.

5 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning: *leren door professionals in teams*

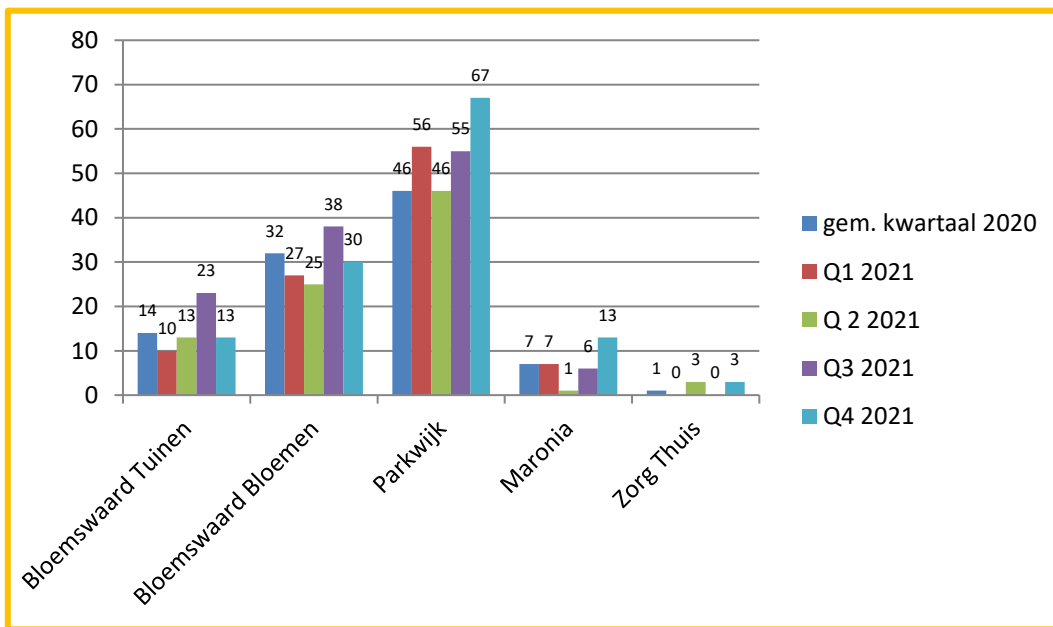
Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning vraagt continu aandacht door te leren en verbeteren van incidenten en het stimuleren van een lerende cultuur in de organisaties. Het gaat dus niet alleen om het op een juiste manier toepassen van professionele standaarden, richtlijnen en wettelijke kaders, maar om het stimuleren van een veilige leercultuur waarbij medewerkers er op gericht zijn de kwaliteit van zorg te verhogen en de veiligheid van cliënten te waarborgen. In 2021 is daarom het besluit genomen om Triasweb te implementeren als registratie, analyse en leerinstrument voor incident meldingen. Analyse en opvolgen van meldingen was in 2021 onderdeel van het programma Waardigheid en Trots op de locatie Parkwijk. Eind 2022 is dit programma ook op de locatie Bloemswaard opgestart.

5.1 Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

5.1.1 Valincidenten

Het aantal valincidenten in 2021 is gestegen ten opzichte van het kwartaalgemiddelde 2020. Dit is met name te verklaren uit de toename van zorgzwaarte; zowel somatisch als psychogeriatrisch. Bij valincidenten wordt door de EVV'ers actie ondernomen. Dit is terug te zien in de zorgplannen.

In februari 2021 is bij HOZO een beweegagoog gestart die zowel individueel als in groepsverband bewegingsactiviteiten doet met cliënten gericht op verbetering van conditie, balans en spierkracht, wat een bewezen positief effect heeft bij het voorkomen van valincidenten.

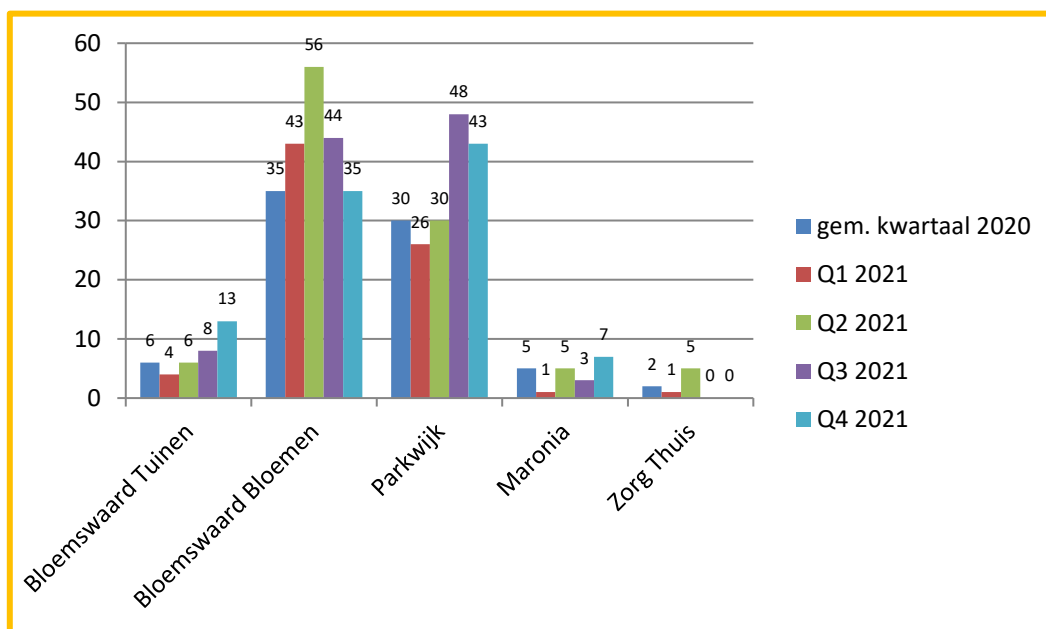


Valincidenten

5.1.2 Medicatie-incidenten

Er is een stijging te zien van het aantal medicatie incidenten in het kwartaalgemiddelde. Het betreft vooral nog 'medicatie niet gegeven'. De leidinggevenden en de kwaliteitsverpleegkundigen spreken de betreffende medewerkers hier op aan. Daarnaast is er in 2021 in Bloemswaard gestart met het

traject Waardigheid en Trots op locatie. Medicatieveiligheid is een belangrijk verbeterthema binnen dit traject.



Medicatie-incidenten

Daarnaast is eind 2021 een analyse gemaakt van het functioneren van NCare als digitale toedienregistratie en als voorschrijfsysteem. Uit deze analyse is een aantal grote knelpunten naar voren gekomen die door de leverancier niet op korte termijn opgelost kunnen worden. Naar aanleiding hiervan is begin 2022 besloten om de overstap te maken naar een andere applicatie. De implementatie hiervan zal in 2022 plaatsvinden.

5.1.3 Agressie en vrijheidsbeperkende maatregelen

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 omgangsadvisen opgesteld en begeleidt de psycholoog medewerkers in de benadering van cliënten. 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 Wzd-functionaris.

In de periode juni – september is door Novicare een scan uitgevoerd naar de implementatie en uitvoering van de Wzd binnen HOZO. Wij hebben dit laten doen omdat we graag zo goed mogelijk inzicht willen hebben hoe we er op het gebied van de Wzd voor staan en concrete aanknopingspunten willen hebben voor verbetering. Zowel als het gaat om de invulling van beleidsdocumenten en randvoorwaardelijke zaken als om (het borgen van) de uitvoering in de praktijk. Naar aanleiding van de uitkomsten van de scan is een verbeterplan opgesteld, waarin in 2022 verder uitvoering wordt gegeven.

5.1.4 Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Er zijn in 2021 8 meldingen gedaan. Dat zijn er 8 minder dan in 2020. Het grootste aantal meldingen betrof verbale of fysieke agressie door cliënten naar een medewerker. In vrijwel alle gevallen betrof het verwarde cliënten. Er zijn passende medische, of gedragsinterventies gedaan. Daarnaast was er eenmaal een melding over letsel bij het verplaatsen van een tillift. Naar aanleiding hiervan is een drempelhulp geplaatst. Er was in geen van de gevallen sprake van ernstig letsel.

5.2 Calamiteiten

HOZO heeft in 2021 tweemaal een melding gedaan van een calamiteit bij de IGJ. In beide gevallen betrof de melding een incident met ernstig letsel en/of overlijden tot gevolg. In beide gevallen is een PRISMA-onderzoek uitgevoerd en is hiervan een rapport opgesteld voor de IGJ met hierin de analyse en voorgestelde verbetermaatregelen. Bij één van de gemelde incidenten was de conclusie dat er geen sprake was van een calamiteit, maar van een ernstig incident.

De IGJ heeft naar aanleiding van de rapporten geoordeeld dat de rapportages zorgvuldig waren en de maatregelen passend. De IGJ heeft hiermee het onderzoek naar de meldingen afgesloten. De verbetermaatregelen worden conform afspraken uitgevoerd.

5.3 Bedrijfshulpverlening

Er hebben in 2021 in totaal 56 medewerkers de herhalingscursussen BHV gevolgd. Daarnaast hebben 5 nieuwe medewerkers de BHV-basiscursus afgerond. Niet alle BHV'ers hebben in 2021 een herhalingscursus kunnen volgen i.v.m. COVID. De verwachting is dat dit in 2022 weer op orde is. Op alle locaties hebben de preventiemedewerkers periodiek BHV-rondleidingen verzorgd.

5.4 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. Eén van de verplichtingen onder de AVG is het bijhouden van registers van verwerkingsactiviteiten. Met alle relevante organisaties zijn verwerkingsovereenkomsten opgesteld. Er zijn heldere privacyreglementen en instructies bij constatering van data-lekken en er wordt gewerkt aan bewustwording bij medewerkers door aandacht voor privacy bij het inwerken (introductie e-learning, medewerkershandboek) en in de nieuwsbrieven voor personeel. In gezamenlijkheid met partners binnen het lerend netwerk is in 2021 gekeken naar het aanstellen van een externe functionaris gegevensbescherming en het uitvoeren van een AVG-scan. Hier zal in 2022 uitvoering aan gegeven worden.

5.5 Voedselveiligheid

HOZO bestaat uit een drietal locaties waar voeding verstrekt wordt aan cliënten, bezoekers of medewerkers. Elke instelling die zich bezig houdt met één of andere vorm van voedselproductie en voedselverzorging is verplicht om zich te houden aan wettelijke gestelde richtlijnen.

Om op een veilige manier voedsel te produceren is het noodzakelijk om de veiligheid van voedsel te waarborgen. Dit volgens de naleving van de hygiëne- code of te wel de HACCP, Hazard Analysis

Critical Control Points. De uitvoering van het houden van toezicht wordt gehouden door Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, NVWA.

Binnen HOZO wordt op diverse manieren gehandeld om de voedselveiligheid na te leven en te waarborgen.

- Registratie: Dit is voor de keukens vastgelegd in een digitaal registratiesysteem genaamd Vers en Veilig. Alle processen zijn apart beschreven en gegevens dienen wekelijks of maandelijks gemeten en geregistreerd te worden. Waar nodig worden op basis van de uitkomsten acties ondernomen.
- Scholing : Jaarlijkse organiseren van scholing door externe partij of houden van teambijeenkomsten waar kennisoverdracht gegeven wordt door leidinggevende.
- Het houden van controlerondes op afdelingen.
- Werkinstructies.

6 **Leren en ontwikkelen: een lerende organisatie.**

Om de best mogelijke zorg te realiseren, vindt HOZO het van belang om permanent te blijven leren en ontwikkelen zowel als organisatie, als team en als individu. We zijn een lerende organisatie en willen continu werken aan het verbeteren van kwaliteit. Dit doen we door onszelf te toetsen middels audits, uitwisseling op verschillende niveaus binnen het lerend netwerk en continue scholing en ontwikkeling van onze medewerkers.

6.1 **Externe audits**

HOZO beschikt over het gouden PREZO keurmerk voor alle locaties en de Thuiszorg. In december 2020 is de PREZO eindaudit uitgevoerd in de auditcyclus die is gestart in 2018 met als resultaat heybehoud van het gouden keurmerk. De audits zijn uitgevoerd door Stichting Perspekt op basis van het PREZO VVT keurmerkschema 2017. In 2021 zou een nieuwe auditcyclus gestart moeten zijn. Dit is helaas door Corona niet gelukt. De initiële audit staan gepland voor het eerste kwartaal van 2022.

6.2 **Lerend netwerk**

In juni 2017 is het lerend netwerk gestart in samenwerking met de zorgcentra voor ouderen Groot Hoogwaak en DSV Verzorgd Leven. In 2019 is hier ook zorgcentrum Roomburgh bij aangesloten. Zowel beleidsmedewerkers, personeelsadviseurs, opleidingsadviseurs als bestuurders komen periodiek bijeen om kennis uit te wisselen.

In 2021 zijn op bestuurlijk niveau de contacten binnen het lerend netwerk verder aangetrokken. Naast uitwisseling van ervaringen/intervisie wordt op concrete onderdelen onderzocht waarin samen gewerkt kan worden. De thema's waarop samengewerkt wordt zijn o.a. opleiden, extramuralisering en AVG.

6.3 **Rapportage scholing**

Ook voor 2021 is een scholingsjaarplan opgesteld. De basis voor dit jaarplan wordt gevormd door het strategisch opleidingsplan 2019-2021 en de jaarplannen van de teams.

Rapportage scholing	Op 31-12-2021 waren er bij HOZO
Leerlingen BBL niveau 3	- 4 leerlingen 3^{de} jaar - 4 leerlingen 2^{de} jaar - 5 leerling 1^{ste} jaar
Leerlingen BBL niveau 4	- 4 leerlingen 4^{de} jaar - 3 leerling 3^{de} jaar - 1 leerlingen 2^{de} jaar-0 leerling 1^{ste} jaar
Opleiding verzorgende C	- 12 deelnemers zijn gestart, naar verwachting ronden 11 deelnemers de opleiding in juni 2022 af.
Opleiding EVV	- 4 deelnemers hebben de opleiding afgerond.

Opleiding gerontopsychiatrie (MBO-certificaat)

- 13 deelnemers (niveau 3 en 4) zijn gestart met de opleiding. Naar verwachting ronden zij de opleiding in april 2022 af.

E-learning vormt, in combinatie met praktijktoetsing, een belangrijke component van het scholingspakket. Dit wordt aangevuld met een aantal klassikale scholingen (mondzorg, ergonomisch werken en BHV). Scholing wordt gemonitord in het leermanagementsysteem. HOZO biedt plaats aan BBL en BOL leerlingen verzorgende 3-IG/MZ en verpleegkundige niveau 4.

6.4 Leerafdelingen Bloemswaard en Parkwijk

In oktober 2021 is gestart met de leerafdeling op de locatie Bloemswaard. HOZO is een lerende organisatie, waarin ruimte wordt geboden aan medewerkers om zich te ontwikkelen. Doelstelling van de leerafdeling is de opleidingscapaciteit van leerlingen te vergroten en tevens het leerklimaat voor leerlingen te verbeteren. De leerafdeling kan daarbij een belangrijke bijdrage leveren aan deze ontwikkeling voor in eerste instantie de studenten BBL Verzorgende IG-MZ en MBO-Verpleegkunde.

Wij willen onze studenten een optimaal leerklimate kunnen bieden en op deze wijze tegemoet komen aan de visie van onze organisatie en de competenties uit het beroepsprofiel verpleegkundige en Verzorgende IG-MZ. Studenten op de leerafdeling kunnen zich in een veilige en uitdagende omgeving optimaal ontwikkelen op de competenties: coördineren, organiseren, communicatie, kwaliteitsbevorderaar en reflectieve professional als toekomstig beroepsbeoefenaar en collega.

De ontwikkeling van de leerafdeling is mede mogelijk gemaakt met behulp van de extra middelen vanuit het zorgkantoor voor de zogeheten maatwerkafspraken. In 2022 zal tevens een leerafdeling op de locatie Parkwijk worden gestart.



Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning komen niet vanzelf tot stand. De wijze waarop de organisatie gestuurd wordt speelt een belangrijke faciliterende, stimulerende en trekkende rol. Een visie op kwaliteit, de inbreng van medewerkers en cliënten daarbij, het creëren van een leerklimaat zijn essentieel voor een goed functionerende organisatie.

7.1**Governancecode**

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. De Governancecode Zorg 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 voldoet aan de uitgangspunten die zorgbreed gelden voor VVT-organisaties.

In 2021 heeft HOZO getoetst of voldaan wordt aan de nieuwe Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR). Op dit moment zijn hiertoe geen aanpassingen nodig. In 2022 zal dit – conform de Governance code 2022 – meegenomen worden in de evaluatie van de Raad van Toezicht.

7.2**Raad van Bestuur**

In 2021 heeft er een wisseling plaatsgevonden in de raad van bestuur van HOZO. Daniëlle van Veen heeft per 1 mei Joke Ricke opgevolgd als bestuurder van HOZO. Tevens is per 1 mei 2021 de opdracht van de interim manager zorg en gastvrijheid afgerond. Hiermee is per 1 mei tevens een organisatie wijziging tot stand gebracht waarbij de managementlaag uit het organisatie model is verdwenen. De coördinatoren zorg & welzijn en coördinatoren van de ondersteunende diensten rapporteren hiermee rechtstreeks aan de bestuurder. Doelstelling van deze platte organisatie structuur is gericht op het ondersteunen van de organisatie met het bieden van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning door middel van het neerleggen van verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij de professionals. Deze organisatie verandering betekent daarmee een andere manier van werken en denken van zowel de professionals, de ondersteuning als het management. De voorbereidingen voor deze organisatie wijziging zijn in de periode voor de bestuurswissel voorbereid en uitgevoerd door de interim manager zorg en gastvrijheid. Na 1 mei 2021 is dit proces verder opgepakt door de bestuurder en het team van coördinatoren die samen het management team van HOZO vormen. De bestuurssecretaris stuurt de staf-organisatie aan. De bestuurder vormt samen met de bestuurssecretaris het bestuursoverleg.

In 2021 is de organisatie ontwikkeling verder ondersteunt middels een ontwikkeltraject voor de staf en een ontwikkeltraject voor de coördinatoren gericht op het versterken van de samenwerking, persoonlijke effectiviteit en communicatieve vaardigheden. De coördinatoren hebben tevens een training financieel management gevolgd. In 2022 zullen deze ontwikkeltrajecten verder doorlopen.

7.3

Risico's en kansen

COVID-19 heeft opnieuw in 2021 een grote invloed gehad op cliënten en medewerkers, op de wijze van zorg- en dienstverlening, het verzuim en de bedrijfsvoering. In 2021 kon opnieuw gebruik worden gemaakt van de verschillende compensatieregelingen. De financiële impact van de corona pandemie is hierdoor voor HOZO beperkt gebleven.

HOZO stelt jaarlijks een risicoanalyse op welke wordt besproken in de Raad van Toezicht, om zicht te hebben op mogelijke risico's en de beheersing hiervan. Voor 2021 zijn de volgende belangrijkste risico's en kansen benoemd:

Belangrijkste **interne** risico's:

1. Organisatie en leiderschapscultuur dient omgevormd te worden van een top down aansturing/ cultuur, naar duidelijke taken/ bevoegdheden en eigenaarschap.
2. Onvoldoende eigenaarschap en het nemen van verantwoordelijkheid van medewerkers op de werkvloer.
3. In de nieuwe organisatiestructuur is de rol van manager zorg komen te vervallen: coördinatoren zijn nog niet volledig in hun rol gegroeid. Daarnaast ontstaat kwetsbaarheid in de continuïteit van de aansturing bij uitval of verloop in relatie tot de grote span of control.
4. Kwetsbaarheid op sommige staf/sleutelposities bij uitval of verloop.
5. Onvoldoende adequate sturingsinformatie om goed te kunnen sturen op zowel de intramurale zorg als de Wijkverpleging.
6. Overschrijding van de inzet van personeel ten opzichte van de begroting in relatie tot hoge ervaren werkdruk in de zorgteams. Onduidelijkheid over de genormeerde inzet in relatie tot de zorgvraag.
7. Beperkte implementatiekracht: HOZO voldoet aan de randvoorwaarden voor de uitvoering van de Wet zorg en dwang, maar het ontbreekt nog aan de daadwerkelijke uitvoering in de praktijk. Incidentanalyse is nog onvoldoende geïmplementeerd.
8. Multidisciplinaire samenwerking met behandeldienst en eerstelijns behandelaars verder intensiveren als gevolg van toenemende zorgvraag.
9. Individueel en groepsgewijs reflecteren is nog niet op gewenste niveau (Prezo-audit)
10. De PDCA wordt niet altijd afgemaakt.

Belangrijkste **externe** risico's

1. Corona blijft impact hebben op de zorg- en dienstverlening, de inzetbaarheid van medewerkers en de mate waarin veranderingen gerealiseerd kunnen worden.
2. Verdere toename van de zorgzwaarte in de woonzorgcentra; transitie naar verpleeghuiszorg is nog niet volledig gerealiseerd.
3. Schaarste op de arbeidsmarkt, zowel ten aanzien van zorgpersoneel als voor de invulling van de behandeldienst.
4. Toenemende extramuralisering, inclusief toename meer complexe zorg in de thuissituatie en schaarste gekwalificeerde zorgmedewerkers, waardoor groei in de thuiszorg maar matig op gang komt.
5. Afrekening kwaliteitsbudget en ingezette coronamiddelen 2021.

6. Nog geen definitieve samenwerkings- en huurovereenkomst met Bouwinvest voor de locatie Hofstede.

Naast risico's zijn er ook **kansen** door ontwikkelingen in de interne en externe omgeving. Kansen voor HOZO zijn:

- Ontwikkeling wijk Elzenhof. Ontwikkeling zorgconcept voor de locatie Hofstede en inzetten zorg- en dienstverlening in het zorggebouw. Intensief overleg met partijen voor het vormgeven van de verdere zorg- en dienstverlening.
- Verdere ontwikkeling Zorg Thuis, inclusief vroegsignalering door medewerkers WMO huishouding als casemanagement dementie.
- Uitbreiden inzetten van consulten SO en psycholoog bij cliënten die onder de huisarts vallen.
- Uitbreiding 30 behandelplaatsen in 2022.
- Start programma Waardigheid en Trots op locatie Bloemswaard.

7.4 **Verslag van de Raad van Toezicht**

De raad van toezicht ziet erop toe dat de organisatie zorg biedt, en in de toekomst kan blijven bieden, 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 heeft daarbij oog voor de maatschappelijke positie van HOZO in Hillegom en omgeving.

De raad van toezicht vervult haar taak voor een belangrijk deel middels reguliere vergaderingen met de bestuurder en het kennis nemen van de relevante ontwikkelingen. Ook zijn er regelmatig contacten met onder meer Ondernemingsraad, Cliëntenraad en medewerkers. Zij 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.

Ook het jaar 2021 stond voor een belangrijk deel in het teken van de Covid-19 pandemie. De voortdurende druk op de zorg, en de telkens toch weer terugkerende besmettingen, zowel bij bewoners als bij medewerkers trokken een zware wissel op iedereen. Het aantal besmettingen bleef weliswaar relatief laag vergeleken met sommige andere organisaties, maar de voortdurende aandacht hiervoor legde een zware druk op de organisatie. De raad van toezicht heeft veel bewondering en waardering voor allen die met veel energie en toewijding de organisatie hier door heen hebben gesleept.

In 2021 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 genoemd.

Uiteraard was een belangrijk aandachtspunt het vertrek wegens pensionering van de zittende bestuurder, Joke Ricke, en de aanstelling per 1 mei 2021 van haar opvolger, Daniëlle van Veen. Zoals in het vorig jaarverslag al gemeld heeft de raad van toezicht in december 2020 haar keuze voor de nieuwe bestuurder gemaakt en deze keuze voor advies voorgelegd aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad. In januari 2021 is van beide organen positief advies ontvangen, zodat tijdig in de ontstane vacature kon worden voorzien.

Ook in 2021 wilde de raad van toezicht zich regelmatig verdiepen in een thema, of specifiek onderwerp, samen met daarbij betrokken medewerkers. Door de pandemie, heeft dit slechts één keer plaats gevonden, maar we gaan ervan uit dat deze, als zeer nuttig ervaren bijeenkomsten, weer vaker zullen kunnen worden gehouden. Het behandelde thema was het onderwerp Waardigheid en Trots, waarbij samen met betrokken medewerkers de voortgang van het project in Parkwijk onder de loep werd genomen.

Afgevaardigden van de raad hebben enkele vergaderingen van de Ondernemingsraad en van de Cliëntenraad bijgewoond. Daarbij is in januari, zoals hiervoor genoemd, de adviesaanvraag met betrekking tot de benoeming van de bestuurder besproken. Ook is de wisseling in de samenstelling van de raad van toezicht besproken (zie hieronder), en werd wederzijds informatie uitgewisseld over de ontwikkelingen in de organisatie.

In de vergaderingen van de raad kwamen wederom aan de orde de rapportages over kwaliteit en veiligheid van de zorg, de risico's, en de bedrijfsvoering. De raad constateert dat, ondanks de voortdurende belasting van de pandemie, de organisatie toch op deze terreinen goed is blijven presteren.

Zoals elk jaar stond ook de financiële informatie weer iedere vergadering op de agenda. Uiteraard speelde ook hierbij de pandemie een rol, waarvan de invloed op de cijfers zichtbaar is gemaakt. 2021 is ook op financieel gebied goed afgesloten, hetgeen tot voldoening stemt, omdat een financieel stevige basis voorwaarde is voor de continuïteit van de organisatie.

De samenstelling van de raad van toezicht is in 2021 gewijzigd. Wegens het aanvaarden van een functie in een andere organisatie heeft mevrouw Annemarieke Godschalkx zich per 1 september 2021 teruggetrokken uit de raad. In haar plaats is benoemd mevrouw Wilma Deerenberg. Mevrouw Deerenberg heeft de portefeuille kwaliteit en veiligheid.

Per eind 2021 was regulier aftredend de voorzitter van de raad, de heer Henk Waling. Echter, vanwege de hierboven genoemde wisselingen in zowel de functie van bestuurder, als van een lid van de raad, heeft de raad de heer Waling gevraagd nog een jaar langer in functie te blijven, zodat hij eind 2022 aftreedt.

De ontwikkelingen in de maatschappij op gebied van vergrijzing, veranderende behoeften aan zorg, en de arbeidsmarkt, hebben uiteraard ook effect op HOZO. De raad van toezicht constateert dat de noodzakelijke transitie van de organisatie naar verpleeghuiszorg, en de toenemende vraag naar thuiszorg de nodige uitdagingen met zich meebrengt. De strategie van HOZO is erop gericht hierop een adequaat antwoord te vinden. De raad is ervan overtuigd dat dit gaat lukken.

De raad heeft veel waardering voor de energie en inzet van al onze medewerkers die er gezamenlijk voor zorgen dat, door de kwaliteit van de geleverde zorg cliënten zich thuis voelen en HOZO een stevige positie heeft in de zorg voor ouderen in Hillegom.

7.5 Medezeggenschap cliënten (Cliëntenraad)

HOZO heeft drie cliëntenraden, namelijk één voor Bloemswaard, één voor Maronia en één voor Parkwijk en de thuiszorg, die in de praktijk als één cliëntenraad opereren. De cliëntenraad van Bloemswaard bestaat uit drie personen, Maronia uit twee personen en Parkwijk uit twee personen. Het vinden van voldoende leden voor de cliëntenraden is een belangrijk aandachtspunt. Er is nog een vacature voor de thuiszorg. In de praktijk vergaderen de cliëntenraden gezamenlijk.

De cliëntenraden hebben in 2021 zeven maal overleg gevoerd met de bestuurder, waarvan éénmaal in bijzijn van een afvaardiging van de raad van toezicht. De cliëntenraad is betrokken geweest bij de aanstelling van de nieuwe bestuurder doormiddel van een adviesgesprek met de nieuwe bestuurder. Het Zorgkantoor Zorg en Zekerheid heeft in 2021 twee locatiebezoeken gebracht aan Parkwijk en Maronia; zij hebben daar tevens gesproken met de cliëntenraad van de betreffende locatie.

Onderwerpen die in 2021 met de cliëntenraden besproken zijn waren onder andere:

Ter bespreking/informatie:	Ter advies:
- Corona en vaccinatie beleid - Uitkomsten PREZO - Uitkomsten Client tevredenheidsonderzoeken (CTO) - Projectplan leerafdeling - Kaderbrief 2022-2023	- Kwaliteitsplan 2021 - Begroting 2021 - Jaarrekening en verantwoording 2020 - Wasservice en overgang naar nieuwe wasservice - Minimale zorg - Corona compensatie regeling - PDL zorg - Aanstelling WZD functionaris

7.6

Medezeggenschap personeel (Ondernemingsraad)

HOZO heeft één Ondernemingsraad voor Parkwijk, Bloemswaard, Maronia en Zorg Thuis. De ondernemingsraad bestaat uit vijf tot 7 personen. In 2021 is het aantal leden van de ondernemingsraad verminderd van 5 naar 4 personen. Voldoende leden om de Ondernemingsraad te bemensen is een belangrijk aandachtspunt. De Ondernemingsraad zet in op de werving van nieuwe leden.

In 2021 is er 6 keer overleg vergadering geweest met de directeur-bestuurder, waarbij éénmaal een afvaardiging van de Raad van Toezicht aanwezig was. De ondernemingsraad is betrokken geweest bij de aanstelling van de nieuwe bestuurder doormiddel van een adviesgesprek met de nieuwe bestuurder.

De belangrijkste onderwerpen die in 2021 besproken waren:

Ter bespreking/informatie:	Ter advies:
- Corona en vaccinatie beleid - Uitkomsten PREZO - Uitkomsten Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) - Uitkomsten Client tevredenheidsonderzoeken (CTO) - Kaderbrief 2022-2023 - Kwaliteitsjaarplan 2022-2023 - accountantsverslag 2020 - Plan van aanpak Waardigheid en Trots op locatie Bloemswaard - Plan van aanpak digicoaches - PDL zorg - Aanstelling WZD functionaris - Aanvraag corona compensatie omzetsderving	- begroting 2021 - jaarrekening en verantwoording 2020 - projectplan Leerafdeling - Minimale zorg
	Ter instemming:
	- werkkostenregeling 2020

7.7

Verpleegkundige en/of Verzorgende Advies Raad (VVAR)

De 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). Binnen HOZO bestaat de VVAR naast verpleegkundigen ook uit deelname van de specialist ouderengeneeskunde (SO) en een medewerker Welzijn.

De aandachtsgebieden van de VVAR zijn terug te brengen tot:

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

Een kerntaak van de VVAR binnen HOZO is het gevraagd en ongevraagd advies geven. 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 2021 vier keer bij elkaar geweest. Onderwerpen die besproken zijn:

Ter bespreking/informatie:
- kaderbrief 2022-2023 - kwaliteitsjaarplan 2022-2023 - Specialisatie Geronto psychiatrie - Versterken positie EVV-ers - Medicatieveiligheid - Procedure minimale zorg - Plan van aanpak Waardigheid en Trots op locatie Bloemswaard - Uitkomsten CTO, MTO, PREZO

8

Personeelssamenstelling: kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener

Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënt en zorgverlener. De zorgprofessional maakt het verschil, met zijn of haar kennis, deskundigheid, ervaring en bejegening. Naast de inzet van de medewerkers zorg en welzijn, spelen familie, mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijke rol in het welbevinden van de cliënt. In dit hoofdstuk gaat het met name over de personeelssamenstelling welke wordt ingezet rondom de cliënt. Personeelssamenstelling draait om de inzet van de juiste mensen met de juiste competenties die nodig zijn, gezien de vragen van de bewonersgroep op dat moment.

8.1 Voldoende gekwalificeerde medewerkers

In 2021 is de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt van gediplomeerde zorgprofessionals verder achteruit gegaan. Voor de uitbraak van COVID-19 was het al moeilijk om gediplomeerde zorgprofessionals te werven, daarna werd het nog moeilijker. Gelukkig konden we in 2021 ook de vruchten plukken van de reeds ingezette inspanningen op het gebied van opleidingen. HOZO zet stevig in op het zelf opleiden van medewerkers voor de functie van Verzorgende C, Verzorgende IG en EVV.

Daarnaast hebben we gebruik gemaakt van de coronabaan-subsidie. Deze subsidie maakte het mogelijk zij-instromers zonder zorgachtergrond kennis te laten maken met de zorg. Dit heeft geleid tot een 5-tal enthousiaste nieuwe verzorgende IG-leerlingen.

Om de opleidingscapaciteit te vergroten en het leerklimaat te verbeteren is in oktober 2021 gestart met HOZO's eerste leerafdeling op locatie Bloemswaard. Een afdeling die volledig bezet wordt door leerlingen en leercoaches. In maart 2022 gaat de 2^e leerafdeling van start op locatie Parkwijk. In het najaar van 2021 hebben we ons gericht op het werven, selecteren van nieuwe BBL-leerlingen voor de leerafdeling op locatie Parkwijk.

De inzet van uitzendkrachten was in 2021 helaas nodig om voldoende 'handen aan het bed' te kunnen realiseren. 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 gediplomeerde zorgprofessionals. De kosten voor externe inhuur zijn derhalve hoog. In de loop van 2021 is de omslag gemaakt naar de inzet van ZZP-ers in de zorg voor een langere periode in plaats van de inzet van uitzendkrachten voor losse diensten. Dit heeft gezorgd voor meer continuïteit in de zorg en rust op de afdelingen.

Met behulp van het programma Waardigheid en Trots is eind 2021 gestart met het model Personeel in Balans. Dit geeft inzicht in zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve bezetting van de teams zorg en welzijn in relatie tot de zorgvraag. De resultaten hiervan worden verwacht in de eerste helft van

2022. Inzichten zullen worden gebruikt voor de sturing op de inzet van personeel op korte en middellange termijn.

8.2 Verzuim

Zoals voorspeld is het verzuim in 2021 verder gestegen ten opzichte van 2020. In 2019 was het verzuim 6,5%, in 2020 6,8% en dit jaar 7,6% (Vernet, 2021). Het verzuim in de branche over het jaar 2021 is 8,5%. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim zowel in de branche als binnen HOZO gestegen. Met 7,6% is het verzuim bij HOZO in 2021 lager dan dat van de branche. HOZO scoort wat het verzuimpercentage betreft redelijk goed ten opzichte van de sector. Echter, met name in de zorg is op sommige momenten het verzuimpercentage hoger dan 10%. Het verzuimpercentage is dan ook hoger dan gewenst en vraagt daarmee alle aandacht van leidinggevendenden, HR en de bedrijfsarts. In het verzuimbeleid wordt ingezet op mogelijkheden in plaats van beperkingen. Aangezien het hoge verzuimpercentage mede beïnvloed is door de corona-periode is de verwachting dat het verzuimpercentage in de loop van 2022 verder zal afnemen.

8.3 In- en uitdiensttreding

In 2021 zijn in totaal 73 nieuwe medewerkers ingestroomd in zowel zorg, welzijn als de ondersteuning. De totale uitstroom was 65 medewerkers. Het lukt HOZO beter om medewerkers vast te houden dan andere organisaties binnen de branche.



Het bieden van persoonsgerichte zorg en ondersteuning staat niet op zichzelf. Er zijn veel ontwikkelingen, factoren en innovaties die invloed hebben op het functioneren van de organisatie. Door deze tijdig te identificeren en te doorgronden kunnen de organisatie en de medewerkers er zodanig op inspelen dat zij bijdragen aan kwaliteit van leven van de bewoners en kwaliteit van het werk van de medewerkers. In dit hoofdstuk worden genoemd de technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, de financiën en administratieve organisatie.

9.1 Technologische hulpbronnen en digitalisering

Nieuwe technologieën en digitalisering zijn bezig aan een opmars, ook in de ouderenzorg. De inzet van technologie in de zorg is een hulpmiddel en nadrukkelijk geen vervanging van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Wel kan de inzet van technologie en digitalisering de zorg- en dienstverlening ondersteunen. HOZO werkt zoveel mogelijk digitaal; er wordt gewerkt met een elektronisch cliënten dossier (ECD) ook op tablets en telefoons. Om de zorg hierbij te ondersteunen is in 2021 gestart met het project digicoaches, om zorgmedewerkers te ondersteunen bij het gebruik van nieuwe devices en applicaties. De digicoaches gaan de coachende schakel vormen tussen de zorgmedewerkers enerzijds en applicatiebeheerders en ICT medewerkers anderzijds.

Om tijdig in te spelen op de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van inzet van technologie, digitalisering en het gebruik van de juiste devices is in 2021 gestart met de werkgroep HOZO digitaal, waarin zowel medewerkers ICT, applicatiebeheer als vertegenwoordigers vanuit de zorg participeren. Vanuit deze werkgroep is het advies gekomen om te starten met het formuleren van een informatiestrategie. Hier zal HOZO in de loop van 2022 mee gaan starten.

In 2021 is op het gebied van technologische vernieuwing en digitalisering ingezet op de volgende initiatieven:

- Er zijn dit jaar notebooks aangeschaft voor met name stafmedewerkers om thuiswerken mogelijk te maken. Daarnaast zijn extra camera's aangeschaft om het gebruik van Teams te faciliteren.
- De server van het Tyco zorgalarmeringssysteem voor Bloemswaard en Parkwijk is vervangen door een windows10 exemplaar. Hierdoor is de spraakverbinding naar de kamers en appartementen sterk verbeterd.
- De UPS (noodstroomvoorziening) in de serverruimte is vervangen.
- Het aantal servers is uitgebreid van twee naar vier stuks.
- Voor de zorgalarmering in Maronia zijn we dit jaar een pilot gestart met zorgalarmeringstoestellen die niet meer via de telefoonverbinding van de cliënt werken maar via de vaste internet verbinding van HOZO. De huidige werking via de telefoonlijn van de cliënt geeft soms veel ongemak vooral bij mutaties, is minder bedrijfszeker en geeft vaak hoge telefoonrekeningen.

Het gebruik van Zorgmail is dit jaar verder geïmplementeerd en alle vaste pc's zijn dit jaar voorzien van een outlook Zorgmail plug-in. Hiermee komt voor HOZO dan tevens het faxtijdperk ten einde, dit moet in 2022 nog wel afgebouwd gaan worden.

Technologische hulpmiddelen die dienend zijn aan het primair proces en binnen HOZO worden ingezet zijn:

Applicaties	Technologische voorzieningen gericht op persoonsgerichte zorg en welbevinden
- elektronisch Cliënten Dossier (ECD), ook op tablets en smartphones - CarenZorgt - personen alarmering met spreek- luister verbinding(intra- en extramuraal) - dwaaldetectie en Spotter - Zorgmail - Zorgdomein - POINT (digitale overdracht vanuit de ziekenhuizen) - digitaal roosteren - digitaal medicatie aftekensysteem Ncare - Ipods - tablets t.b.v. Teams-verbindingen	- Tovertafel - BeleefTV - Paro zeehonden - Snoezelkarren - Fietslabirynthen

9.2 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 en Repose AD-oplegmatrassen
- licht en sterk dynamische luchtwisselmatrassen
- (mobiele) zuurstofconcentrator
- infuuspompen

D.m.v. klinische lessen en aanschaf van speciaal matrassen is het aantal gehuurde hulpmiddelen fors omlaag gebracht.

9.3 Hoofdpijnen financieel beleid, resultaat, ratio's en financiële risico's

HOZO sluit 2021 af met een positief resultaat. Net als in 2020 heeft COVID-19 ook in 2021 een grote invloed gehad op de ontwikkelingen binnen onze organisatie. Er was sprake van extra kosten als gevolg van onder meer hoger verzuim, extra zorgkosten inzake COVID-19 en kosten voor persoonlijke beschermingsmiddelen. Voor specifieke toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

9.3.1 Hooflijnen financieel beleid

Het boekjaar 2021 wordt afgesloten met een positief resultaat van € 101.900 (€ 482.890 in 2019).

Het budget voor aanvaardbare kosten WLZ is in 2021 hoger dan in 2020 vooral als gevolg van de gestegen tarieven, het hoger aantal geleverde behandeldagen en het hogere Kwaliteitsbudget in 2020. De totale zorginkomsten uit WLZ, ZVW en WMO bedroegen in 2021 € 16.449.000, tegen € 14.744.000 in 2020.

De personeelskosten zijn in 2021 € 1,3 miljoen hoger dan in 2020. Dit wordt veroorzaakt door de inzet van meer personeel, mede dankzij het kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg, het hogere ziekteverzuim/quarantaine door corona en door de vorming van een voorziening voor de CAO-regeling vervroegd uittreden. De overige bedrijfskosten zijn € 175.000 hoger dan in 2020, vooral als gevolg van hogere bewonersgebonden kosten door de uitbreiding van het aantal bewoners met behandeling.

De vermogenspositie per 31 december 2021 is gezond. Op de balans staat een eigen vermogen van ruim € 7,5 miljoen. Gedurende het boekjaar 2021 is de productieafspraken met het zorgkantoor één keer aangepast tijdens de herschikkingsronde van oktober. De gerealiseerde productie ligt binnen deze afspraak.

In 2021 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.

Naast alle wettelijke verplichtingen waar HOZO zich aan te houden heeft, zal in 2022 het financieel beleid vooral gericht zijn op de ontwikkeling van budgetverantwoordelijkheid bij de coördinatoren, het beheersen van de kosten voor uitzendkrachten, het in gebruik nemen van het model Personeel in Balans en het terugbrengen van het ziekteverzuim en de financiële consequenties hiervan.

9.3.2 Ratio's en risico's financieel beleid

In onderstaande tabellen staan de resultaatratio, de liquiditeit en de solvabiliteit beschreven. Deze ratio's laten een positief beeld zien van het financieel resultaat over 2021.

Resultaattratio	2021	2020
Resultaattratio: resultaat boekjaar / totale omzet	0,6%	3,0%

Liquiditeit	2021	2020
Current ratio	168,8%	144,5%

Solvabiliteit	2021	2020
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	31,9%	31,8%
Vermogensratio (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	44,5%	47,0%

De risico's met betrekking tot het financiële beleid worden gevormd door diverse ontwikkelingen binnen HOZO en daarbuiten. 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. Afhankelijk van de door de overheid beschikbaar gestelde financiering van de zorg, kan verzwaring van de zorg, zoals die ook in 2022 weer wordt verwacht, gefinancierd worden.

In 2021 is bij één zorgverzekeraar het budget overschreden voor de zorg die onder de ZvW valt. De geleverde zorg per zorgverzekeraar wordt gedurende het jaar kritisch gevolgd in relatie tot de budgetplafonds. Als overschrijding dreigt zal HOZO tijdig contact leggen met betrokken verzekeraars om te proberen het budgetplafond te verhogen.

Ook voor 2022 worden meerkosten als gevolg van corona verwacht. Alle partijen in de zorg werken aan maatregelen om de financiële impact niet te groot te laten zijn. Verwacht wordt dat in lijn met 2020 en 2021 de financiële consequenties beheersbaar zullen zijn.

Ten slotte bestaat er het risico dat HOZO niet voldoet aan de door de Rabobank vereisten van de bepaalde ratio's (DSCR). HOZO is in goed 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. Vooralsnog is dit echter niet aan de orde en voldoet HOZO op basis van de huidige resultaatontwikkeling aan alle verplichtingen.



Zorgkaart Nederland

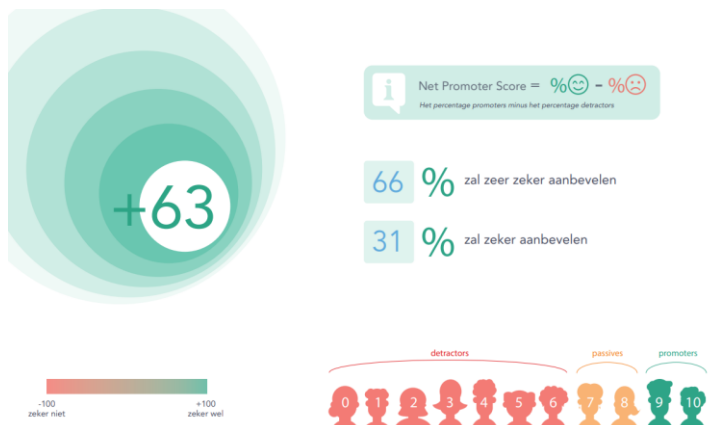
Op zorgkaart Nederland kunnen cliënten hun waardering achter laten voor een instelling of behandelaar. Voor 2021 waardeerden cliënten de locaties van HOZO met het cijfer:

Bloemswaard	7.0
Parkwijk	7.3
Maronia	7.6
Zorg Thuis	8.5

Extramurale zorg WMO huishouding

In het eerste kwartaal van 2021 is er via papieren vragenlijsten een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan onder onze cliënten Wmo-huishouding. In totaal zijn er 266 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 154 ingevuld retour zijn ontvangen (respons 53%). 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:



Er worden veel mooie complimenten gegeven. Cliënten zijn zeer tevreden over hun vaste medewerker. De complimenten gaan met name over de persoonlijke aandacht, de zelfstandigheid van de medewerker in de huishouding (zelf werk zien) en de deskundigheid waarmee de huishoudelijke taken worden uitgevoerd.

Op de vraag wat er beter zou kunnen, komt een aantal thema's naar voren:

- De vervanging van een vaste medewerker bij afwezigheid – cliënten geven aan dat zij tijdens vakantie van hun vaste hulp geen vervanging hebben gekregen, of dat zij ontevreden waren over de deskundigheid van de vervanger;
- De tijd waarop de hulp langskomt – bij verschillende cliënten komt de hulp rond lunchtijd. Zij ervaren dit als vervelend;
- De tijd voor de huishouding – cliënten benoemen dat het aantal uur huishouding niet voldoende is, waardoor ze zelf nog taken moeten uitvoeren;

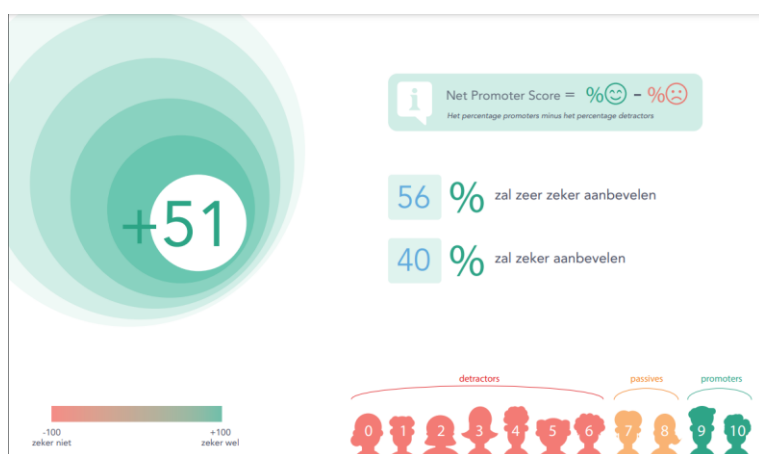
- De schoonmaak van specifieke onderdelen in huis – enkele cliënten geven aan dat onderdelen in huis niet goed worden schoongemaakt, zoals de keuken (/afzuigkap), de ramen (er blijven strepen achter), of wat rustiger schoonmaken (door het ruwe stofzuigen moet de verf soms bijgewerkt).

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

Extramurale zorg Zvw (PREM)

In het eerste kwartaal van 2021 hebben wij via papieren vragenlijsten een cliënttevredenheids-onderzoek gedaan onder onze cliënten wijkverpleging Zvw. In totaal zijn er 88 vragenlijsten verstuurd, waarvan wij er 43 ingevuld retour hebben ontvangen (respons 49%). De antwoorden zijn vervolgens ingevoerd in CareRate.

Net Promotor Score:



Op de vraag ‘Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening’, antwoordde 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, persoonlijke aandacht en vakkundigheid van de medewerkers. Een aantal cliënten gaf wel aan graag meer tijd en aandacht te willen hebben van de medewerkers. Alle complimenten en aandachtspunten zijn in de werkoverleggen met de medewerkers besproken.

Intramurale zorg Wlz

In het tweede kwartaal van 2021 hebben wij middels digitale vragenlijsten een cliënttevredenheids-onderzoek gedaan onder onze intramurale bewoners (indien zij de vragen nog zelf kunnen beantwoorden of hun eerste contactpersonen. De antwoorden zijn vervolgens ingevoerd in CareRate.

In totaal zijn er 160 vragenlijsten verstuurd, waarvan wij er 107 ingevuld retour hebben ontvangen (respons 67%).

Het gemiddelde cijfer wat zij geven voor de zorg en dienstverlening van HOZO is een: **7,7**

Bloemswaard Bloemen	Bloemswaard Tuinen	Parkwijk	Maronia
7,5	7,8	8,2	7,6

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek zijn overwegend positief. De antwoorden van bewoners en hun familie/mantelzorgers laten zien dat een zeer groot deel tevreden is over de zorgverlening van HOZO, maar ook dat er hier en daar ruimte is voor verbetering. Veel bewoners geven aan dat zij zich thuis voelen in hun appartementen en in de verschillende woonzorgcentra. Ze voelen zich daarbij ook veilig en vinden het gebouw en de voorzieningen prettig. Gastvrijheid scoort goed op alle locaties. Cliënten ervaren een voldoende gevarieerd aanbod van eten en drinken, waarvan zij de smaak goed vinden. Daarbij vinden zij de ontvangst van bezoekers goed, wat opvallend en positief is gezien de bezoekersregelingen van het afgelopen jaar vanwege COVID. Op het gebied van daginvulling zijn bewoners redelijk tevreden. Er worden voldoende activiteiten aangeboden en ze ervaren hierin genoeg variatie. Wel mag er, waar mogelijk, wat meer aandacht zijn voor hun wensen. Tot slot hebben de meeste bewoners vertrouwen in de deskundigheid van het personeel en wordt er op een begrijpelijke manier met ze gecommuniceerd. Ruim 96% van alle respondenten zou HOZO aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten.

10.2 Medewerker tevredenheidsonderzoek

In het voor- en najaar van 2021 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 7,7. Dit laat een zeer lichte daling zien (0,1) ten opzichte van 2020. De resultaten van deel 1 zijn hieronder samengevat. De resultaten van deel 2 worden in 2022 uitgewerkt.

Samenvatting van de resultaten

Positieve punten

- Medewerkers zijn overwegend tevreden over het oog van de leidinggevende voor de balans tussen werk en privé. Hierin is een lichte stijging zichtbaar ten opzichte van vorig jaar.
- Ruim 70% van de medewerkers geeft aan dat de werksfeer tussen collega's goed is.
- Medewerkers zijn oplossingsgericht, ze wisselen ideeën met elkaar uit over hun werk en de sfeer onderling is overwegend goed.
- Ruim de helft van de medewerkers is tevreden over de manier waarop hun leidinggevende leiding geeft. Het percentage ontevreden medewerkers daalt van 28% in 2020 naar 20% in 2021. De rest geeft aan neutraal te zijn op dit punt.
- Vrijwel alle medewerkers zetten graag een stap extra om bij te dragen aan het succes van de organisatie.

Aandachtspunten

- Diverse medewerkers geven aan dat zij wel eens moeite hebben met de verwerking na het overlijden van een bewoner. Ze praten hier wel over met collega's of familie, maar uit suggesties blijkt bij sommigen een behoefte om hier vanuit HOZO ook aandacht aan te besteden.
- 20% van de medewerkers ervaart dat zij helemaal op zijn aan het eind van de werkdag. Ten opzichte van 2020 zien we geen verbetering.
- 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.
- 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.
- Medewerkers zouden meer ondersteuning willen hebben van een leidinggevende in een moeilijke situatie.
- De onderlinge communicatie binnen het team en met de leidinggevende wordt door veel medewerkers benoemd als verbeterpunt.

10.3

Klachten en complimenten

In 2021 zijn in totaal tien klachten bij de klachtenfunctionaris binnengekomen. Dat zijn er dertien minder dan in 2020. De klachten zijn individuele, éénmalige klachten en hadden veelal te maken met bejegening en communicatie. Daarnaast was er een klacht over het testbeleid t.a.v. COVID-19 en een klacht over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de klager uitgesproken of opgelost.

Bij de cliëntvertrouwenspersoon zijn in 2021 geen klachten binnengekomen.

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.