

Kwaliteitsvenster – 2020

We leven op dit moment in een turbulente tijd. Bij de meeste mensen staat het leven in het teken van COVID-19. Ook Groenhuysen kreeg in 2020 met het virus te maken. De impact op de zorg- en dienstverlening was soms groot, maar ondanks de diverse maatregelen en beperkingen probeerden we zoveel mogelijk activiteiten en projecten door te laten gaan. We waren wel van slag, maar raakten niet van koers.

Het strategisch kompas 2018 – 2020 bereikte op 31 december 2020 zijn voorlopige eindbestemming. Samen met interne en externe stakeholders keken we welke koers we moesten inzetten voor de herijking van het strategisch kompas. In het najaar van 2020 startten we met behulp van een extern bureau met het ophalen van input door middel van een enquête onder alle medewerkers. Ook de belangrijke externe stakeholders van Groenhuysen mochten hun visie geven. De uitkomsten van de enquête gaven aan dat 90% van de medewerkers positief is over de organisatie en achter het hogere doel van Groenhuysen staat. Medewerkers en adviesorganen geven aan dat Groenhuysen het goed doet en de stap kan nemen naar geweldig! We zijn dan ook trots hoe we dit met z'n allen bereikten.

Maar zoals ieder van ons zijn eigen manier van reizen heeft, zoekt Groenhuysen ook steeds een weg om haar zorg- en dienstverlening te optimaliseren. Hoe deze reis eruit ziet, vullen we steeds meer met de medewerkers en stakeholders in. Met de verkregen input van de enquêtes organiseerden we vervolgens een zestal afzonderlijke focusgroepen. Tijdens de focusgroepen vroeg het extern bureau verdieping op de uitkomsten van de enquête. De focusgroepen bestonden uit medewerkers, OR, VVAR, CCR, vrijwilligers, raad van commissarissen, managers en bestuursrotonde (het managementteam).

De bestuursrotonde ging vervolgens eind oktober aan de slag met alle verkregen input. Dit leidde tot de totstandkoming van het strategisch kompas 2021-2023. Vervolgens legden we het strategisch kompas 2021-2023 voor aan een afvaardiging van de verschillende focusgroepen. In deze sessie lichtten we onze keuzes toe, waarna eind december de raad van bestuur het besluit nam om het strategisch kompas 2021-2023 vast te stellen. Na de goedkeuring van raad van commissarissen in het eerste kwartaal van 2021 starten we met de communicatie richting de interne organisatie en stakeholders. Het strategisch kompas 2021- 2023 geeft de uitgestippelde route aan voor de komende jaren.

We ontwikkelden in 2016 ons eigen basiskwaliteitskader. Elke cyclus van anderhalf jaar stellen wij waar nodig het basiskwaliteitskader bij. In het kwaliteitskader werken wij zes bouwstenen uit. We beschrijven in het basis kwaliteitskader een integraal beeld op kwaliteit van zorg en onze visie op aansprekende persoonlijke zorg. Verder namen we ook de waarden die Groenhuysen zelf belangrijk vindt op, waaronder Planetree. Daarnaast kregen de visie op kwaliteit van zorg van de Kwaliteitsraad, de normen van de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd, het landelijke Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de ISO 9001 een plek.

De zes bouwstenen zijn: klant in de regie, zinvolle bezigheid, dagelijkse verzorging, methodisch werken, de woonomgeving en de mensen. Deze bouwstenen vormen de basis van dit kwaliteitsvenster. Daarnaast voegden wij medezeggenschap, bestuur & toezicht en innovatie toe aan het rijtje van zes. Dit jaar voegen we COVID-19 als extra bouwsteen toe, omdat de gevolgen van het virus in 2020 een belangrijk onderwerp was binnen Groenhuysen.

Het strategisch kompas en het basiskwaliteitskader Groenhuysen is steeds het vertrekpunt van waaruit wij handelen. Groenhuysen gaat door op de ingeslagen weg, maar wel met nieuwe uitdagingen. Het nieuwe uitgestippelde reisplan continueren we door in 2021 samen op ontdekking te gaan. Elke vier maanden staat Groenhuysen stil om te beoordelen of het reisplan wijziging behoeft om vervolgens de reis te hervatten. Dit alles om in 2023 aan te komen op de eindbestemming.

Het kwaliteitsvenster is het jaarverslag van Groenhuysen. U leest in het venster alleen de informatie over 2020.



Klant in de regie



Zinnvolle bezigheid



Dagelijkse verzorging



Methodisch werken



De woonomgeving



De mensen



Medezeggenschap



Bestuur & toezicht



Innovatie



COVID-19

Klant in de regie



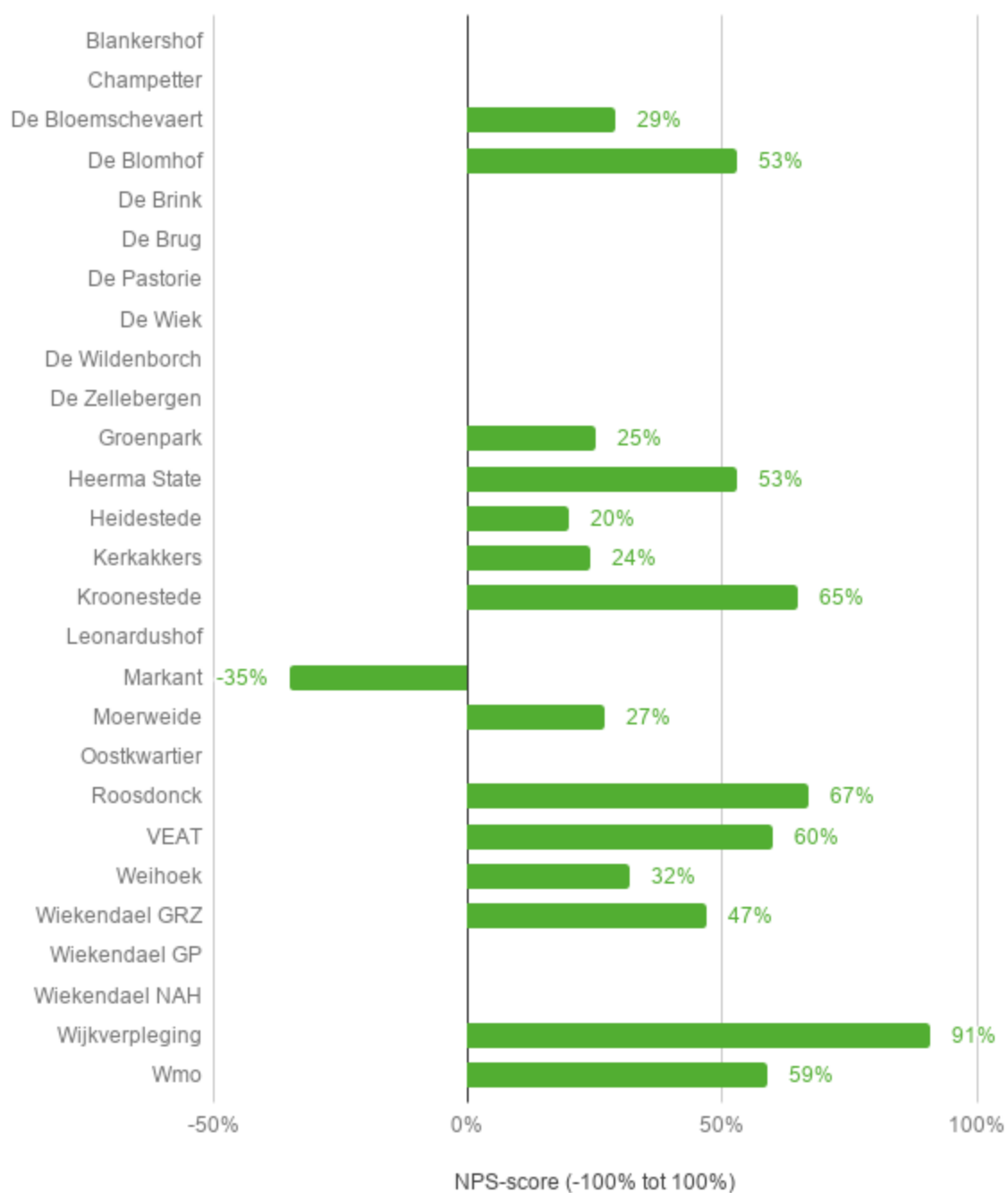
De klant is leidend voor de zorgvraag. Groenhuysen streeft naar aansprekende persoonlijke zorg, waarbij het gaat om sfeervolle woonvormen, prettige dagactiviteiten en aandacht voor de individuele klant. De klant in de regie betekent dat de zorg- en dienstverlening aansluit op wensen, mogelijkheden en behoeften van klanten waardoor zij zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

Klantwaarderingsonderzoek

Groenhuysen voert continu klantwaarderingsonderzoeken uit. Aan de hand hiervan weet Groenhuysen wat haar sterke punten en verbeterpunten zijn. Hiermee blijft Groenhuysen werken aan de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening en de beleving daarvan. Bij elk klantwaarderingsonderzoek krijgen klanten de gelegenheid aan te geven of zij Groenhuysen zouden aanbevelen bij hun familie en vrienden op een schaal van 0 (zeer waarschijnlijk niet) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk wel). Op basis van hun antwoord komt de NPS-score tot stand. De scores 9 en 10 worden bij elkaar opgeteld en vormen een percentage van het totaal. Hetzelfde geldt voor de scores 0 tot en met 6. De NPS-score wordt vervolgens berekend door het % scores 9 en 10 te verminderen met het % scores 6 en lager. Voorbeeld: 44% scoort een 9 en 10, 23% scoort 6 of lager. Dan is de NPS-score 21%.

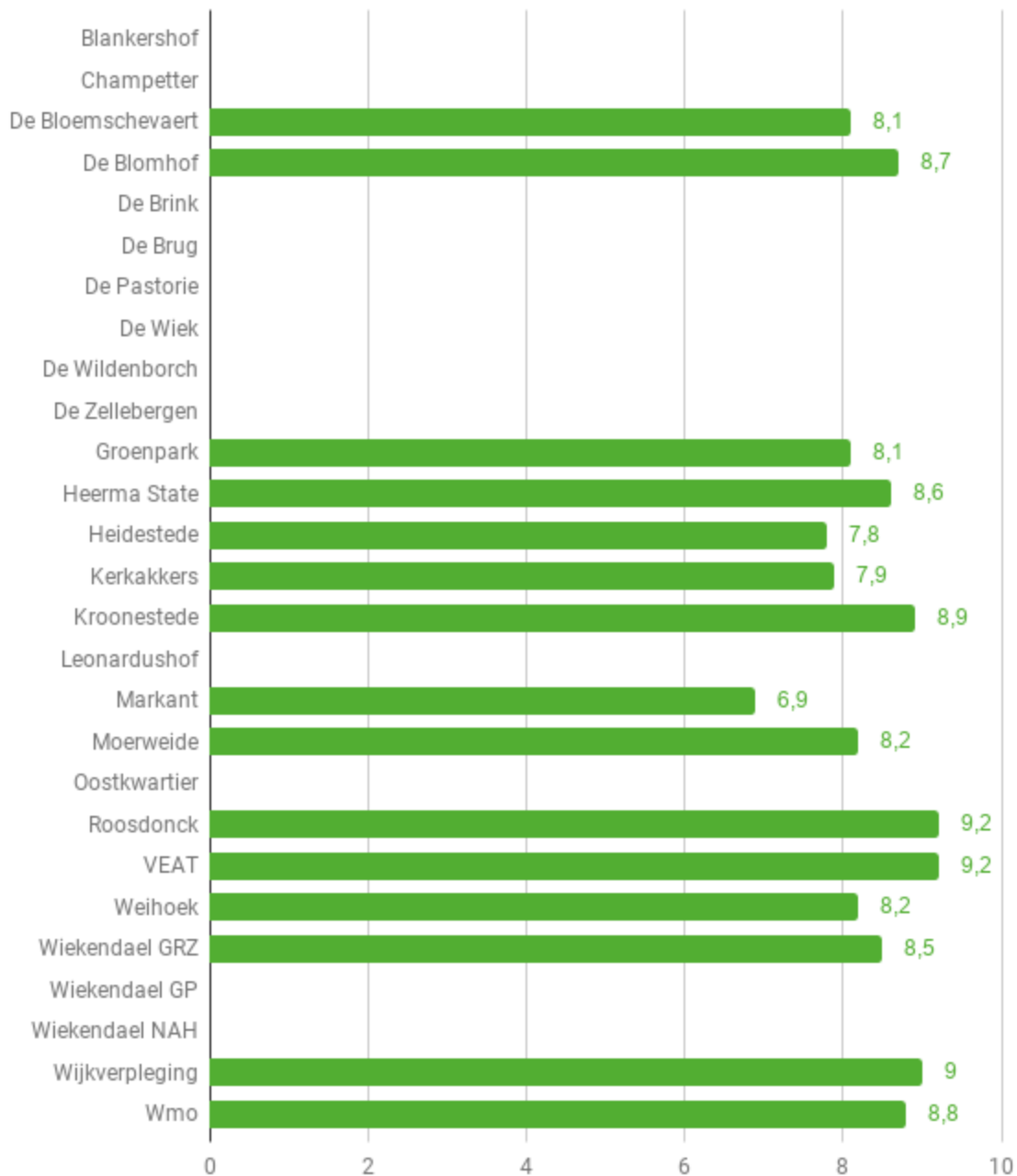
In onderstaande grafiek (links) ziet u de NPS-score per locatie. Verder ziet u in de grafiek (rechts) het gemiddelde cijfer wat klanten en/of klantvertegenwoordigers tijdens het klantwaarderingsonderzoek aan de locatie toekennen. Groenhuysen geeft in deze grafiek alleen het percentage weer waar meer dan tien respondenten het klantwaarderingsonderzoek invulden. In sommige gevallen zijn er geen NPS-scores of gemiddelde cijfers voor 2020 bekend. Eind 2020 pasten we het klanttevredenheidsbeleid aan. We streven ernaar dat in 2021 alle locaties van Groenhuysen een klanttevredenheidsonderzoek houden.

NPS-score



Gemiddeld cijfer

norm: 8,5



Wilt u per locatie weten uit welke cijfers de NPS-score ontstond? Bekijk dan het antwoord op de vraag: In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?

Om te kunnen achterhalen of onze klanten tevreden zijn over hoe zij de zorg- en dienstverlening van Groenhuysen ervaren, vragen onze medewerkers hier met regelmaat naar. Dit gebeurt tijdens de contactmomenten in de dagelijkse zorg en het maakt onderdeel uit van het klantgesprek, twee keer per jaar. Groenhuysen investeert in het kort cyclisch meten op locaties. Klanten en/of hun vertegenwoordigers krijgen de volgende vraag voorgelegd: In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden? Zij scoren de locaties op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Op basis van deze gegevens komt de NPS-score per locatie tot stand.

Blankershof

volgt in 2021



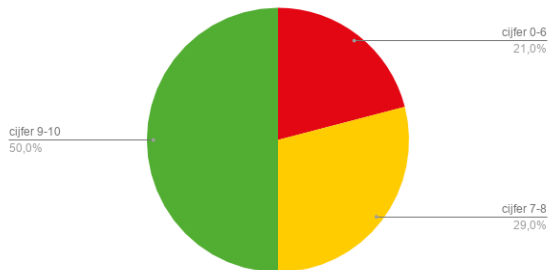
Champetter

volgt in 2021



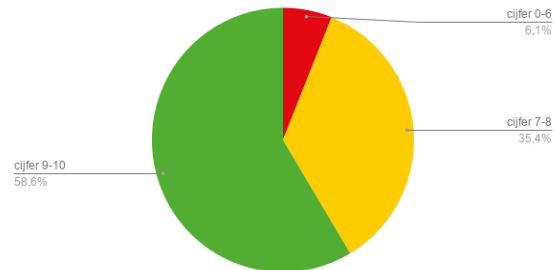
De Bloemschevaert

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



De Blomhof

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



De Brink

volgt in 2021



De Brug

volgt in 2021



De Pastorie

volgt in 2021



De Wiek

volgt in 2021



De Wildenborch

volgt in 2021



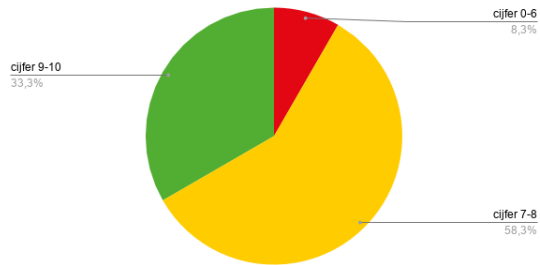
De Zellebergen

volgt in 2021



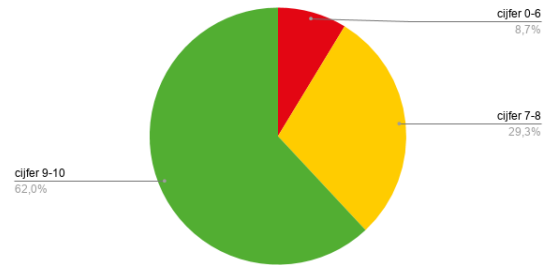
Groenpark

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



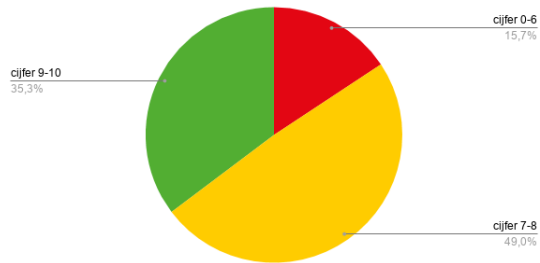
Heerma State

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



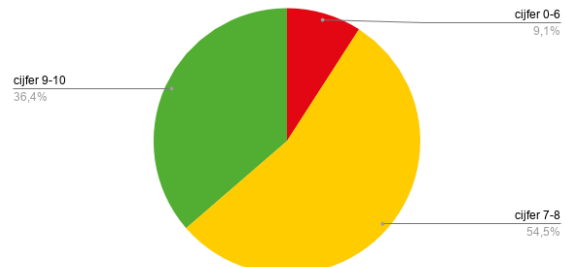
Heidestede

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



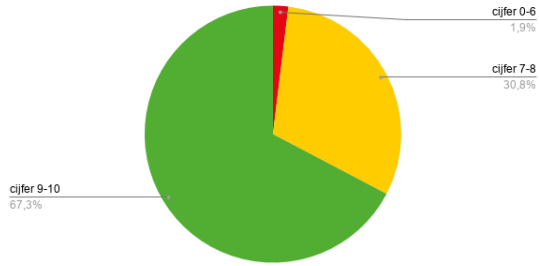
Kerkakkers

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



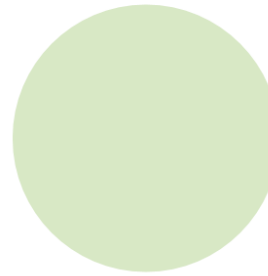
Kroonestede

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



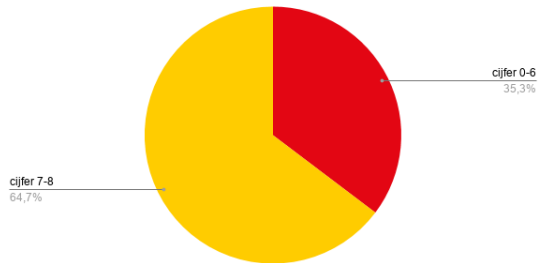
Leonardushof

Geen cijfers ivm nieuwbouw locatie



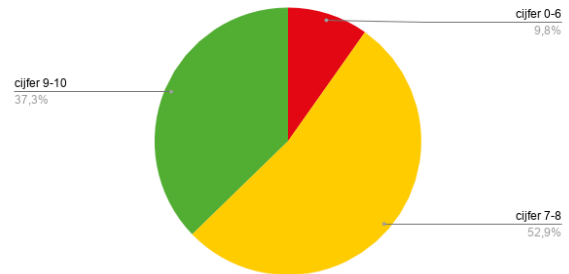
Markant

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



Moerweide

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



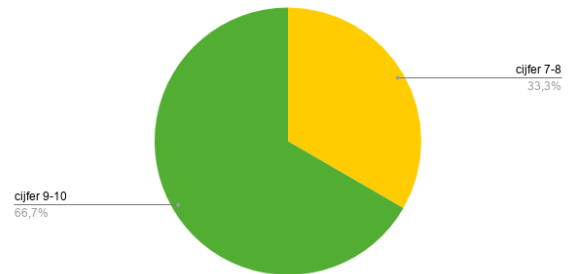
Oostkwartier

voigt in 2021



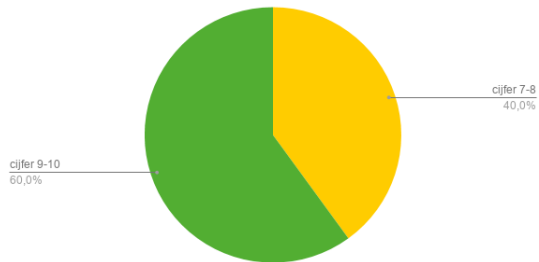
Roosdonck

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



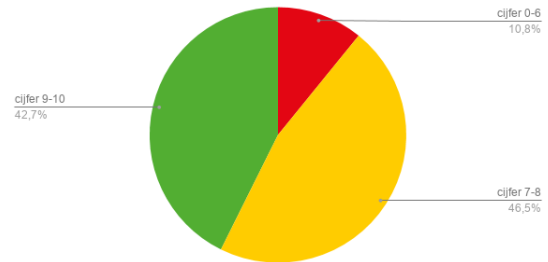
VEAT

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



Weihoek

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



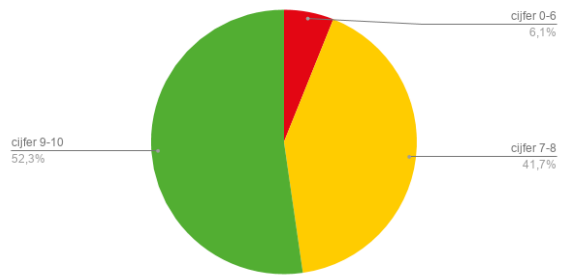
Wiekendael GP

volgt in 2021



Wiekendael GRZ

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?



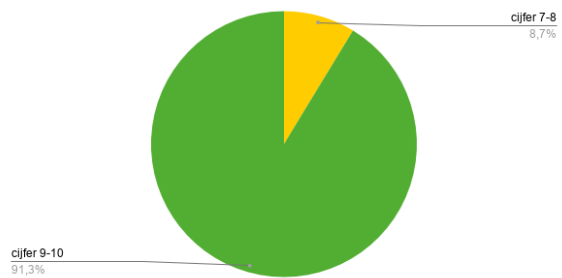
Wiekendael NAH

volgt in 2021



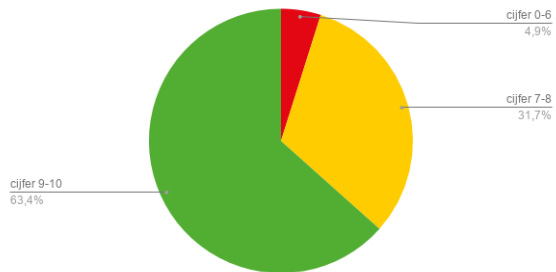
Wijkverpleging

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?

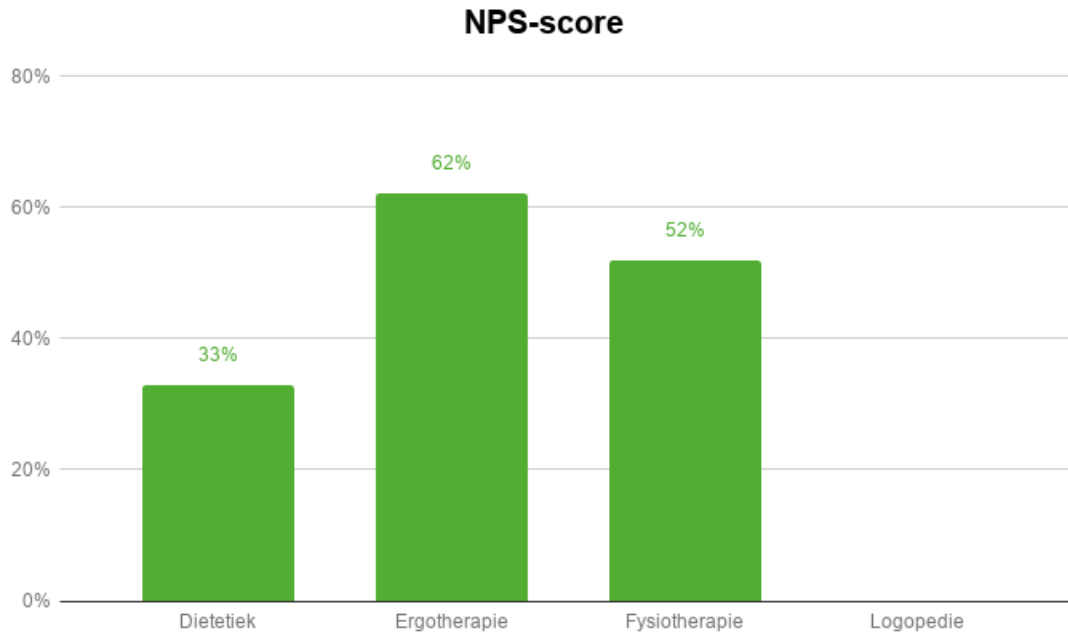


Wmo (steunpunten & dagbesteding)

In hoeverre beveelt u Groenhuysen aan bij uw familie en vrienden?

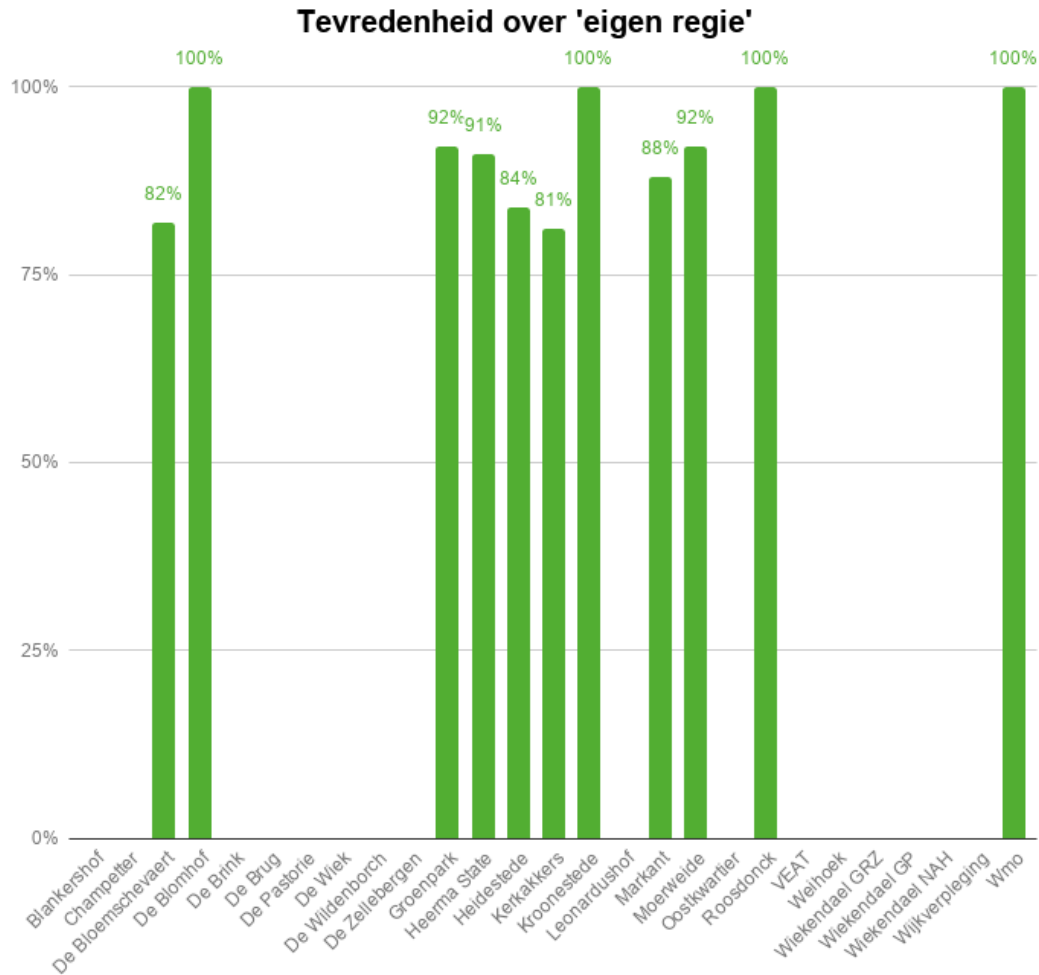


De NPS-score van de eerstelijns behandeling bij Groenhuysen geven we weer in een aparte grafiek. Ook hier geldt dat klanten bij elk klantwaarderingsonderzoek de gelegenheid krijgen om aan te geven of zij de behandeling van Groenhuysen zouden aanbevelen bij hun familie en vrienden op een schaal van 0 (zeer waarschijnlijk niet) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk wel). De berekening van percentage is hetzelfde als bij de NPS-score van de locaties. Groenhuysen geeft in deze grafiek alleen het percentage weer waar meer dan vijf respondenten het klantwaarderingsonderzoek invulden.



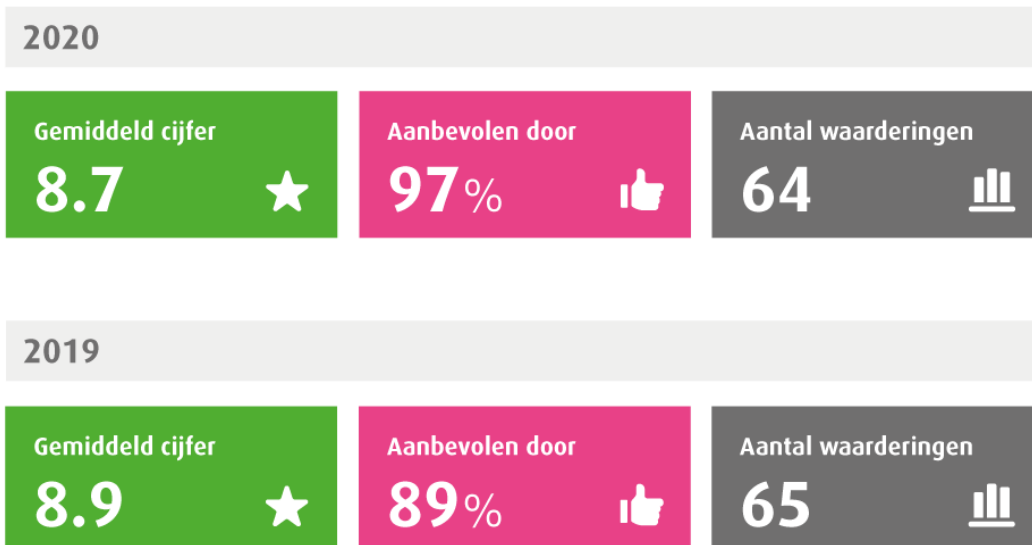
Tevredenheid over 'eigen regie'

Een terugkerend onderdeel in de klantwaarderingsonderzoeken op de locaties is de vraag aan de klanten en/of klantvertegenwoordigers of de mogelijkheid tot 'eigen regie' (meestal/altijd) aansluit bij de wensen. In onderstaand overzicht ziet u het percentage per locatie. In sommige gevallen is er geen percentage over 2020 bekend. Groenhuysen streeft er naar om in 2021 alle gegevens beschikbaar te hebben.



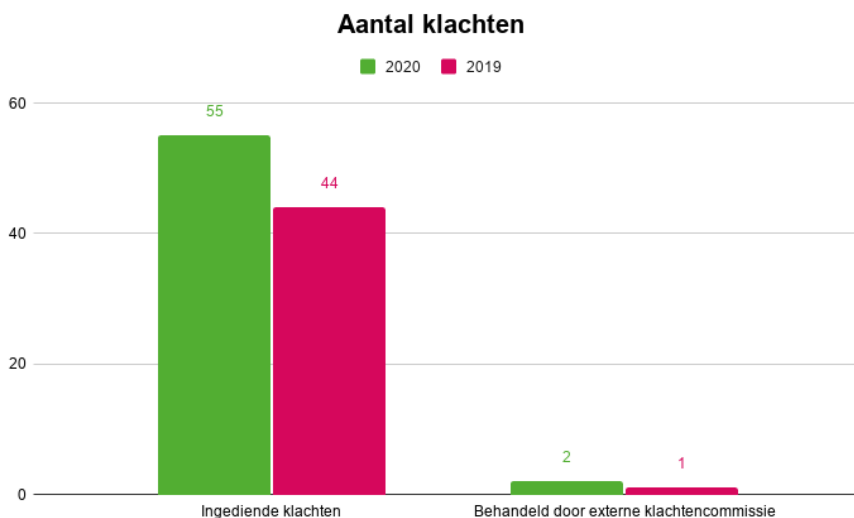
Zorgkaart Nederland

Klanten hebben de mogelijkheid om Groenhuysen te beoordelen op Zorgkaart Nederland. Via het Groenhuysen Blad maken wij klanten attent op het achterlaten van een waardering via Zorgkaart NL. Vanaf oktober 2020 bouwden we via ons klantdossier ook de mogelijkheid in om klanten en vertegenwoordigers uit te nodigen om hun ervaringen te delen via Zorgkaart.

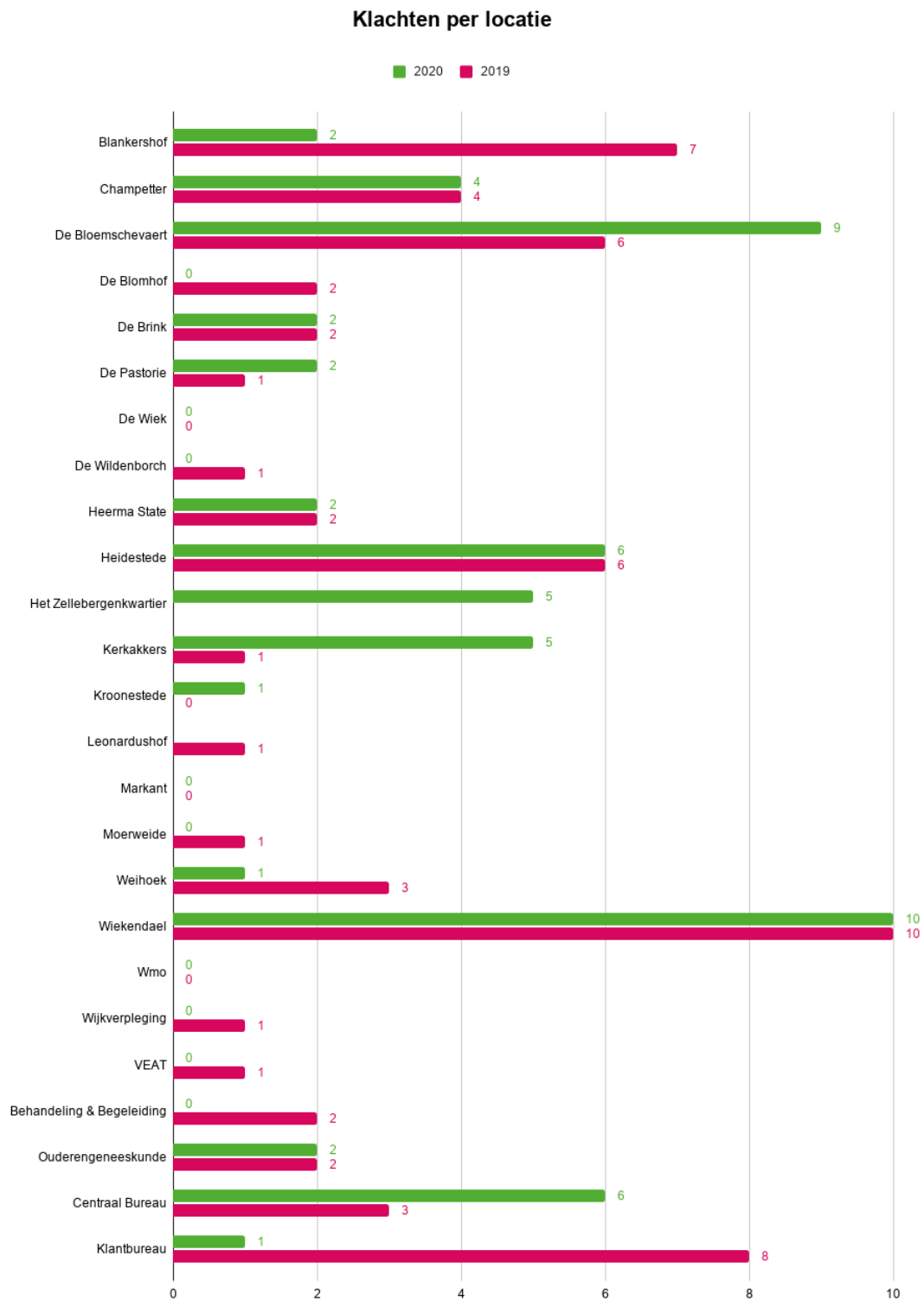


Klachten

Als een klant en/of diens familie een klacht heeft, kunnen zij dit bespreekbaar maken met degene waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer dit niet resulteert in een oplossing, is een gesprek met de manager de volgende stap. Als dit ook geen uitkomst biedt, verwijzen wij de klant door naar de onafhankelijke, externe klachtenfunctionaris. Zij bemiddelt bij klachten/meningsverschillen tussen klant en Groenhuysen. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing, kan de klant zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke, externe klachtencommissie. Deze commissie geeft advies aan raad van bestuur over de gegrondheid van de klacht en eventuele vervolgstappen. Tevens is er voor de klant ook de mogelijkheid om de klacht direct voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Eind 2020 regelde Groenhuysen de inrichting met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang (WZD) klachten in.



In 2020 waren van het totaal aantal klachten vijftien gerelateerd aan de toen geldende coronamaatregelen.



Zinnvolle bezigheid

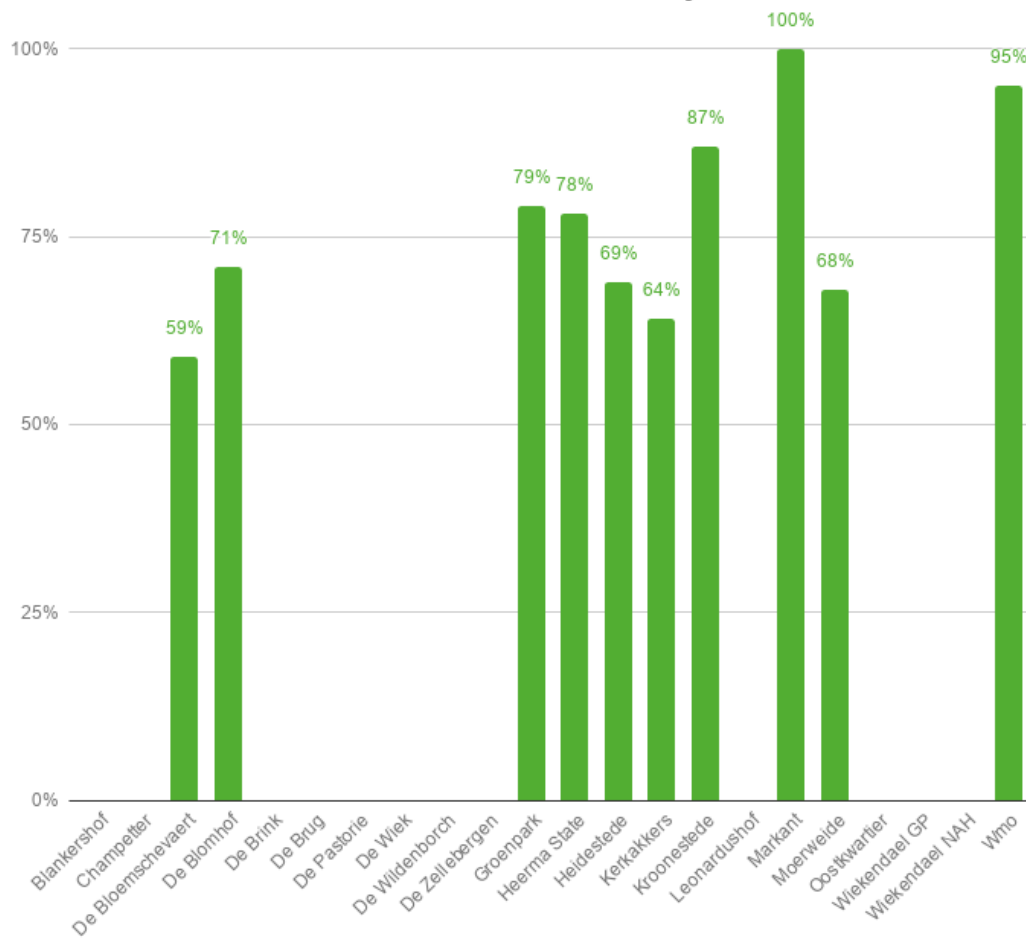


Zinvol bezig zijn zit al in kleine dingen. Om dit voor een klant te kunnen creëren is het noodzakelijk om de klant echt te kennen en oprecht aandacht te hebben. Samenwerking met familie en mantelzorgers van de klant is noodzakelijk, maar ook samenwerking met andere disciplines binnen de zorgverlening is hierbij belangrijk.

Tevredenheid over 'welzijn'

Een terugkerend onderdeel in de klantwaarderingsonderzoeken op de locaties is de vraag of de klanten en/of klantvertegenwoordigers tevreden zijn met het welzijnsaanbod. In onderstaand overzicht ziet u het percentage per locatie. In sommige gevallen is er geen percentage over 2020 bekend. Groenhuysen streeft er naar om in 2021 alle gegevens beschikbaar te hebben.

Tevredenheid over 'welzijn'



Beweeg je fit!

Speciaal voor 55+ biedt Groenhuysen verschillende bewegingsactiviteiten in groepsvorm. De sporten variëren van gym tot boksen, maar ook Silverfitness en Dance for Health. Deze activiteiten zijn gericht op functionele kracht, mobiliteit, coördinatie en balans. De lessen vinden plaats op enkele locaties van Groenhuysen, maar Beweeg je fit! is voor iedereen!



48

abonementhouders*

waarvan **14** onbeperkt sporten
en **34** één keer per week sporten



4

locaties

De Bloemschevaart, De Eglantier,
Wiekendael, De Zellenbergen



615

lessen



meest beoefende sport
Silverfitness

*Beweeg je fit! kent een overbrugging met 'Sta zeker in Balans' en 'De vitaliteitscheck'.

Inzet op beweging

Het positieve effect van beweging is voor iedereen ondertussen wel bekend. Dit geldt ook voor ouderen. Voldoende beweging zorgt ervoor dat je lichaam en brein in goede conditie blijft. Een andere reden is om meer te bewegen is het contact en de gezelligheid! In 2019 bood Behandeling & Begeleiding een eerste beweegkalender aan met mogelijkheden op het gebied van workshops, lessen of instructies voor medewerkers gericht op bewegingsactiviteiten voor bewoners op locatie! Dit was een groot succes en daarom ontwikkelden de bewegingsagogen in 2020 nieuwe activiteiten.

Vanwege COVID-19 konden veel bewegingslessen niet doorgaan. De bewegingsagogen bedachten allerlei manieren om onze klanten toch aan het bewegen te krijgen, door middel van balkongym, beweegvideo's en beweegbingo.



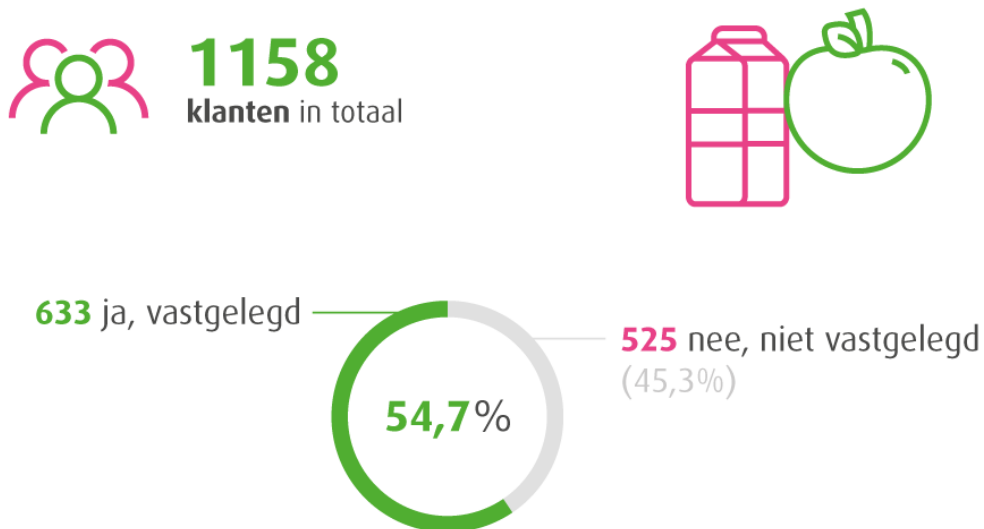
Groenhuysen is een van de vele organisaties in Roosendaal die in juli 2020 het FIT akkoord van de gemeente Roosendaal ondertekende. Het doel is dat alle betrokken organisaties een actieve bijdrage leveren aan een gezond Roosendaal. De speerpunten in dit akkoord zijn: voldoende sporten en bewegen, gezonde voeding en toegankelijkheid en inclusiviteit. Groenhuysen biedt de volgende activiteiten aan:

- Beweeg je fit!
- Fitroute bij De Brink (buiten bewegen)
- Leefstijl coaching in groep en individueel bij diëtist/leefstijlcoach.

Aandacht voor Eten & Drinken

Eten en drinken is voor alle klanten een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht, maar ook om het genieten van eten en drinken en de gezelligheid tijdens de maaltijden. Het is voor onze medewerkers prettig te weten wat de voedselvoorkeuren van een klant zijn. Deze voorkeuren omvatten een scala aan onderwerpen, zoals het bespreken van het soort eten en drinken of de hoeveelheden. Maar ook op welk tijdstip de klant wilt eten, welk tussendoortje hij graag nuttigt en of een klant hulp bij eten en drinken wenst of nodig heeft.

In 2019 legde Groenhuysen bij 50,9% van de klanten langdurige zorg voorkeuren/wensen vast in het klantdossier, in 2020 stijgt dat aantal naar 54,7%. Komend jaar gaat Groenhuysen sturen op de juiste manier van dossiergebruik en rapporteren, om in 2021 nog meer voorkeuren/wensen vast te leggen.



Bij centrum voor Wonen & Zorg Champetter vond een onderzoek plaats om de kwaliteit van eten & drinken en de dienstverlening in het restaurant te meten. Op basis van de resultaten ontstond er een verbeterplan. In maart 2021 meten ze opnieuw om te kijken of verbetering merkbaar is.

Stamtafel

De Stamtafel is een ontmoetingsplek voor ouderen in Roosendaal. De Stamtafel is een initiatief van Gemeente Roosendaal en geeft inwoners van 50 jaar en ouder de mogelijkheid om gedurende de week ergens naar toe te gaan voor een bakje koffie, een kletspraatje of een leuke (beweeg)activiteit. In 2019 openden de eerste locaties hun deuren op Wiekendael (Groenhuysen), De Bloemschevaart (Groenhuysen) en St. Elisabeth (St. Elisabeth). Vanwege alle geldende coronamaatregelen waren alle stamtafels van begin maart tot 1 juni gesloten. St. Elisabeth besloot daarna hun deuren permanent te sluiten. In september opende Groenhuysen nog een derde locatie, namelijk Waterland.



Wiekendael

totaal **1560** bezoeken door **320** unieke bezoekers

De Bloemschevaart

totaal **1766** bezoeken door **798** unieke bezoekers

Waterland

totaal **1020** bezoeken door **192** unieke bezoekers

Dagelijkse verzorging



Dagelijkse verzorging staat in het teken van het bieden van de juiste handvatten en ondersteuning aan de klant, zodat deze in staat is om zo zelfstandig mogelijk de dagelijkse handelingen te verrichten.

Decubituspreventie

Scholing over dit onderwerp vindt regelmatig plaats. Groenhuysen kent ook een consultatieteam decubitus. Zij houden medewerkers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van huidletsel. Daarnaast ondersteunt het consultatieteam bij het ontwikkelen en monitoren van bijbehorend beleid. Hierbij is aandacht voor preventie en behandeling van bijvoorbeeld decubitus, smetten en vochtletsel. Het percentage is licht gestegen van 1,2% in 2019 naar 2,1% in 2020. Het percentage geeft het aantal klanten weer met een decubitus categorie 2 of hoger.



Medicatieveiligheid

Bespreken van medicatiefouten

Op alle locaties van Groenhuysen bespreekt een multidisciplinair team ten minste één keer per kwartaal met medewerkers van de afdeling de binnengekomen meldingen omtrent medicatiefouten. In een groot aantal gevallen gebeurt dat in bijzijn van de aandachtsvelder farmazorg, manager, specialist ouderengeneeskunde en/of verpleegkundig specialist. Aansluitend volgt op de meeste locaties een terugkoppeling aan het team. Twee keer per jaar vindt ook een medicatiereview plaats tussen apotheker en specialist ouderengeneeskunde, voor alle klanten met behandeling en verblijf langer dan zes maanden.

Om medicatieveiligheid in de teams te verbeteren en te borgen werkt Groenhuysen met de structuur van aandachtsvelders. In het vierde kwartaal van 2020 sprak Groenhuysen met aandachtsvelders over hun rol in de teams aan de hand van het profiel 'aandachtsvelder in de herschikking zorg en welzijn'. Samen inventariseerden we wat er nodig is om de rol goed te kunnen uitvoeren. De inventarisatie dient als input voor het programma 2021.

Antibiotica

Het antibioticumgebruik nam in het afgelopen jaar af. Dit sluit aan bij het landelijke beeld. Een waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat de COVID-19-maatregelen zoals social distancing en handen wassen niet alleen de verspreiding van COVID-19 remt, maar ook die van andere

(luchtweg)infecties. Daarnaast sloten artsen bij symptomen van een infectie allereerst de mogelijkheid van een corona besmetting uit alvorens eventueel antibiotica voor te schrijven.

Leren van medicatiefouten

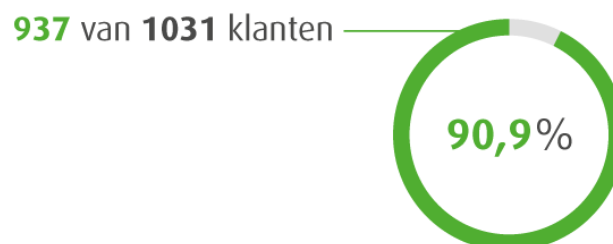
De cijfers van 2020 laten een afname van 3,1% van het aantal medicatiefouten zien. Uitgebreidere informatie vindt u via 'Leren van incidenten' bij de bouwsteen 'Methodisch werken'.

Wensen rondom levenseinde

Voor 100% van de klanten langdurige zorg nam Groenhuysen in het elektronisch klantendossier de wensen op over het levenseinde. Voor de klanten zonder behandeling noteerden we in het elektronisch behandeldossier de reanimatiewens (wel/niet reanimeren), maar ook één of meer wensen met betrekking tot het levenseinde. Bij wensen over het levenseinde denk je aan: wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie of het kiezen voor wel of geen ziekenhuisopname.



Voor 90,9% van de klanten met behandeling inventariseerde Groenhuysen in het behandeldossier de wens rondom reanimeren. Deze registratie komt voort uit een gesprek dat de artsen en verpleegkundig specialisten van Groenhuysen voeren met de klant. Door omloop is het nooit mogelijk om de wensen van 100% van de klanten vast te leggen.



Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Op 1 januari 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd) binnen Nederland. Deze wet vervangt de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz). De Wzd heeft als doel de klant rechtsbescherming te bieden als we zorg tegen zijn wil leveren. Dit gebeurt alleen als het echt niet anders kan, om (de kans op) ernstig nadeel voor zichzelf of de omgeving te voorkomen. Het jaar 2020 is een zogenaamd overgangsjaar. Dat betekent dat Groenhuysen zo veel mogelijk in de geest van de wet moet handelen, terwijl we de toepassing van de wet stapsgewijs inbedden in de zorgverlening.

Binnen Groenhuysen boog de kamer Wzd zich over de implementatie van de wet. We vinden het belangrijk elke klant goed te kennen. Het huidige klantdossier helpt daarbij omdat het uitgaat van wensen en behoeften van de klant. We zoeken voor elke klant zo lang mogelijk naar een manier van zorg waarbij we onvrijwillige zorg kunnen voorkomen. Pas als we geen alternatieven meer zien en/of de situatie zeer onveilig is passen we onvrijwillige zorg toe. Dit betekent zorg tegen de wil van de klant in. Daarbij kiezen we altijd voor de minst ingrijpende manier voor de klant. We leggen onze overwegingen vast in het klantdossier en stellen waar mogelijk de aanpak steeds bij naar een minder ingrijpende vorm. Dit evalueren en bijstellen doen we in elk geval iedere drie maanden. We volgen de voorschriften en betrekken op tijd andere deskundigen van een andere afdeling of zelfs van een andere organisatie erbij. We maakten hiervoor afspraken met een zorgorganisatie in de regio. Verder zette Groenhuysen onderstaande zaken in werking:

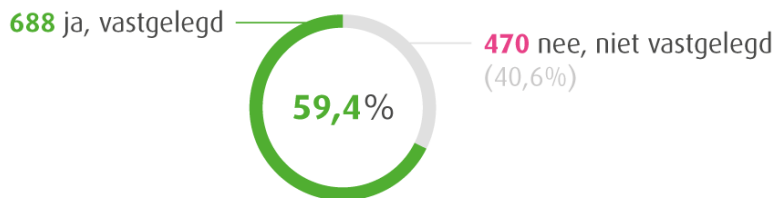
- Uitvoeren van scholingen om medewerkers bewust te maken wat onvrijwillige zorg is, hoe hierbij te handelen en multidisciplinair samen te werken;
- Organiseren van intervisie op bijna alle PG-locaties met name op het cultuuraspect;
- Maken van afspraken met GGZ rondom aanvraag rechterlijke machtiging of inbewaringstelling;
- Toewijzen van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd;
- Implementeren stappenplan Wzd in Lable Care;
- Opstellen van richtlijnen en procedures met betrekking tot onvrijwillige zorg;
- Aanstellen van Wzd-functionarissen;
- Samenwerken met TanteLouise voor eventuele uitwisseling met externe deskundigen.

Continentie

Incontinentie komt relatief vaak voor bij klanten binnen de verpleeghuiszorg. Zo ook binnen Groenhuysen. De term incontinentie klinkt alsof een zorgverlener er niet meer zoveel aan kan doen, terwijl Groenhuysen - net als de sector - juist een impuls wilt geven aan leren en verbeteren op de werkvloer. Voor medewerkers op locatie werkt het prettig als er een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd waarin we de afspraken over voorkeuren en gewoontes betreffende de toiletgang van de klant opnemen. Gaat een klant bijvoorbeeld meteen bij het opstaan naar het toilet of later? Heeft de klant hulp nodig bij de toiletgang? Ook afspraken omtrent het eventueel gebruiken van incontinentiemateriaal (en wanneer) legt Groenhuysen vast in het plan voor zorg rondom de toiletgang.

In 2019 legde Groenhuysen bij 78,3% van de klanten langdurige zorg afspraken vast in het klantdossier, in 2020 daalt dat aantal naar 59,4%. Komend jaar gaat Groenhuysen sturen op de juiste manier van dossiergebruik en rapporteren, om in 2021 bij meer klanten de afspraken vast te leggen.

 **1158**
klanten in totaal



Indicatoren basisveiligheid

Zoals alle zorgorganisaties is ook Groenhuysen jaarlijks verplicht gegevens aan te leveren voor externe verantwoording bij het Zorginstituut Nederland. De indicatoren zijn ongewijzigd ten opzichte van 2019. Naast de drie verplichte indicatoren basisveiligheid 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken' levert Groenhuysen ook twee keuze indicatoren aan. Groenhuysen kiest voor de indicatoren 'decubitus' en 'continentie'.

Infectiepreventie

Infectiepreventie had in 2020 extra veel aandacht; voornamelijk met betrekking tot COVID-19. Het verder inregelen en uitdragen van het beleid vond in sneltreinvaart plaats. Daarnaast moest Groenhuysen continue acteren en bijstellen op de actualiteiten. Er vonden daarom meerdere digitale bijeenkomsten voor medewerkers plaats, waarin een extern deskundige infectiepreventie en specialist ouderengeneeskunde van Groenhuysen uitleg gaf over COVID-19 en eventuele vragen beantwoordden. Ook bezochten zij locaties met een COVID-19 besmetting(en). Maar ook op andere thema's waren er activiteiten in 2020. Zo ontwikkelde kamer infectiepreventie een infectiepreventiescan die ze op enkele locaties toepaste. De scans werden door medewerkers als praktisch ondersteunend ervaren.

In 2020 had Groenhuysen ook aandacht voor de 'gewone' griep. Voor veel mensen is de griep een vervelende ziekte die weer overgaat. Maar voor de kwetsbare groepen, zoals ouderen kan de griep ernstige gevolgen hebben. Door de grieprik en goede handhygiëne, maar ook door goed voor jezelf te zorgen verkleinen we samen het risico. Met de campagne 'Prikkie! ik heb 'm!' probeert Groenhuysen het aantal griepvaccinaties onder medewerkers en vrijwilligers te vergroten. En met succes! Er is een lichte stijging in het aantal medewerkers dat zich liet vaccineren (van 300 in 2019 naar 385 in 2020). Het aanbieden van de grieprik op locatie draagt bij aan een grotere vaccinatiegraad evenals het organiseren van een extra ronde voor mensen die de grieprik eerst niet wilden, maar zich later bedachten.



Methodisch werken



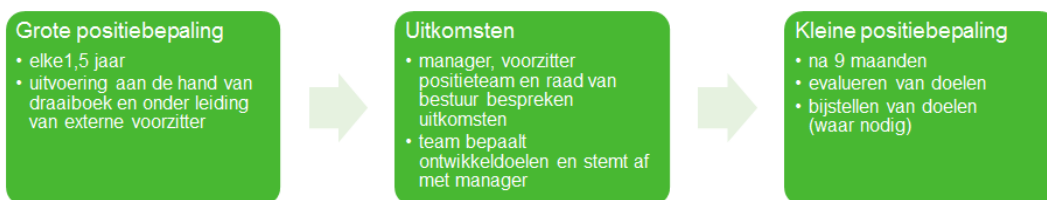
Het is belangrijk dat alle medewerkers volgens een vaste werkwijze werken, waarbij regelmatig multidisciplinair geëvalueerd wordt of de werkwijze aansluit bij de behoeften van de klant. Om methodisch te kunnen werken is het belangrijk dat er regelmatig contact is tussen iedereen die betrokken is bij de zorg- en dienstverlening.

Positiebepaling

Bij Groenhuysen staat een cultuur van samen leren en verbeteren centraal. De positiebepaling is het kwaliteitsmanagement-instrument wat Groenhuysen inzet om een open dialoog over kwaliteitsbevordering op te zetten en de stand van zaken op locatie- en teamniveau in beeld te brengen. Het basiskwaliteitskader, bestaande uit zes bouwstenen met daaronder een aantal onderwerpen, vormt hierin de basis:

Klant in de regio	Zinnvolle bezigheid	Dagelijkse verzorging	Methodisch werken	De woonomgeving	De mensen
<ul style="list-style-type: none"> • ZLP • Participatie • Medezeggenschap • Klachten en ongenoegen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zinnvolle tijdsbesteding • Zingeving en aanvullende zorg • Bewegen • Eten en drinken • Balans inspanning en rust 	<ul style="list-style-type: none"> • Schoon en verzorgd lichaam • Medicatie-verstrekking • Vrijheidsbeperkende maatregelen • Onbegrepen gedrag • Infectiepreventie 	<ul style="list-style-type: none"> • Multidisciplinair werken • Evalueren en bijstellen van ZLP • Klinisch redeneren • Leren en verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> • De woonruimte • Veiligheid • Gastvrijheid • Privacy 	<ul style="list-style-type: none"> • Personele samenstelling, bezetting en rooster • Deskundigheid • Professioneel communiceren en samenwerken • Veilig en gezond werken • Vrijwilligers • Leiderschap

De uitvoering van de positiebepaling gaat als volgt:



Door COVID-19 kon Groenhuysen niet de oorspronkelijke planning van de grote positiebepalingen aanhouden. Dit betekent dat de geplande positiebepalingen later in 2020 startte of tijdelijk on hold stonden. Hierdoor start ongeveer de helft van de grote positiebepalingen in de loop van 2021. Verder verplaatste de geplande hercertificering van het

basiskwaliteitskader van oktober 2020 naar 7 januari 2021. In 2020 zette Groenhuysen de volgende stappen met betrekking tot de positiebepaling:

- Uitvoeren van 12 positiebepalingen (6 in 2020 afgerond, 6 doorloop in 2021);
- Uitvoeren van de positiebepaling met behulp van het herzien basiskwaliteitskader versie 3.0 en aangepast draaiboek;
- Aanstellen van 8 nieuwe positieteamleden;
- Ontwikkelen van een format ontwikkelplan positiebepalingen in samenspraak met de managers. Dit nieuwe format gebruikt Groenhuysen sinds medio 2020 bij de uitkomsten van de grote positiebepaling.

Multidisciplinair werken

Met elke klant en/of klantvertegenwoordiger maakt Groenhuysen afspraken over de inhoud van de zorg en behandeling en legt Groenhuysen deze vast in een persoonlijk zorgleefplan.

Medewerkers werken multidisciplinair samen om deze afspraken na te komen; er is regelmatig contact tussen iedereen die betrokken is bij de zorg- en dienstverlening. Elk half jaar evalueert het behandelteam, mede op basis van de input van de klant en/of klantvertegenwoordiger, in het MDO (multidisciplinair overleg) of de zorg nog voldoende aansluit bij de wensen en de behoeften van de klant. Op basis hiervan stelt het zorgteam het zorgleefplan van de klant bij. Verder startte Groenhuysen met een pilot om een klant en/of klantvertegenwoordiger aan te laten sluiten bij zijn eigen MDO. In 2021 evalueert Groenhuysen de pilot.

Methodisch werken in de praktijk

Methodisch werken kwam als rode draad in de positiebepaling 2018/2019 als ontwikkelpunt naar voren. Groenhuysen pakte dit ontwikkelpunt breed op door op verschillende locaties kwaliteitsverpleegkundigen, teamcoaches en/of scholingen in te zetten om de teams te ondersteunen in het methodisch werken. Daarnaast introduceerde we het programma 'Maak Verbinding'.

Maak verbinding

Iedereen binnen Groenhuysen wil graag maximale aandacht voor de klant. Vanuit deze gedachte en de wil om medewerkers hierin te ondersteunen, stond 2019 en 2020 in het teken van het programma 'Maak Verbinding'. Nadat Groenhuysen in 2019 een nieuwe visie op digitale ondersteuning vaststelde, implementeerden we in 2020 de verschillende elektronische klantendossiers. Het laatste kwartaal van 2019 en de eerste drie maanden van 2020 gebruikten we om Lable Care, het woonzorgdossier, te implementeren. In totaal trainden we 1400 medewerkers. Samen met de kwaliteitsverpleegkundigen en ambassadeurs op de locaties gingen medewerkers aan de slag om de dossiers om te zetten naar Lable Care. Een flinke klus en een prestatie om trots op te zijn!

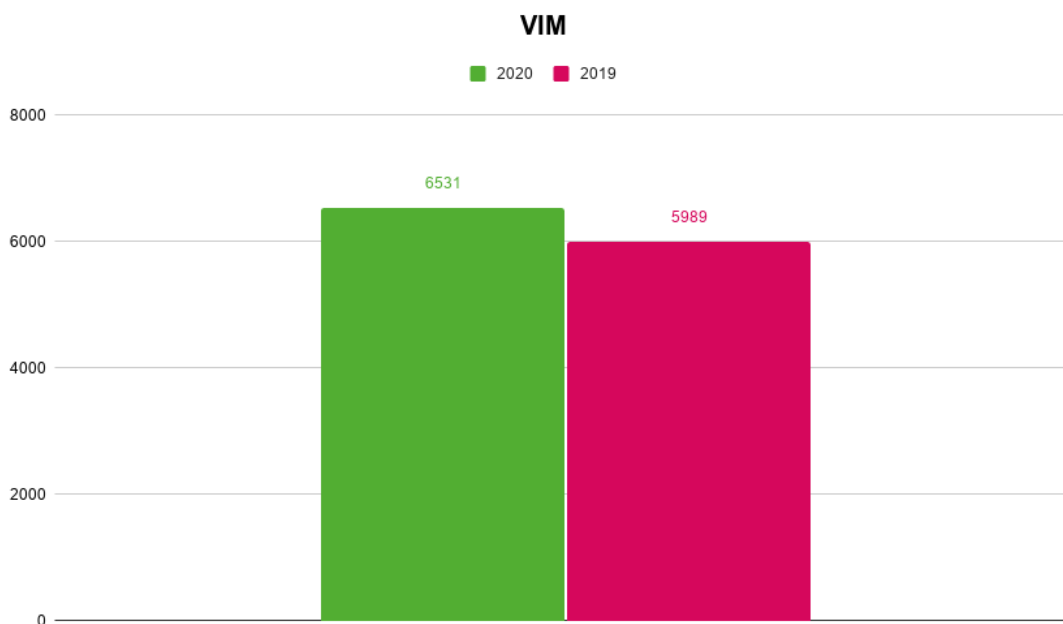
- Ysis: in het eerste kwartaal van 2020 maakte Groenhuysen voor zowel klanten met eerstelijnsbehandeling als kortdurend verblijf de overstap naar behandel dossier Ysis.
- Care 2 Declare: per 1 januari 2020 gingen de zorgadministratie en - declaratie van start met een nieuw pakket Care 2 Declare.
- LableCare: als laatste in de rij was de overgang van het wijkzorgdossier. Zij gingen eind 2020 over naar LableCare.

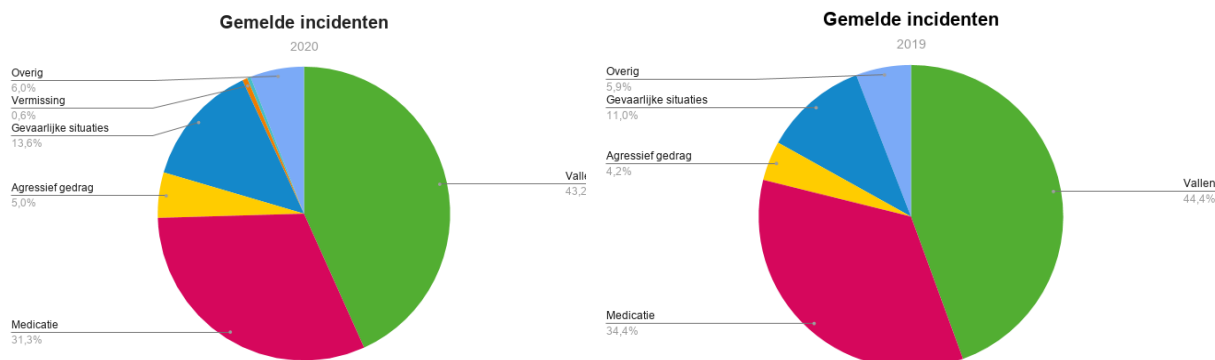
Na afronding van de implementatiefase van LableCare en Ysis gaat Groenhuysen in 2021 verder aan de slag om in kaart te brengen wat er nog nodig is om het methodisch werken verder te ondersteunen. Maar een toost op wat we samen allemaal al bereikten, was zeker op zijn plaats. Lees het volledige [nieuwsbericht](#) op onze website.



Leren van incidenten

Groenhuysen wil haar klanten een veilige woon- en leefomgeving bieden. Daar zijn alle medewerkers voor verantwoordelijk. Dat is iets van iedereen, wat je werkzaamheden ook zijn. Veiligheid zit in ons DNA. Samen kom je verder. Dit doet Groenhuysen door stil te staan bij mogelijke risico's, te leren van gebeurtenissen, ze samen te bespreken en te verbeteren. In onderstaand overzicht staan het aantal gemelde incidenten over jaar 2020 en 2019.





Planetree

Groenhuysen omarmt het gedachtegoed van Planetree om nog beter mensgerichte zorg te bieden. Planetree werkt met een integraal zorgconcept waarin alle facetten van zorg en bedrijfsvoering met elkaar worden verbonden. We laten ons daarbij iedere dag opnieuw inspireren door wat klanten nodig hebben en wensen. In 2020 kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- De Welzijnsdouche van De Wildenborch was genomineerd voor een Planetree project award.
- Groenhuysen ontwikkelde een eigen Planetree-vragenlijst om de klanttevredenheid te meten. De vragen komen voort uit de Planetree componenten en visie van Planetree.
- Daarnaast kreeg mensgerichte zorg aandacht door een tour van de Planetree-coördinatoren langs de locaties met de Planetree wensboom. Zij haalden mooie voorbeelden op van mensgerichte zorg in coronatijd. De steunpunten en locaties kregen ter inspiratie deze mooie verhalen gebundeld in een kalender.
- De belevingsdag, een inspiratiedag als het gaat over bewustwording en aansprekende persoonlijke zorg leveren, kreeg een nieuwe uitwerking. Deze belevingsdag is gekoppeld aan de terugkomdag voor nieuwe medewerkers, zodat iedere nieuwe medewerker al vroeg kennis maakt met het gedachtegoed en waar zij het verschil kunnen maken.

Transitiemiddelen

Vanuit de overheid kwamen er in 2018 extra gelden beschikbaar voor de verpleeghuiszorg. Deze zogenoemde transitiemiddelen zijn onder andere bedoeld voor investeringen in kwaliteit. De verschillende (verpleeghuis)zorgorganisaties in de regio stelden in dit kader een aantal thema's met elkaar vast.

Project 1 - Procesoptimalisatie

In het project 'procesoptimalisatie' participeren vijftien organisaties: Thebe, TanteLouise, Avoord, Surplus, Revant, De Marq, DRS, De Volkaert, Park Zuiderhout, Maaswaarden, Het Hoge Veer, Raffy/De Leijstroom, De Wever, De Wijngaard en Sint Elisabeth. Elke organisatie werkt een thema uit binnen dit project. Groenhuysen is penvoerder voor het thema 'werkprocesoptimalisering'. Een mond vol maar kort gezegd betekent dit dat Groenhuysen extra geld krijgt voor een project om de werkprocessen te verbeteren. Binnen Groenhuysen heet dit

project 'Jouw werk op de rails'. De doelstelling van het project is om een toolkit bestaande uit vijf modules te ontwikkelen die Groenhuysen op locaties kan inzetten om het werkproces te optimaliseren. In 2020 zetten Groenhuysen de volgende stappen in het project:

- Bij centrum voor Wonen & Zorg Kerkkokers rondden ze module 1 'De opgeruimde werkplek' af op drie zorgafdelingen en binnen het restaurant. Op dit moment draait module 2 'De afdelingschrapessie' op drie zorgafdelingen, en testen ze met module 3 'Technologische ondersteuning'.
- Op een drietal Wmo-steunpunten van Groenhuysen gingen ze aan de slag met module 1 'De opgeruimde werkplek'. Op twee steunpunten rondden ze de module af en één steunpunt draait de module nog. Ook zetten ze module 2 'De afdelingschrapessie' in op een steunpunt om te kijken of we deze module ook kunnen toepassen binnen wmo.
- De Groenhuysen Academie ontwikkelde de workshop 'Continue verbeteren' voor medewerkers ter ondersteuning van de modules.
- Groenhuysen ontwikkelde een instrument om de effecten van het project te meten bij klanten en medewerkers.
- Jaarlijks reikt FWG Professional People de Nationale HR Zorg Award uit aan een project wat het werkplezier van medewerkers in de zorg vergroot. Jouw werk op de rails werd voor deze award aangemeld. Het project bleek aan de criteria te voldoen en won de award. In 2021 vond de uitreiking plaats.

Project 2 - Medische behandelcapaciteit West-Brabant

Groenhuysen werkt, met zorgorganisaties Park Zuiderhout, Surplus, Zorgplein Maaswaarden, De Wijngaerd, Sint. Elisabeth, Ruitersbos, Raffy-De Leystroom, Avoord, Het Hoge Veer, Groenhuysen en TanteLouise, mee aan het ter beschikking stellen van de medische behandelcapaciteit. Het doel van het project is om de medische behandelcapaciteit in de regio zo te organiseren dat kwetsbare ouderen de (complexe) zorg ontvangen die zij nodig hebben. In eerste instantie vindt er een analyse plaats over de behandelcapaciteit in West-Brabant. Vervolgens nemen we deel aan de uitwerking van een aantal scenario's op basis van deze analyse.

Project 3 - Anders werken

Twaalf organisaties voor verpleeghuiszorg in West-Brabant, waaronder Groenhuysen, slaan de handen ineen. Met het programma 'Anders Werken in de zorg' willen we in hoog tempo met nieuwe technologieën het werken in de zorg ondersteunen, tijd besparen en de productiviteit verhogen. Het doel is om de kwaliteit van zorg vast te houden en te verbeteren ondanks het groeiend aantal ouderen en het arbeidsmarktprobleem. U leest meer over het project 'Anders Werken' bij de bouwsteen 'Innovatie'.

Modulair Pakket Thuis

In 2020 werkte Groenhuysen het proces en de werkafspraken met betrekking tot het Modulair Pakket Thuis (MPT) zorgvuldig uit. Dit resulteerde erin dat het proces van aanmelding tot einde zorg is vastgelegd in een werkproces. In het proces hield Groenhuysen rekening met de vereisten in het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie, omdat het klantsysteem (LableCare) ondersteunend is aan het bieden van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Per september 2020 maakte Groenhuysen voor MPT de overstap van Caress naar LableCare als klant dossier voor klanten met een MPT. Het verdere afstemmen van het proces en de implementatie pakt Groenhuysen in 2021 verder op.

Certificering



Groenhuysen behaalt in maart 2019 het certificaat voor het basis kwaliteitskader met de positiebepaling als gehanteerd kwaliteitsmanagementsysteem/ instrument. Dit keurmerk is tot 13 maart 2022 geldig.



Kroonstede behaalt in maart 2020 het bronzen Planetree label.



Hospice Roosdonck behaalt in 2019 het Prezo keurmerk. Dit keurmerk blijft tot augustus 2021 geldig.



Dagbehandeling De Wiek en Woonerf 5 van Heerma State behalen in januari 2020 het keurmerk Dementie op Jonge leeftijd. Dit keurmerk blijft tot november 2022 geldig.

De woonomgeving



Klanten mogen rekenen op een woonomgeving waarin zij zich thuis kunnen voelen en veilig zijn. De woonomgeving wordt zo ingericht dat deze voorziet in behoeften van klanten. De woonomgeving beschikt over hulpmiddelen, maar biedt klanten ook de mogelijkheid om anderen gastvrij te kunnen ontvangen.

Vastgoed

Het Zellebergenkwartier

In oktober 2019 ging de nieuwe afdeling 'De Brug' in Oudenbosch open. De eerste bewoners waren klanten met een somatische aandoening. Daarna volgden er klanten met andere zorgindicaties. In 2020 ronden we 'De Brug' verder af. Zo is inmiddels een mooie binnentuin aangelegd. Daarnaast was er op 24 september de officiële opening van De Brug.

Leonardushof

De eerste paal voor de nieuwbouw van Leonardushof ging in 2020 de grond in. De bouw vordert snel. De verwachting is dat het gebouw in het 3e kwartaal 2021 klaar is voor oplevering. De eerste bewoners mogen dan in het 4e kwartaal 2021 hun intrede nemen.

GROENHUYSEN
LEONARDUSHOF



2020-04-09 15:04:11

ISF WITRAGEN
FOTOGRAFIE/TOEGANG

GROENHUYSEN
LEONARDUSHOF



2020-04-09 15:04:11

ISF WITRAGEN
FOTOGRAFIE/TOEGANG

GROENHUYSEN
LEONARDUSHOF



2020-04-09 15:04:11

ISF WITRAGEN
FOTOGRAFIE/TOEGANG

De Brink/ Moerweide

Het gebouw van centrum voor Wonen & Zorg De Brink, met aangrenzend Moerweide, zit aan het einde van zijn levensduur. In 2020 nam Groenhuysen het besluit om dit pand te vervangen door nieuwbouw. In 2021 krijgt dit plan verder vorm.

Servicepunt Thuiszorg

Groenhuysen werkt sinds mei 2020 met één centraal servicepunt voor de thuiszorg. Voor alle vragen met betrekking tot thuiszorg staan de medewerkers van het servicepunt Thuiszorg klaar. Met het inrichten van het servicepunt probeert de thuiszorg de zorg efficiënter in te richten, de kwaliteit van zorg te verbeteren en de informatievoorziening richting de klant te verbeteren.

Overige vastgoedzaken

Naast de bouw- of verbouwwerkzaamheden waren er in 2020 ook nog kleine of wat grotere projecten met betrekking tot vastgoed binnen Groenhuysen:

- Op 1 januari stopte Groenhuysen met het mantelzorgsteunpunt Roosendaal.
- Groenhuysen stopte in 2020 met het product 'Zorgeloos Wonen'.
- Op 1 januari stopte Groenhuysen met de dienstverlening in het Abbeyfieldhuys.

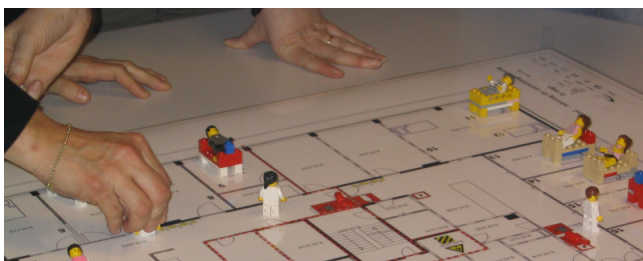
Duurzaamheid

In 2020 vond er een symposium met het thema duurzaamheid plaats. Samen met onze medewerkers verkenden we de ambitie over duurzaamheid binnen Groenhuysen. Daarnaast ondertekenden we de Greendeal. In 2021 werken we de duurzaamheidsvisie verder uit.



Veiligheid

Groenhuysen onderzoekt de integrale brandveiligheid. Hierbij bezoeken we alle locaties en kijken we naar de bouwkundige brandveiligheid en de organisatie van bedrijfshulpverlening. Helaas konden in 2020, vanwege corona richtlijnen, geen fysieke BHV trainingen plaatsvinden. Ondanks dat we medewerkers niet fysiek konden trainen, blijven zij wel officieel BHV'er. Als alternatief voor de ontruimingsoefeningen kregen de meeste locaties een table-top oefening.



De mensen



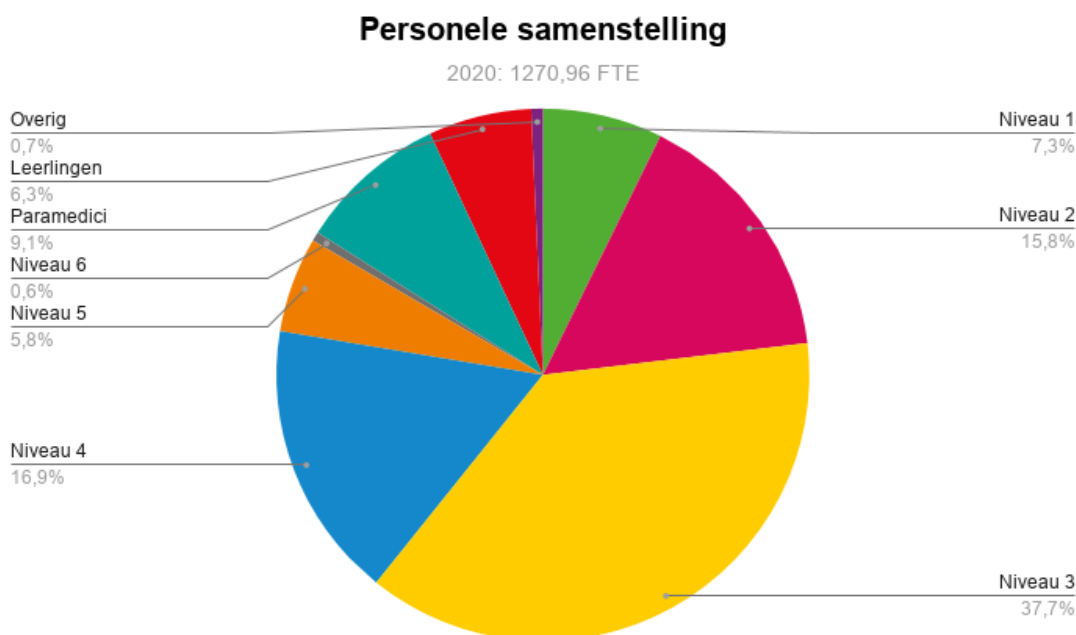
Medewerkers nemen verantwoordelijkheid en beschikken over de juiste kennis en vaardigheden. Zij investeren in zichzelf door het professioneel handelen op peil te houden, zodat medewerkers de meest passende zorg aan de klant kunnen leveren. Door samenwerking dagen zij zichzelf en collega's uit om professioneel te handelen.

Personele samenstelling

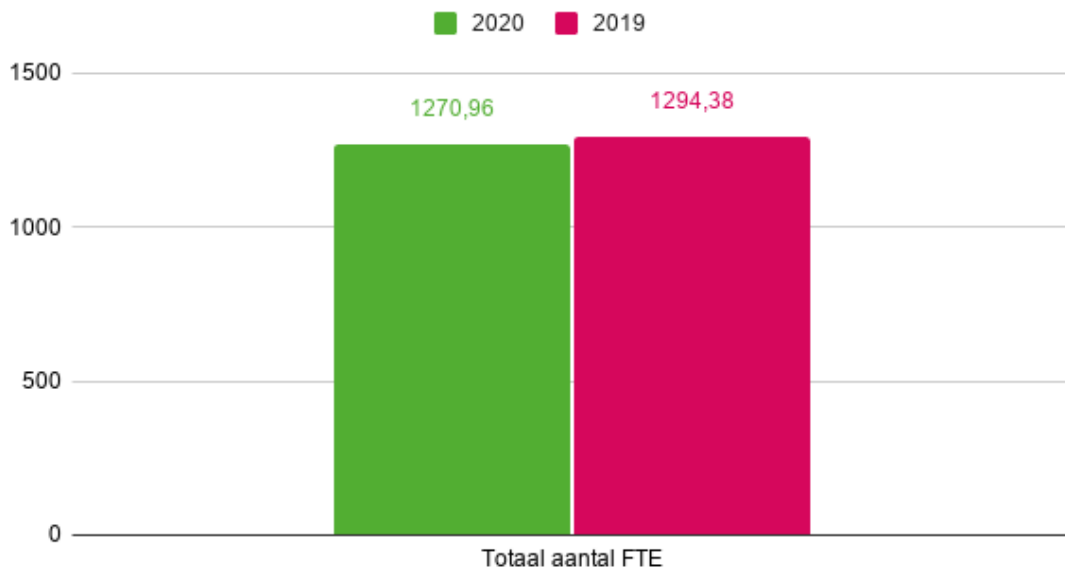
Groenhuysen biedt een pallet aan zorg en dienstverlening aan met name ouderen. Om deze zorg en dienstverlening goed te kunnen bieden wordt gekeken naar de doelgroep en de financieringsstroom. Dit vertaalt zich vervolgens in een passende personeelssamenstelling. Groenhuysen hanteert daarbij een mix van niveau 1 t/m 6. Hierbij ligt de nadruk op de inzet van verzorgende ig (niveau 3) en verpleegkundige (niveau 4).

Uitgangspunt is dat de locaties waar sprake is van een stabiele bezetting een eigen contractformatie hebben van 95% waarbij Groenhuysen voor 5% een beroep doet op flexibele inzet uit het eigen team of vanuit de interne flexpool. Om enige wendbaarheid in het personeelsbestand te houden streeft Groenhuysen ernaar dat circa 5% van de contractformatie in de zorg uit tijdelijke contracten bestaat.

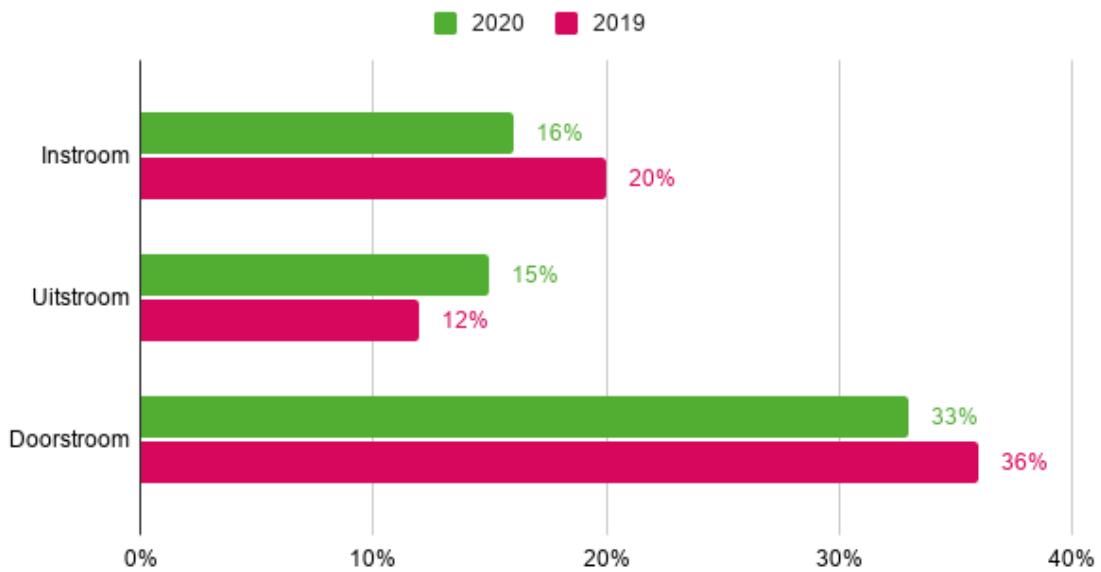
Onderstaande personele kengetallen betreft de cijfers van geheel Groenhuysen voor de zorg voor klanten in langdurige zorg. Dit betekent dus dat de cijfers inclusief de personele inzet is van het Centraal Bureau, maar exclusief Wmo, thuiszorg en steunpunten.



Totaal aantal FTE



Gemiddelde in- en uitstroom



Herschikking Zorg & Welzijn

De laatste jaren ontstonden er een veelheid aan functies in de zorg waarvan de kaders van waaruit medewerkers werken niet altijd even duidelijk en helder zijn. Dit kwam onder andere door de verandering van de maatschappij en de veranderingen in het beroep van de verzorging. Taken en rollen werden hierdoor onduidelijk. Op landelijk niveau stond het beroep van de verzorging ook niet stil. Zo maakten de beroepsverenigingen nieuwe beroepsprofielen voor de zorg. Groenhuysen wil deze landelijke veranderingen integreren in het toekomstige zorgaanbod door een veranderende klantvraag. Daarom pasten we de functieprofielen voor zorg en welzijn aan.

<https://youtu.be/vGF1n4Sa3WI>

Van 2020 tot 2022 starten we met het werken volgens de nieuwe beroepsprofielen. In deze implementatiefase ligt een rol voor verschillende functies binnen de zorg: managers, procesbegeleiders, personeelsconsulenten en de medewerkers (verzorgenden, mbo- en hbo-verpleegkundigen) op de locaties. Met elkaar kijken wij hoe een ieder hun rol vervult met betrekking tot het invoeren van de nieuwe functieprofielen. Deze verandering heeft grote impact op de rollen en de taken binnen zorg en welzijn. Deze aanpassingen kunnen we niet zomaar doorvoeren in bestaande werkstructuren en zorgprocessen. De verandering vraagt onderlinge samenwerking en gesprekken. Na het ontwikkelen van het functiehuis en de aanpassingen van rollen en taken wezen we verschillende teams aan als 'versnellers'. Zij zijn dus de eerste groep die volgens deze nieuwe werkwijze gaan werken en andere medewerkers op de hoogte gaat brengen van de nieuwe werkwijze. Het is een proces dat we stap voor stap ontdekken met elkaar. Het kost tijd en dat mag ook. Tijd voor ontwikkeling is waardevol voor zorgprofessionals en levert toegevoegde waarde voor de kwaliteit van zorg.

Bevoegd & Bekwaam

Onze klanten rekenen op de professionele kennis en kunde van onze medewerkers. Binnen Groenhuysen worden medewerkers hierin gefaciliteerd in het programma 'Bevoegd & Bekwaam'. In dit programma besteedt Groenhuysen zowel aandacht aan het up-to-date houden van de theoretische kennis als de praktische vaardigheden van onze medewerkers in een cyclus van twee jaar. Het is een doorlopend proces waardoor onze medewerkers goede zorg kunnen leveren aan onze klanten. Het afgelopen jaar is de inhoud van het programma herzien. Groenhuysen deed de volgende aanpassingen:

- Het basis opleidingsprofiel is vertaald naar drie verschillende opleidingsprofielen: verzorgende, verpleegkundige en VEAT-verpleegkundige. Hiermee heeft elke zorgmedewerker vanaf niveau 3 een opleidingsprofiel dat past bij de functie. Deze opleidingsprofielen zijn herzien in samenspraak met een afvaardiging van zorgmedewerkers uit de organisatie;
- Per opleidingsprofiel deelden we in welke onderdelen verplicht zijn, welke optioneel en waar we deze het beste kunnen aftoetsen. Zo toetst Groenhuysen sommige onderdelen af onder leiding van praktijkbeoordelaars in het skillslab of door assessoren op de eigen werkplek;
- Op basis van de herziening maakten we nieuwe afspraken over de compensatie van tijd om de modules te volgen (theorie/praktijk);
- De termijnen voor het volgen van theorie en aftoetsen in de praktijk zijn gelijk getrokken. Zo krijgen medewerkers altijd een toets op basis van de meest recente theoretische kennis;
- De praktijkscholing vindt plaats op basis van scenario's. De komende tijd evalueren we de nieuwe manier van scholen en stellen we eventueel bij.

Ten opzichte van 2019 was er eind 2020 een stijging van 29% van het aantal medewerkers dat Bevoegd & Bekwaam is.

Vrijwilligers

COVID-19 speelde in 2020 een grote rol op de inzet van onze vrijwilligers. Niet alleen schreven 208 vrijwilligers zich uit, maar ook in het aantrekken van nieuwe vrijwilligers zien we dit terug. Vooral de sluiting in maart en april had een enorme impact. Het virus belemmerde de inzet van onze vrijwilligers op verschillende fronten en zorgde er dus ook voor dat het nieuwe aanbod aan vrijwilligers beperkt bleef.



Maar toch zijn we trots op:

- **Waardering:** van 28 februari tot 6 maart was de week van de vrijwilliger binnen Groenhuysen. Een week die landelijk bekend is in België, maar wij in Nederland niet kennen. We maakten iedere dag een vlog waarin een vrijwilliger van Groenhuysen vertelde over zijn vrijwilligerswerk, kregen alle vrijwilligers een kaartje in de brievenbus waarin we hen onverwachts bedankten en hielden we het eerste vrijwilligerscafé.
- **Digitalisering:** In de eerste week van mei 2020 konden de eerste vrijwilligers hun declaraties digitaal inleveren. Gedurende het jaar rolden we dit verder uit over de hele organisatie.
- **Jubilea:** In 2020 vierden 109 vrijwilligers hun jubileum. Een fysieke bijeenkomst was door COVID-19 niet mogelijk en uitstellen naar later in het jaar of helemaal overslaan, wilden we liever niet. Daarom maakten wij 109 videokaarten met een unieke boodschap van de locatiemanagers en de contactpersonen van de vrijwilligers op locaties. De vrijwilligers ontvingen deze samen met een bos bloemen en een attentie aan huis.
- **Verbinding:** Toen in maart onze locaties sloten voor alle bezoek en dus ook de vrijwilligers, leek het de verbinding tussen Groenhuysen en de vrijwilligers te bemoeilijken. Daarom besloot de vrijwilligerscoördinator de vrijwilligers elke week via een nieuwsbrief op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Al snel werd dit ene momentje per week iets om naar uit te kijken.
- **Werving & zichtbaarheid:** Begin 2020 ging Groenhuysen samen met een extern bureau aan de slag om het vrijwilligerswerk te versterken in de organisatie, maar zeker ook om ons onderscheidend te maken naar buiten. Het nieuwe thema: 'Ontdek het Onverwachte'. Binnen dit thema willen we vrijwilligers blijven verrassen en meenemen op reis waardoor men ziet dat er van alles te ontdekken valt. Eind 2020 verwerkten we dit thema in het filmpje voor de Dag van de Vrijwilligers.

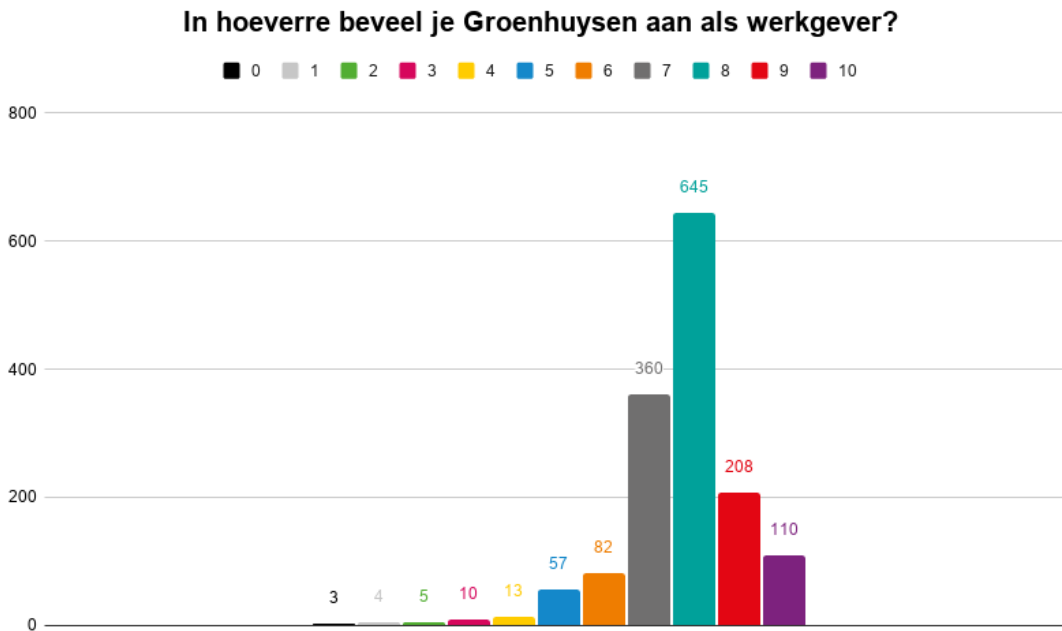
<https://youtu.be/2ASQn0yEqXI>

Medewerkerstevredenheid

Groenhuysen meet de tevredenheid onder medewerkers kort cyclisch. Hierbij hanteren we een 8,5 als norm voor de eNPS. Medewerkers bevelen Groenhuysen aan als werkgever vanwege de werksfeer, de samenwerking en het zelfstandig werken. Het grootste verbeterpunt is aanvaardbare werkdruk. Daarnaast benoemen de medewerkers communicatie en informatie ook als verbeterpunt.



Medewerkers krijgen tijdens het onderzoek onder andere de vraag: In hoeverre beveel je Groenhuysen aan als werkgever? De resultaten van deze metingen staan hieronder weergegeven.



Opleiden

Groenhuysen vindt het belangrijk dat ze toekomstige collega's goed begeleiden op hun reis naar een toekomst in de zorg. Daarom biedt Groenhuysen BBL-trajecten, stages voor BOL-opleidingen én hbo- en wo-stages. Niet alleen voor zorg, maar ook voor andere functies. Daarnaast geeft Groenhuysen hun medewerkers de mogelijkheid om kennis, ervaring en inspiratie op te doen op verschillende vlakken in de zorg, bijvoorbeeld door deelname aan de Planetree conferentie. Verder ontwikkelde Groenhuysen een opleidingsprogramma speciaal voor zij-instromers, genaamd KOERZ.



292
BOL leerlingen

38
KOERZ leerlingen

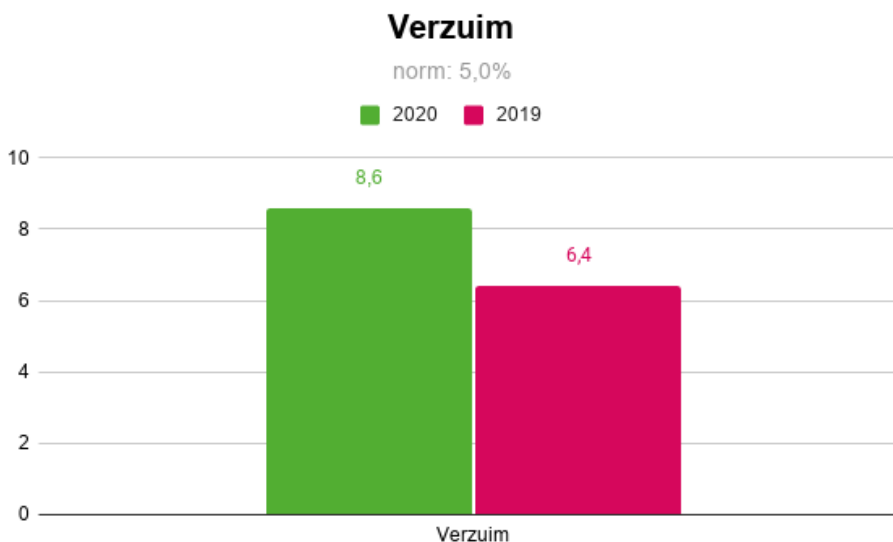


195
BBL leerlingen

- Op 30 januari en 1 oktober was er een opleidingsbeurs. Tijdens deze beurs gaven medewerkers van Groenhuysen, geïnteresseerden meer informatie over de opleidingsmogelijkheden binnen Groenhuysen. Op beide bijeenkomsten waren ongeveer 80 bezoekers aanwezig. De bijeenkomst in oktober was vanwege de COVID-19 maatregelen anders dan normaal. In tijdsblokken kregen bezoekers de gelegenheid om vragen te stellen en op speeddate te gaan. Helaas verviel de rondleiding door Wiekendael.
- De eerste groep KOERZ-leerlingen ontvingen op 22 september hun behaalde diploma.
- Op 19 november behaalde de eerste groep interne medewerkers hun diploma voor de niveau 2 opleiding tot helpende.

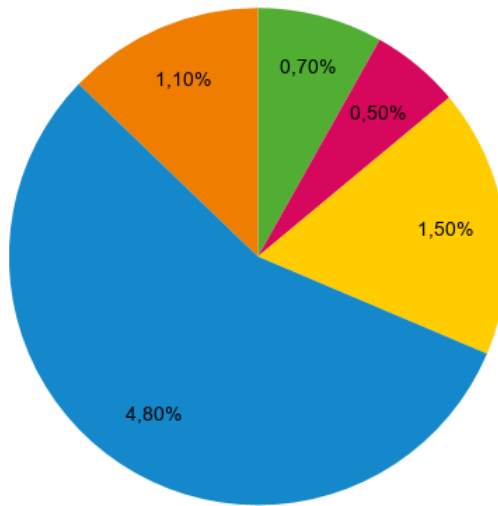
Verzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage over 2020 is 8,6%. In vergelijking met 2019 steeg het verzuimpercentage met 2,2%. Groenhuysen hanteert een norm van 5,0%.



Verzuim

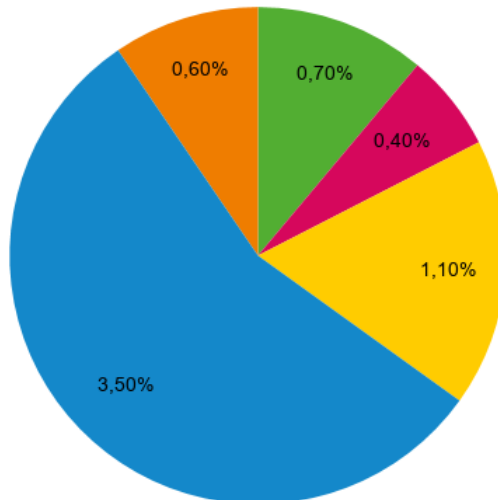
2020: 8,6%



● zeer kort (0-7 dagen) ● kort (8-14 dagen) ● middellang (15-42 dagen) ● lang (>42 dagen) ● extra lang (>1 jaar)

Verzuim

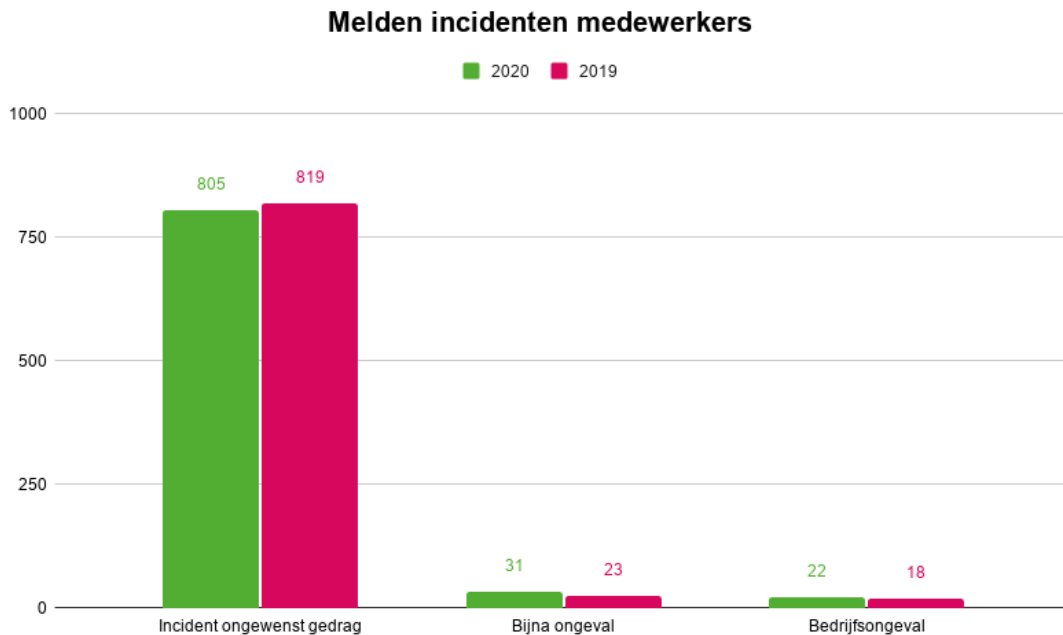
2019: 6,4%



● zeer kort (0-7 dagen) ● kort (8-14 dagen) ● middellang (15-42 dagen) ● lang (>42 dagen) ● extra lang (>1 jaar)

Melden incidenten medewerkers

Via een formulier op ons intranet kunnen medewerkers een incident melden (MiM). In onderstaande grafiek ziet u het aantal meldingen in vergelijking met 2019. De meldingen zijn onderverdeeld in: incident ongewenst gedrag (fysiek agressie, verbale agressie, ongewenst gedrag, intimidatie, seksuele intimidatie, pesten, discriminatie), bijna ongeval en bedrijfsongeval (ongeval voor of door uitoefening van het werk, of ongeval op de weg tijdens het werk). Bij Groenhuysen vinden we het belangrijk dat onze medewerkers op een veilige manier hun vak kunnen uitoefenen. Daar zijn we met elkaar verantwoordelijk voor. Wij doen dit door stil te staan bij mogelijke risico's, te leren van gebeurtenissen, deze samen te bespreken en verder te verbeteren. Om dit te kunnen doen, stimuleren wij onze medewerkers om gebeurtenissen te melden.

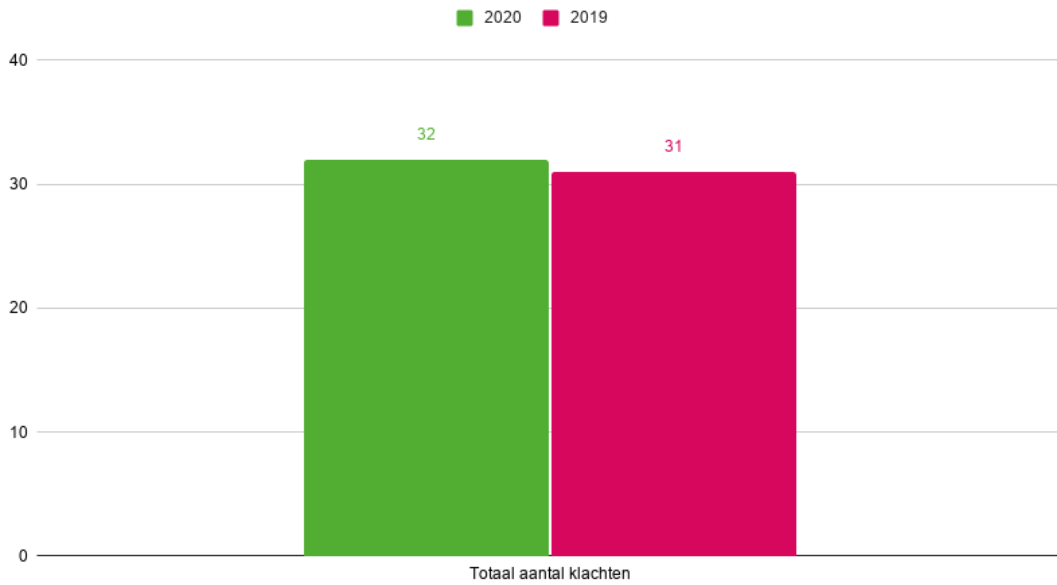


Klachten

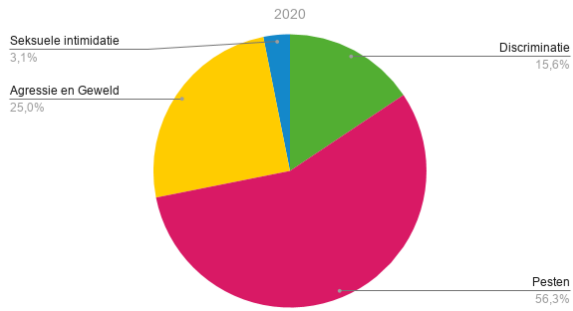
Groenhuysen heeft twee onafhankelijke interne vertrouwenspersoon voor medewerkers en vrijwilligers. Sinds 2017 hanteert Groenhuysen het wettelijk klachtenkader. Dit betekent dat de klachten zijn onderverdeeld in klachten met betrekking tot discriminatie, pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie, aangevuld met overige onderwerpen, zoals privé, stress, reorganisatie en arbeidsconflicten.

Naast interne vertrouwenspersonen kent Groenhuysen ook een externe klachtenadviescommissie voor medewerkers. In 2020 bestond de externe klachtenadviescommissie uit twee leden. In zowel 2020 en 2019 behandelden zij geen klachten.

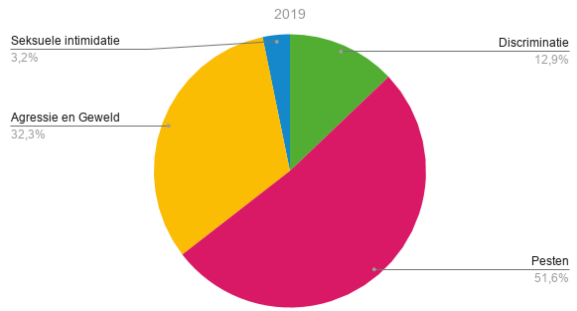
Totaal aantal klachten



Aantal klachten per onderwerp



Aantal klachten per onderwerp



Medezeggenschap



Medezeggenschap betreft medewerkers en klanten bij de totstandkoming van besluiten binnen Groenhuysen en geeft invloed op het beleid en de gang van zaken. Het uitgangspunt van Groenhuysen is om de adviesorganen in vroegtijdig stadium te betrekken bij het aanpassen van bestaand of ontwikkelen van nieuw beleid.

Ondernemingsraad

Groenhuysen kent één ondernemingsraad (OR) voor de gehele organisatie. De OR adviseert het bestuur volgens de kaders van de Wet op de Ondernemingsraden. De OR koos in overleg met de bestuurder voor een medezeggenschap waarin alle medewerkers de ruimte krijgen om: mee te denken, mee te praten en mee te beslissen in de ontwikkeling van beleid en andere vraagstukken.



13
leden



8
informele overleggen
met raad van bestuur en hoofd HRM



4
locatiebezoeken
OntouR: geheel coronaproef



9
overlegvergaderingen
waarvan 2 met raad van commissarissen



10
positieve adviezen
/ instemmingen



4
overleggen
met andere organen
zoals VVAR

- **Secundaire arbeidsvoorwaarden fase 2**
- **Klachtenregeling voor medewerkers en vrijwilligers**
- **Regeling studiefaciliteiten**
- **Vitaliteitsbeleid**
- **Herschikking zorg en welzijn, fase 3**
- **Verzuim- en re-integratiebeleid**
- **Benoeming nieuwe bestuurder**
- **Beleid bij vermoeden van diefstal en/of fraude**
- **Gedragscode**
- **Inzet teamcoördinator GRZ - Weihoek - NAH**

In 2020 nam de OR ook nog de volgende onderwerpen in behandeling:

- Klokkenluidersregeling;
- Meer regie op het zorgbeleid en de besluitvorming binnen Groenhuysen + Hoofd zorg;
- Mantelzorgbeleid;
- Herijking rol praktijk- en werkbegeleiders;
- Gesprekscyclus;
- Integraal Roosteren en Plannen;
- Deelname werkgroep verbeteren digitale ondersteuning;
- Arbobeleid - medewerkersveiligheid;
- Herinrichting facilitaire dienst;
- Transitie klantbureau;
- Herijking strategisch kompas;
- Jouw werk op de rails;
- Innovatie;
- Greendeal.

Daarnaast evalueerde de OR nog over onderwerpen zoals werkoverleg, vakantiebezetting 2020, introductie nieuwe medewerkers, gesprekscyclus (mijn reisplan gesprek en pilot team ontwikkelgesprekken) en notitie geboorteverlof.

Verder werkte de OR in 2020 verder aan hun zichtbaarheid. Dit deden zij onder andere door het dragen van buttons door de OR-leden, het bezoeken van locaties in OntouR, het verfilmen van het jaarverslag, uitbrengen van een flyer, regelmatig publiceren van informatie op het intranet en het uitdelen van Oreo tijdens de OR-leden verkiezing.

Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad

De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) geeft vanuit vakinhoudelijke kennis gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur om de kwaliteit van zorg te waarborgen én verder te verbeteren. Vakontwikkeling is bij uitstek het onderwerp waar de VVAR zich mee bezighoudt. De VVAR is als het ware een aanjager van vakinhoudelijke ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen komen zowel vanuit de eigen organisatie als van daarbuiten. De VVAR is van belang voor alle zorgmedewerkers van Groenhuysen en heeft aandacht voor alle klantgroepen.



1
overleg
met raad van bestuur



8
bijeenkomsten

In 2020 was de VVAR betrokken bij de volgende onderwerpen:

- Herschikking zorg & welzijn (functieprofielen);
- Werkbegeleiding en praktijkopleiding;
- Implementatie van de verschillende elektronische klantdossiers;
- Verbetering van het kwaliteitshandboek.

De VVAR is bij genoemde projecten en werkgroepen de verbindende factor tussen beleidsontwikkeling en de beroepsgroep.

Centrale cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van klanten die gebruik maken van de zorg en behandeling van Groenhuysen. Groenhuysen heeft cliëntenraden op diverse locaties. Een afvaardiging van deze leden vormt de centrale cliëntenraad.



De CCR bracht in 2020 vijf keer advies uit. Het betreft de volgende onderwerpen:

- Kwaliteitsplan 2020 - kwaliteitsverslag 2019;
- Beleid en visie Wet Zorg en Dwang (WZD) en de benoeming van de WZD- functionarissen;
- Benoeming nieuw lid raad van bestuur;
- Uitvoering van bezoeksregeling met betrekking tot COVID-19;
- Jaarrekening 2019.

De CCR was in 2020 door middel van een focusgroep betrokken bij de herijking van het strategisch kompas 2021 - 2023. Daarnaast maakte de CCR een profielschets voor werving van een externe interim voorzitter voor de CCR. De interim voorzitter start in januari 2021 gedurende een jaar.

De decentrale cliëntenraden waren in 2020 zeer nauw betrokken bij de genomen maatregelen met betrekking tot COVID-19. Denk hierbij aan hoe ze op de locatie vorm gaven aan de bezoeksregeling.

Commissie Wetenschap & Ethiek

In de commissie Wetenschap & Ethiek, opgericht in 2017, zit een vertegenwoordiging vanuit Behandeling & Begeleiding, Zorgbeleid, VVAR en HRM. Daarnaast sluiten er ook altijd onderzoeksmakelaars aan vanuit Tranzo om te adviseren en mogelijke samenwerking te bespreken. Tranzo is het wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn van Tilburg university. De missie van Tranzo is het verbinden van wetenschap en praktijk op het gebied van zorg en welzijn. De Academische Werkplaats Ouderen opereert binnen Tranzo, en is een langdurige samenwerking tussen Tranzo en elf organisaties in de ouderenzorg.



7
bijeenkomsten



2x
moreel beraad



4
adviezen
over wetenschappelijk onderzoek

In 2020 kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- Deelname bij Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) naar pijnbeleving bij afasie;
- Ethisch dilemma rondom registratie van reanimatiewens van klanten zonder behandeling;
- Deelname aan project 'Beter eten voor mensen met dysfagie door middel van 3D printen van voeding';
- Advies over onderzoek 'Hernieuwde zoektocht naar zingeving bij revaliderende ouderen in de GRZ die een life-event doormaakten';
- Diverse ethische dilemma's rondom COVID-19 in de organisatie;
- Organisatie reflectiebijeenkomst in combinatie met rituelen, bijvoorbeeld de impact van overlijdens in COVID-19 periode;
- Deelname aan onderzoek van Avans over 'Betekenisvol Leven'.

Wetenschap

Vanuit de focus op kwetsbare ouderen blijft Groenhuysen zich inzetten voor de ontwikkeling van de expertisegebieden en kenniscentra zoals palliatieve zorg, parkinson, dementie, geriatrische revalidatiezorg en gerontopsychiatrie. Daarnaast zijn er bij Groenhuysen diverse ontwikkelingen op onderzoeksgebied. Bij de Radboud Universiteit in Nijmegen zijn twee specialisten ouderengeneeskunde bezig met een promotie op het gebied van palliatieve zorg en parkinson. Daarnaast is een kwaliteitsverpleegkundige bezig met haar masteropleiding aan de universiteit van Antwerpen, waarbij haar onderzoeksonderwerp 'Monitoring van therapeutische effecten en nevenwerkingen van antipsychotica in een Nederlandse verpleeghuissetting: een kwantitatieve interventiestudie' is.

Bestuur en Toezicht



Besturen is het leiden, beheersen en sturen van een organisatie. Dit betekent richting geven aan de organisatie, maar vooral ook het leiden van mensen. De kracht is niet té veel te sturen, maar vooral om medewerkers te laten excelleren. Verbinding is hierbij noodzakelijk: verbinding tussen bestuurders, met de organisatie, de managers en medewerkers en de externe omgeving.

Raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van Groenhuysen. De raad van bestuur is collegiaal samengesteld en bestaat vanaf 1 augustus 2020 uit voorzitter Marjolein de Jong en lid Ron Axt. Hierbij spelen twee succesfactoren een rol: complementariteit en collegialiteit. De bestuurders willen elkaar niet alleen aanvullen, maar ook elkaar aanvoelen en verbonden zijn. Het is belangrijk om als bestuursteam in elkaar te investeren. Bestuurlijke samenwerking om een open dialoog, wederzijds respect en elkaar ruimte geven om te excelleren. De raad van bestuur neemt deel aan diverse netwerken met stakeholders, waaronder het lerend netwerk. Peter van den Broek, lid raad van bestuur, verliet Groenhuysen per 31 januari 2020. De Raad van commissarissen benoemde per 1 augustus Ron Axt als nieuw lid raad van bestuur. Met de komst van Ron ontstaat er een nieuw bestuursteam dat in 2021 gaat kijken of de bestaande bestuursvisie nog passend is bij het nieuwe team en de organisatie.



1x
meegelopen op locatie
De Brink



6x
aangesloten bij
het artsenoverleg



5x
aangesloten bij CCR

Raad van commissarissen

Groenhuysen heeft een raad van commissarissen. De raad van commissarissen van Groenhuysen houdt integraal toezicht op het bestuur en de besturing van de organisatie, op het beleid van de raad van bestuur en op de algehele gang van zaken binnen de organisatie. De focus ligt daarbij op risicomanagement, meedenken en resultaten interpreteren vanuit verschillende invalshoeken.



De raad van commissarissen heeft een viertal commissies: auditcommissie, commissie kwaliteit en veiligheid van zorg, remuneratie en werving & selectie. De auditcommissie kwam in 2020 vier keer bij elkaar, de commissie kwaliteit en veiligheid van zorg kwam ook vier keer bij elkaar. In 2020 was de gehele raad van commissarissen betrokken bij de werving en selectie van het nieuwe lid raad van bestuur.

Bent u nieuwsgierig naar activiteiten van de raad van commissarissen over 2020? Dan kunt u [jaarverantwoording](#) van 2020 lezen.

Inspectie

Inspectiebezoek IGJ

In 2019 vond er op 7 mei een aangekondigd inspectiebezoek van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd plaats. Op 8 juli 2020 bracht IGJ opnieuw bezoek aan Kerkkackers. Met het [inspectierapport](#) dat IGJ in september 2020 publiceerde sluit zij het bezoek af. 'De inspectie heeft voldoende vertrouwen in de wijze waarop Groenhuysen stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg omdat Kerkkackers zich aantoonbaar heeft verbeterd op verschillende normen. De inspectie vindt dat Kerkkackers meer aandacht moet hebben voor het werken met een duidelijke PDCA-cyclus, zodat zij continu kan blijven leren en verbeteren. Naar aanleiding hiervan ging Kerkkackers, met hulp van een kwaliteitsverpleegkundige, aan de slag met methodisch werken en VIM.'

Calamiteiten - Meldingen bij IGJ

1 melding in februari; uitvoering van plan van aanpak loopt nog.

1 melding in augustus; calamiteitenonderzoek definitief afgerond na de ontvangst van de reactie IGJ.

Arbeidsinspectie

De Arbeidsinspectie voerde in januari 2020 een gesprek met de organisatie naar aanleiding van een incident gemeld in december 2019. De inspectie sloot het incident in 2020 af.

Privacy

Groenhuysen doet er alles aan om de gegevens van hun klanten en medewerkers te beschermen. De functionaris gegevensbescherming houdt toezicht of Groenhuysen voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming. Zij is ook vraagbaak op het gebied van datalekken en houdt zich tevens bezig met bewustwording binnen onze organisatie. Zo publiceerde zij artikelen over privacy in de nieuwsbrief voor managers, deelde zij informatie met alle medewerkers via Intranet, gaf ze in oktober organisatiebreed invulling aan de Europese Cybersecurity Maand en gaf ze uitleg aan nieuwe medewerkers tijdens de centrale (digitale) introductiebijeenkomst. Daarnaast zorgt zij ook voor de afhandeling van de meldingen op het gebied van persoonsgegevens. De cijfers van 2020 zijn:



De helft van de datalekken en incidenten die plaatsvonden, werden veroorzaakt doordat medewerkers persoonsgegevens aan de verkeerde ontvanger stuurden. Dit kwam bijvoorbeeld omdat het e-mailadres in het systeem niet klopte of ze per ongeluk een verkeerde bijlage meestuurden. Daarnaast gebruikten medewerkers de BCC optie niet altijd waardoor mailadressen inzichtelijk zijn.

Wilt u weten hoe Groenhuysen omgaat met het vastleggen of het verstrekken van uw gegevens of het voeren van een vertrouwelijk gesprek? Dan bekijkt u ons privacy statement en –reglement op onze webpagina '[Privacy](#)'.

Innovatie



Groenhuysen onderstreept het belang van vernieuwingen in de zorg. Niet om het innoveren zelf, maar met een doel voor ogen: om de eigen regie van de klanten te versterken en/of het werkproces voor de medewerker te vergemakkelijken.

Visie op zorginnovatie

Met onze visie op innovatie proberen we richting te geven aan innovatieve ontwikkelingen binnen Groenhuysen. Het helpt ons inhoudelijke en praktische keuzes te maken. Wat doen we wel, wat pakken we niet op en wat parkeren we tijdelijk? Maar ook: hoe positioneren we ons ten opzichte van externe stakeholders, in netwerken en samenwerking met andere zorgpartijen?

Wij vinden innovatie belangrijk. Dit onderwerp is dan ook één van de zes strategieën van het strategisch kompas 2021-2023 van Groenhuysen. Hierin beschrijven we innovatie als 'We vergroten de eigen regie van de klant of vergemakkelijken het werk van de medewerker door sociale en technologische ontwikkelingen te implementeren.' Maar wij zijn van mening dat innovatie ook in de andere vijf strategieën leidend moet zijn in de keuzes die we maken en hoe we een project aanpakken:

- Vitale medewerkers
- Versterken door samenwerken
- Netwerk & zichtbaarheid
- Slagvaardige organisatie
- Klaar voor de toekomst



Beste idee van Groenhuysen

Het is belangrijk om in de ouderenzorg te blijven vernieuwen. Want met nieuwe ideeën maken we het leven van onze klanten beter en mooier, en het werk van onze medewerkers makkelijker. Daarom gaat Groenhuysen ook in 2020-2021 weer op zoek naar het Beste idee van Groenhuysen. Met het Beste idee wilt Groenhuysen niet alleen de medewerkers stimuleren om innovatief te zijn. Ook mensen van buiten de organisatie kunnen ideeën met ons delen. “We betrekken graag iedereen bij onze innovaties. Ook familieleden van klanten, vrijwilligers, samenwerkingspartners of leveranciers. We zijn namelijk van mening dat het in veel gevallen goed is om iemand met een open blik naar de organisatie te laten kijken. Zo kom je tot de mooiste oplossingen of de beste ideeën” vertellen innovatieversnellers Kjeld Klaver en Rolf van der Burgt. Groenhuysen start de zoektocht in 2020, maar uiteindelijk reikten we de prijzen pas in 2021 uit. Daarom heeft Groenhuysen in 2020 geen beste idee.

<https://youtu.be/1iAckbbpNd4>

Bumper

De maatschappij verandert continu en de zorg verandert mee. Verder groeien technologische mogelijkheden met de dag. Om innovatie binnen Groenhuysen te stimuleren, zoekt Groenhuysen elk jaar naar het beste idee. In 2019 was de vakjury was unaniem: het idee ‘Bumper’ van medewerker Lucia de Groen is de winnaar.

In 2020 ging een student van St. Joost in Breda samen met Lucia aan de slag om de bumper te ontwikkelen. De student deed onderzoek naar materialen, bevestigingsmateriaal en vormgeving. Na het produceren van een aantal prototypen gaan een klanten de ‘bumper’ testen. Na evaluatie van de testfase ontstaat er een definitief product wat Groenhuysen uiteindelijk als relatiegeschenk wilt uitreiken.

<https://youtu.be/fwfErcyi-Ps>

Toilet met spoel en föhn

Op de GRZ afdelingen in Wiekendael plaatste we in 2020 twee toiletten met spoel en föhn optie. Hierdoor kunnen meer klanten weer zelfstandig naar het toilet wat zij als erg prettig ervaren. Daarnaast scheelt het voor zorgmedewerkers veel tijd doordat zij de klant niet meer hoeven te ondersteunen bij de toiletgang. Deze toiletten zijn binnen Groenhuysen een groot succes. Daarom brachten we deze innovatie in voor het programma Anders Werken voor 2021.

Slimme sensor

Met de slimme sensor vergroten we de veiligheid van de woon-/leefomgeving voor de klant en verhogen we de kwaliteit van onze dienstverlening. De sensoren geven klanten met name in de nacht meer eigen regie en veiligheid op maat. En het biedt nieuwe mogelijkheden in de nachtzorg. Eind oktober was het zover. Groenhuysen neemt de slimme sensoren in gebruik bij zo'n 150 woningen op Wiekendael. In 2017 en 2019 rondde we de pilots van de slimme sensoren op Groenpark al succesvol af. Klanten vonden het onder andere prettig om 's nachts zelfstandig gebruik te maken van het toilet. Ze ervoeren dat dit hun nachtrust en zelfstandigheid ten goede kwam.

Wat is de slimme sensor?

De sensor is een alarmeringssysteem in het appartement van de klant met diverse functies. In de eerste instantie gebruiken we de sensor in alle woningen als oproepsysteem. Men kan een oproep

plaatsen met bewegingsdetectie en/of geluid. De sensor geeft dan een signaal naar de smartphone van het zorgpersoneel, als er ondersteuning vanuit de zorg nodig is. De slimme sensor hangt aan het plafond zodat het mogelijk is om specifieke detectie velden te activeren in de woning bijvoorbeeld rondom het bed of bij de deur.

Meerdere functionaliteiten

We stemmen de functionaliteit van de sensor af op de zorgvraag. Regelmatig evalueren we samen met de klant en passen we de functionaliteit waar nodig aan. Het is namelijk ook mogelijk om gebruik te maken van een spreek-luister verbinding en/of het plaatsen van oproepen op basis van geluidsterkte. De klant kan zelf op ieder gewenst moment de sensor uitzetten met de privacy knop. In die situatie gebruikt de klant een halszender, om wanneer nodig, een hulpoproep te plaatsen.

Behandelen op afstand

De uitbraak van COVID-19 zorgde ervoor dat het contact tussen behandelaren en klanten zich meer verschoof naar een digitaal platform. Vooral bij de eerstelijns behandeling vond veel contact digitaal plaats, bijvoorbeeld via beeldbellen. In het begin ervaarden zowel de medewerkers als de klanten het contact als moeizaam. Dit was vooral te wijten aan de onervarenheid van de klanten met beeldbellen. Naar mate dat zij het meer deden, werd het behandelen op afstand beter.

Voor medewerkers lagen er vooral voordelen op het gebied van efficiëntie. Zo kwamen ze vaak sneller tot de kern van het probleem, omdat het contact vaak zakelijker en korter is. Verder beperken zij hun reistijd, omdat zij niet meer van klant naar klant moeten rijden. Dit geldt overigens ook voor klanten die niet naar het behandelcentrum hoeven te reizen. Het grootste nadeel is volgens beiden het persoonlijke contact. Er is een grote kans dat Groenhuysen in de toekomst een combinatie van 'live' en digitaal contact in gaat zetten voor behandeling.

Care Innovation Center

Sinds 2019 vormen Groenhuysen, TanteLouise en het Bravis ziekenhuis gezamenlijk het bestuur van het Care Innovation Center (CIC). Bekijk de video om te zien waar het Care Innovation Center voor staat.

<https://youtu.be/1ElvoklQttA>

Binnen Groenhuysen namen we via het CIC deel aan de volgende projecten:

- **Grip op Kwetsbaarheid:** Het project brengt in beeld welke innovatieve projecten lopen in de regio. Er is voor dit project een online portal beschikbaar. Wanneer bekend is welke projecten lopen, kijken we welke projecten elkaar overlappen en voor welke onderwerpen momenteel nog te weinig aandacht is. Aan 'Grip op Kwetsbaarheid' nemen de volgende organisaties deel: Groenhuysen, TanteLouise, Bravis, WijZijn Traverse groep, TWB, GGZWNB, GGD, ZorgBelang, gemeente Roosendaal, gemeente Woensdrecht, gemeente Bergen op Zoom, VGZ, CZ en HCWB.
- **Samen beter voorbereid op de toekomst:** Dit provinciale project is erop gericht om het ecosysteem van West-Brabant met betrekking tot innovaties aantrekkelijker te maken voor bedrijven zodat bedrijven hier ook graag in willen investeren. Onderdeel van dit project is bijvoorbeeld het zorginnovatorenoverleg waar onze innovatieversnellers aan deelnemen. Maar ook de Health Innovation School waar een aantal medewerkers dit jaar aan deel namen. Daarnaast vallen verschillende inspiratiebijeenkomsten en matchmakingevents onder dit project.

- **CrossCare:** Vanuit CrossCare speelde Groenhuysen een rol in het project gepersonaliseerde valpreventie. Dit is een project waarin we samen met TanteLouise en Kinetic Analysis een methode willen ontwikkelen waarmee we gepersonaliseerde valrisico kunnen meten. Kinetic Analysis is een bedrijf dat een methode ontwikkelde voor het meten van valrisico middels een camera.
- **MBO onderwijs en innovatie:** In 2020 vond een eerste bijeenkomst plaats met een aantal docenten van het MBO onderwijs verzorging/verpleging van Curio. In deze bijeenkomsten praten we docenten bij over de verschillende innovaties binnen Groenhuysen, TanteLouise en Bravis. Verder kijken we samen met de docenten hoe we innovaties meer terug kunnen laten komen in het onderwijs. Vanuit Curio gaan ze innovatie als verplicht onderdeel toevoegen aan het onderwijsaanbod.

Anders werken in de zorg

Het aantal ouderen neemt in hoog tempo toe. Daarmee groeit ook de vraag naar kwalitatief hoogwaardige zorg. Maar zorg is mensenwerk en de beschikbaarheid van kundig personeel staat nu al onder druk. Om in de toekomst met hetzelfde aantal zorgverleners, meer mensen te voorzien van zorg moeten we slimme oplossingen bedenken. Anders werken.

Twaalf organisaties voor verpleeghuiszorg in West-Brabant, waaronder Groenhuysen, slaan de handen ineen. Met het programma 'Anders Werken in de zorg' willen we in hoog tempo met nieuwe technologieën het werken in de zorg ondersteunen, tijd besparen en de productiviteit verhogen. Het doel: de kwaliteit van zorg vasthouden en verbeteren ondanks het groeiend aantal ouderen en het arbeidsmarktprobleem. Groenhuysen ging in 2020 aan de slag met de volgende projecten:

- **Smart glass:** In 2020 lagen veel projecten stil of starten helemaal niet door de uitbraak van COVID-19. In eerste instantie startten ze in februari 2020 met de smart glass op Markant. De smart glass is een bril waarmee je op afstand mee kan kijken tijdens een zorgmoment om zo de medewerker te begeleiden. Echter toen de ondersteuning vanuit leverancier 1Minuut tijdens de pilot stil kwam te liggen, eindigde het project op deze locatie. In september 2020 ging de vakgroep ergotherapie wel met de smart glass aan de slag. Zij gebruikten de smart glass voor de begeleiding van een stagiaire en voor het contact met de hulpmiddelenleveranciers voor het instellen van bepaalde hulpmiddelen.
- **WOLK:** In het najaar van 2020 zou Groenhuysen starten met de WOLK, een valairbag rond de heup, op Heidestede. Door COVID-19 werd dit uitgesteld naar 2021.



COVID-19



De uitbraak van de pandemie COVID-19 had een grote impact op de zorg- en dienstverlening, maar ondanks de diverse maatregelen en beperkingen probeerden we zoveel mogelijk activiteiten en projecten door te laten gaan. We waren wel van slag, maar raakten niet van koers.

Regieteam

In tijden van een crisis is het belangrijk dat er vanuit een centraal punt advies en ondersteuning komt. Zo is bij Groenhuysen het corona regieteam ontstaan. Het team bestaat uit de raad van bestuur en medewerkers van zorgbeleid, behandeling en begeleiding, hrm, bedrijfsvoering en communicatie. Specialist ouderengeneeskunde Jan Vissers heeft vanuit de medici een rol in dit team. In het Groenhuysen Blad corona special van juli 2020 vertelde hij over het regieteam en zijn rol in dit team.



Het regieteam, onmisbaar tijdens de coronacrisis

Specialist ouderengeneeskunde Jan Vissers staat voor de medici bij het regieteam aan.

In tijden van een crisis is het belangrijk dat er vanuit een centraal punt advies en ondersteuning komt. Zo is bij Groenhuysen het corona regieteam ontstaan. Specialist ouderengeneeskunde Jan Vissers speelt een belangrijke rol in dit team.

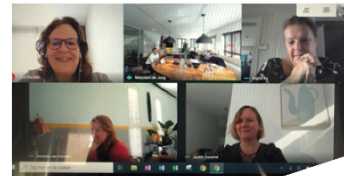
Hoe kwam het regieteam tot stand?
Begin maart slook dat de invloed van het coronavirus in Nederland groeiende was. Dit riefde we het regieteam op om het beleid voor Groenhuysen te bepalen. Het team bestaat uit de raad van bestuur en collega's van zorgbeleid, behandeling en begeleiding, hrm, bedrijfsvoering en communicatie. Ik stuit vanuit de medische tak aan. Het overig vindt o.j.a. dagelijks plaats via beeldbellen. We bespreken onder andere de laatste ontwikkelingen vanuit de overheid, het nieuws en ervaringen van andere organisaties.

Wat is het doel?
Met het regieteam hebben we zicht op de organisatie, hoe staat het ervoor qua besmettingen, persoonlijke bescherming, medewerkers en de financiële kant? We bespreken hoe we zaken organiseren, waar we ondersteuning kunnen bieden en waar we moeten bijsturen. De landelijke en regionale richtlijnen vertalen we naar een werkzame situatie voor Groenhuysen. Alle keuzes maken we voorkeuren en criteria daarbij aan de belangen van onze klanten, bewoners, medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers.

Het regieteam houdt overzicht tijdens de coronacrisis

Hoe kwam je bij het regieteam terecht?
Toen ik als specialist ouderengeneeskunde kwam, volgde ik de voorlichting van de Kamer Infectiepreventie op. Daardoor sloot ik veel met bode en werd ik aangehouden voor het regieteam. Een uitdaging en leerzaam. Ik ben nu heel enthousiast, het was is om beslissingen te maken die de hele organisatie raken. Bijvoorbeeld het besluit om het bezoekverbod in te laten gaan, nog voordat dit landelijke gebeurde.

Wat is jouw rol?
Ik adviseer ben een soort vraagbaak en houd alle kanten die gezet zijn in de gaten. Bij positieve testresultaten heb ik contact met de managers en collega's van de afdelingen. Ik stem af of alles lukt, of ze vragen hebben over de inzet van persoonlijke bescherming



de middelen of dat ik vanuit infectiepreventie op bezoek moet komen. Het is heel afwachtend. Het ene moment bezoek ik een besmette locatie of adviseer ik behandelaren. Het andere moment controleer ik nieuwe schichten en medewerkers op kwaliteit."

Het regieteam in overleg via beeldbellen.

Hoe verloopt een overleg?
Eerst bespreken we de belangrijkste punten van de nieuwste versie van bijvoorbeeld het RIVM. Actie en de risico. Daarna volgen de medewerkers. In het begin was ik daar veel bij, betrokken. Richtlijnen opstellen en adviseren, maar nu houd ik me vooral bezig met de klanten en zorgen dat de cijfers kloppen. Verderop komt de interne en externe communicatie aan bod. Als laatste nemen we door hoe het met de persoonlijke bescherming in de lijnen staat."

Wat vind je lastig?
In het begin leken de richtlijnen van het RIVM met de slag te veranderen. Soms stonden dingen niet meer in mijn gezichtsveld, maar moesten we de aanpakrichtlijnen volgen. Toch nam het regieteam de ruimte om daar op een gegeven moment ingramen te gaan en veel anders mee te gaan werken."

Hoe kijkt jij naar deze coronacrisis?
Over dit virus weten we veel niet en het kan zo veel lastig zijn. Sommigen zeggen "het is maar een griepje", maar zie onderschaten de impact. Ik zie hoe het bij Groenhuysen ging en mijn vrouw werkte op de coronafdeling in het Amgus ziekenhuis. Ook al had ik geen patiëntcontact, toch kreeg ik corona. Waarschijnlijk via mijn vrouw, maar dat weten we niet zeker, omdat zij niet getest werd op haar werk. Ik vindde me niet ziek, maar hoedde er mee op. Wat ik mooi vind, is dat er veel tot stand is gekomen: waardering en bespreking richting zorgpersoneel en medelevende initiatieven voor klanten en bewoners. Mensen zijn een stuk vroegerzamer en er is meer solidariteit. Ik hoop dat we zo met elkaar om blijven staan, al veel het het geduld wel op de profiel alle maatregelen nog lang duren." □

Cohort-afdeling

Regionaal richt Groenhuysen samen met Bravis Ziekenhuis en TanteLouise cohortafdelingen voor COVID-19 patiënten in. Cohort-isolatie betekent het in één ruimte verplegen van meerdere patiënten die met COVID-19 besmet zijn.

Gesloten afdeling bij Heidestede

Bij centrum voor Wonen & Zorg Heidestede in Sint Willebrord maakte Groenhuysen de gesloten afdeling Lavendel beschikbaar. Er waren twaalf bedden voor mensen met COVID-19 en dwaalgedrag (dementie of verwardheid). De afdeling is afsluitbaar met een eigen ingang, waardoor hij fysiek gescheiden kon blijven van de rest van Heidestede. Een apart team van medewerkers, zowel van Groenhuysen als andere organisaties, verzorgde de klanten op deze afdeling. Ook de medewerkers bleven te allen tijde gescheiden van Heidestede. Dat betekent dat zij niet werkzaam zijn op de andere afdelingen en dus ook niet in contact staan met overige bewoners en medewerkers.

Weihoek

Bij Revalidatiecentrum Weihoek in Roosendaal staan tien bedden voor somatische COVID-19 patiënten als de afdeling bij TanteLouise en Bravis vol is. Daarnaast zorgden we ervoor dat er hier voldoende opnamecapaciteit was voor niet besmette patiënten om ze van ziekenhuizen over te nemen of een opname in ziekenhuis te voorkomen.

Beide Groenhuysen cohortafdelingen waren voor eigen klanten en/of bewoners, als patiënten vanuit het ziekenhuis en andere zorgorganisaties.

Communicatie met medewerkers

In tijden van crisis is communicatie met diverse stakeholders zeer belangrijk. Om de medewerkers van Groenhuysen op de hoogte te houden van alle ontwikkelingen rondom COVID-19 was er op intranet een speciale pagina waar zij altijd de meest recente informatie konden vinden. Hier stond onder andere de volgende informatie:

- Nieuwsupdates
- Veelgestelde vragen
- Tips over vitaliteit en weerstand
- Hulplijn

Daarnaast kwam er meerdere malen een video van voorzitter raad van bestuur Marjolein de Jong online waarin ze vertelde over de huidige stand van zaken.

Bezoekregeling

Op 16 maart viel bij Groenhuysen het besluit op alle locaties voor bezoek te sluiten. Niet veel later volgde dit besluit ook vanuit de overheid. Voor Groenhuysen was dat één van de moeilijkste beslissingen. Gelukkig kwamen er al snel initiatieven van de grond om onze klanten toch bezoek te laten ontvangen.

't Buurtkorfke op Heidestede

Bij centrum voor Wonen & Zorg Heidestede zetten ze een omgebouwde bouwkeet weg die door middel van twee afgesloten cabines met glasplaat ertussen fungeert als bezoekeruimte voor klanten van deze locatie. Minister Hugo de Jonge vond dit een mooie gelegenheid om naar Sint Willebrord

te komen en om in het bijzijn van onder andere Marjolein de Jong, voorzitter raad van bestuur, een kijkje te nemen hoe dit precies in zijn werk gaat.

Bezoekregeling

Op alle locaties van Groenhuysen creëerden we ruimtes om een bezoekregeling mogelijk te maken. Zo plaatsten ze onder andere bij locaties De Brink, De Bloemschevaart, Heerma State en Wiekendael, het zogeheten flexotel. Maar ook op andere locaties poppen soortgelijke uitwerkingen op.



Groenhuysen Blad - corona special

Het Groenhuysen Blad verschijnt vier keer per jaar en is een uitgave voor klanten en vrijwilligers. COVID-19 beheerste vanaf maart 2020 voor een groot deel ons leven. Daarom besloot de redactie van het blad een speciale editie te maken die geheel in het teken stond van de pandemie.

[Groenhuysen Blad - corona special](#)



Revalidatieprogramma

Het coronavirus kan ernstige gevolgen hebben. Klachten als kortademigheid, benauwdheid, verslechterde conditie en verminderde eetlust komen vaak voor. Maar ook gevoelens van onzekerheid en kwetsbaarheid. Groenhuysen biedt een herstelprogramma aan waarin behandelaars uit diverse vakgebieden samenwerken.

[Corona \(Covid-19\)](#)

Routekaart

De overheid werkt met de zogeheten routekaart. Dit overzicht geeft aan in welk risiconiveau we ons op dat moment bevinden en welke maatregelen er dan gelden. Om voor onze klanten, bezoekers en medewerkers overzichtelijk te maken welke maatregelen er nu gelden, maakten we een 'routekaart' specifiek voor onze organisatie. Als ontwikkelingen vanuit de overheid daartoe aanleiding geven, past Groenhuysen de maatregelen op deze routekaart aan.

Coronamaatregelen per risiconiveau
Risiconiveau volgens corona dashboard overheid

Vanaf 5 november 2020

Basisregels

Voor ieder niveau geldt altijd de afwijking van de maatregelen (zoals het aanpakken van het aantal bezoekers aan de grootte van de ruimte).

Als er op een lokale sprake is van quarantaine of sociale afstand is aanvullende, strengere maatregelen genomen worden.

Waar vaak je handen

1.5 meter

1.5 meter

1.5 meter

1.5 meter

1.5 meter

1.5 meter

Klachten? Bij thuis en last je testen

in afwachting van de testuitslag of bij een positieve test verwijt de bewoner / klant in sociale afstand de medeover de volgende persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's): sjaal, medisch mondmasker, sjaal en handschoenen

	vanaf risiconiveau waakzaam	vanaf risiconiveau zorgelijk	vanaf risiconiveau ernstig	vanaf risiconiveau zeer ernstig	lockdown
Bezoek ontvangen	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	maximaal 1 persoon (maximaal 10 minuten per dag)	maximaal 1 persoon (maximaal 10 minuten per dag)
Op bezoek gaan	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	maximaal 1 persoon (maximaal 10 minuten per dag)	maximaal 1 persoon (maximaal 10 minuten per dag)
Bijwonen uitvaart	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Kapper	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Podiater	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Alleenlevende behandelingen (best mee als bezoeker)	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Zorgverlening	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken

De volgende pagina >

	vanaf risiconiveau waakzaam	vanaf risiconiveau zorgelijk	vanaf risiconiveau ernstig	vanaf risiconiveau zeer ernstig	lockdown
Thuiszorg	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Behandelingen	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Reisbewegingen tussen locaties	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Eenmalige klanten op locatie	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Vrijwilligers	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Horeca	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Dagbesteding	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Inloop / steunpunt	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Rijzenkomsten	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Evenementen	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken
Werk op kantoor	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken	geen bezoeken

Als ontwikkelingen vanuit de overheid daartoe aanleiding geven, kunnen de maatregelen op deze routekaart worden aangepast.

Groenhuysen

Kerstshow - samen voor elkaar

Op dinsdag 22 december vond The Christmas Show - samen voor elkaar plaats. Een show waar tal van medewerkers en vrijwilligers van Groenhuysen een hoofdrol speelden en waar de ultieme kerstfeer allerminst ontbrak. Onder presentatie van Welmoed Sijtsma, een zeer enthousiaste en gezellige host, kwamen meerdere mensen aan het woord. In totaal keken er maar liefst 11.000 mensen naar de show. De compilatie bekijkt u in onderstaande video. Wilt u de gehele show terugkijken? Dan kan dat via [Youtube](#).