

Bestuursverslag Laverhof 2020

Vastgesteld in het overleg raad van bestuur op 20 mei 2021



Inleiding	1
Coronacrisis	1
Kwaliteit en veiligheid van zorg	2
Strategie en besturing	3
Samenwerking in de regio	4
Facilitair	4
Financiën	5
ICT-infrastructuur	5
Social intranet	6
Zorgtechnologie	6
Vastgoed	6
Tot slot	7

Inleiding

Het jaar 2020 is in veel opzichten een bijzonder jaar geweest. De coronacrisis is van grote invloed geweest op de organisatie, bewoners en hun familieleden, cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Alleen al daarom is het een jaar om nooit meer te vergeten.

Inmiddels zijn bijna alle bewoners en veel medewerkers gevaccineerd tegen het virus. Maar het effect van alle maatregelen is nog steeds merkbaar en herstel van de ervaringen zal ook in 2021 onze aandacht blijven vragen.

In dit bestuursverslag blikken we terug op dit bijzondere jaar.

Coronacrisis

De coronacrisis heeft in 2020 een enorme impact gehad op bewoners en hun familieleden, cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Landelijk werd besloten tot het sluiten van alle verpleeghuizen voor bezoekers en anderen die niet noodzakelijk zijn voor de basiszorg. Dit ging in tegen alles waar Laverhof voor staat: persoonlijke zorg bieden, met aandacht voor de verbinding met familie, buurtgenoten en gemeenschap. Zorg thuis moest worden afgeschaald, welzijnsactiviteiten stopgezet. We namen letterlijk en figuurlijk meer afstand. Veel bewoners en cliënten van Laverhof zijn ziek geworden; een groot deel daarvan is hersteld, maar helaas zijn er ook veel mensen overleden. Er was veel verdriet. Bewoners en cliënten misten sociale contacten, voelden zich alleen en afgesloten van de buitenwereld. Ook familie voelde dat. Onze medewerkers zijn hard geraakt; vooral door het gebrek aan persoonlijke beschermingsmiddelen, het overlijden van bewoners zonder familie om hen heen en de angst om zelf besmet te worden en vervolgens anderen te besmetten.

Hartverwarmend waren de steunbetuigingen van alle mensen die zich betrokken voelden bij Laverhof.

In het magazine 'Recht uit het hart' dat in november 2020 is uitgebracht, vertellen bewoners, familieleden, vrijwilligers en medewerkers wat de eerste periode van de coronacrisis met hen heeft gedaan.

Vanaf juni 2020 zijn we langzaam weer gaan versoepelen. En was het tijd om terug te kijken op deze periode. We hebben lessen geleerd. Verder stellen we vast dat corona in een aantal opzichten ook iets heeft opgeleverd. Er is een grote mate van saamhorigheid ervaren. Alternatieve vormen van bezoek zoals zwaaimomenten en raambezoeken werden georganiseerd. Er waren meer kleinschalige activiteiten op de woongroepen, wat de rust en persoonlijke aandacht ten goede kwam. Behandelaren werden op andere plekken ingezet, waardoor zij meer contact hadden buiten hun eigen vakgroep of werkkring, wat een positieve ervaring was. Het gebruik van technologie nam toe: beeldbellen en digitaal vergaderen werden versneld geïntroduceerd.

In de tweede golf van de coronacrisis hebben we binnen de beperkingen van de coronamaatregelen het bezoek van familie zo veel mogelijk toegestaan, ook bij besmettingen. De ruimere beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen en coronatesten maakten het mogelijk dit op een veilige manier te organiseren. Vrijwilligers werden ingezet voor 1-op-1 bezoeken aan bewoners.

Ook hebben we samen met andere zorgorganisaties een snelteststraat ingericht om medewerkers snel zekerheid te kunnen geven over een eventuele besmetting en verzuim als gevolg van het wachten op de uitslag tot een minimum te beperken.

Het ziekteverzuim van medewerkers is in 2020 verdubbeld. Dit is een zorgelijke ontwikkeling. Leidinggevenden en HRM bieden verschillende vormen van psychische ondersteuning op individueel- en groepsniveau om medewerkers te helpen in het herstel van vitaliteit en het verwerken van traumatische ervaringen.

De financiële impact is dankzij de beschikbare compensatieregelingen beperkt gebleven.

Kwaliteit en veiligheid van zorg

In het voorjaar van 2020 heeft een externe partij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd met de Vragenlijst PREM Wijkverpleging. De cliënten zijn zeer positief over de zorgverlening door medewerkers van Laverhof, gemiddeld kreeg Laverhof een 8,5 (Heeswijk) en 9,2 (Schijndel). Van de groep die de vragenlijst heeft ingevuld geeft 48% aan dat zij Laverhof aanbevelen als zorgaanbieder. De NPS komt uit op 46. De waarderingen zijn gepubliceerd op Zorgkaart Nederland.

Eind 2020 heeft deze externe partij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd met de Vragenlijst Waardering Zorgkaart Nederland voor (naasten van) cliënten langdurige zorg. Op verzoek van de CCR is de vragenlijst uitgebreid met enkele vragen. Van de groep geïnterviewde cliënten zou 89% Laverhof aanbevelen bij anderen; van de geïnterviewde naasten zou 65% Laverhof aanbevelen bij anderen. Ook deze waarderingen zijn gepubliceerd op Zorgkaart Nederland.

Ook de afdelingen Geriatrische Revalidatie Zorg en het Anna Hospice kunnen op zeer positieve waarderingen van respectievelijk cliënten, gasten en familieleden rekenen. Laverhof kreeg gemiddeld een 8,9 (GRZ) en 9,1 (Anna Hospice).

In 2020 zijn zes MIC meldingen nader onderzocht. In een aantal gevallen gebeurde dit op verzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), nadat er een melding was gedaan. Dit betrof drie gevallen. Intern onderzoek is er vooral op gericht om te leren van de dingen die (bijna) misgaan. Onderzoeken worden uitgevoerd door de calamiteitencommissie en interne calamiteitenonderzoekers via de PRISMA methode. In drie gevallen met inzet van een externe onderzoeker. Een en ander conform de richtlijnen van de IGJ.

De commissie Zorg en Dwang heeft het Wzd¹-beleid uitgewerkt in een beleidsnotitie incl. scholings- en implementatieplan. Het doel van het beleid is dat zorg zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvindt. Onvrijwillige zorg mag alleen worden geboden na een zorgvuldig doorlopen stappenplan en multidisciplinaire afweging. Medewerkers in de rol van aandachtsvelders zorgen ervoor dat de Wzd onder de aandacht wordt gebracht bij medewerkers in de thuiszorg en op de woongroepen en dat gehandeld wordt conform de wet. De CCR heeft ingestemd met het beleid en met de benoeming van de Wzd-functionarissen. In het klachtenbeleid van Laverhof is de klachtenregeling Wzd opgenomen.

Regionaal zijn afspraken gemaakt over crisisopnames en indicatiestelling door de GGZ.

Tenslotte zijn er in het Kwaliteitsplan 2020 verbeterplannen op organisatieniveau en afdelingsniveau beschreven. De resultaten daarvan worden gepubliceerd in het Kwaliteitsverslag 2020 op de website van Laverhof. Belangrijke onderdelen van het Kwaliteitsplan zijn het werken met een persoonlijk zorgplan, het werken vanuit de zorgtriade client-familie-medewerker, verbetering en borging van basisveiligheid via werkplekleren en aandacht voor een zinvolle dagbesteding.

Strategie en besturing

Begin 2020 hebben we het strategisch beleidsplan 'De kracht van Laverhof in beweging' voor de nieuwe beleidsperiode 2020-2025 vastgesteld. Centraal in de nieuwe strategie staan de bewegingen van zorggemeenschap naar leefgemeenschap en van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven. Door de coronacrisis is de uitwerking hiervan blijven liggen tot het najaar.

In 2020 nam de bestuurder van Laverhof sinds 2013, dhr. drs. Peter Beijers afscheid van de organisatie. De raad van toezicht heeft de vertrekkend bestuurder bij deze gelegenheid een symposium aangeboden, dat vanwege de coronamaatregelen grotendeels online plaatsvond. Thema van het symposium was 'Vitalo...en dan?'. Pieter Hilhorst, lid van de Raad voor Volksgezondheid en samenleving (RVS) ging tijdens zijn inleiding in op 'Derde Levensfase, het geschenk van de eeuw', het advies van de raad dat begin 2020 verscheen met een realistische en optimistische kijk op de wijze waarop ouderen langer aan de samenleving kunnen deelnemen.

De bijzondere omstandigheden waarin de organisatie zich bevond door de coronacrisis heeft de raad van toezicht doen besluiten een tijdelijke bestuurder aan te stellen. Sinds 15 augustus 2020 is mevr. drs. Berthe de Jong eindverantwoordelijk bestuurder van Laverhof. In het kader van haar opdracht heeft zij samen met het MT, middenkader en staf, OR, CCR en raad van toezicht de bewegingen in het strategisch beleidsplan vertaald naar het strategisch actieplan waarin de concrete prioriteiten en acties voor de komende jaren zijn opgenomen. En is een start gemaakt met een passende besturingsfilosofie en organisatie inrichting.

¹ Wzd = Wet zorg en dwang

In het managementteam van Laverhof zijn diverse wisselingen geweest; naast de bestuurder hebben twee directeuren Laverhof verlaten voor een nieuwe stap in hun loopbaan. Beiden waren reeds langere tijd aan Laverhof verbonden. De zittende MT-leden hebben tijdelijk functies waargenomen en samen zorggedragen voor continuïteit. Intussen is het MT weer compleet met twee nieuwe directeuren, waarvan een uit Laverhof en een van buiten de organisatie.

Sinds 1 juli 2020 is de nieuwe Wmcz van kracht. Een werkgroep van medewerkers en cliëntenraadsleden heeft in een notitie uitgewerkt hoe zij de medezeggenschap van cliënten binnen de kaders van deze nieuwe wet in willen richten. Dit is uitgewerkt in een medezeggenschapsregeling, die met instemming van de OR en alle cliëntenraden van Laverhof is vastgesteld door de raad van bestuur en goedgekeurd door de raad van toezicht. Cunera/De Bongerd en Het Retraitehuis hebben nu ieder een eigen CR; bij St. Barbara/Mgr. Bekkershuis en bij BROTH heeft de nieuwe regeling niet geleid tot aanpassingen in de structuur. Een goede borging van de nieuwe werkwijze heeft prioriteit in het jaarplan 2021.

Samenwerking in de regio

Onder invloed van de coronacrisis is de samenwerking van Laverhof met collega zorgaanbieders en de regionale ziekenhuizen geïntensiveerd. Op bestuurlijk niveau is er intensief contact om regionale knelpunten te bespreken en op te lossen. Zo is er een Regionaal Aanmeld Centrum (RAC) in ontwikkeling, wat in de regio structureel een belangrijke bijdrage kan leveren aan de Juiste Zorg op de Juiste Plaats op het juiste moment. De concrete bijdrage van Laverhof in de regio bestond uit het overnemen van het regionale corona cohort vanaf de zomer van 2020 en het organiseren van een snelteststraat voor medewerkers van de deelnemende organisaties. Op RONAZ (Regionaal overleg niet-acute zorg) niveau zijn wekelijks gegevens verstrekt voor de regionale database over aantallen besmettingen bij bewoners, cliënten en medewerkers. Laverhof is in de regio's 's-Hertogenbosch en Oss-Uden-Veghel betrokken bij de ontwikkeling van regiovisies. In het kader van de transitie-instrumenten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg neemt Laverhof deel aan de projecten 'Dweilen met de kraan dicht', 'Digitaal vaardig', het inzetten van slim incontinentiemateriaal en monitoring op afstand.

Facilitair

In 2020 heeft de herinrichting van het facilitair bedrijf verder vorm gekregen, zij het met enige vertraging vanwege de coronacrisis. Kennisdragers t.a.v. de inhoud worden nauw betrokken bij de uitwerking en het proces wordt uitgevoerd in goed overleg met de ondernemingsraad. De aansturing van de teammanagers facilitair is onder een directeur gebracht, i.v.m. de wijzigingen in het MT.

Laverhof doet voor bijna alle locaties zelf de was; voor bewoners wordt gewerkt met waspakketten. In voorbereiding op een besluit is onderzoek gedaan naar de voor- en nadelen van centralisatie of uitbesteding van de was- en linnenverzorging. Dit krijgt in 2021 een vervolg. Medewerkers van de technische dienst zijn op de hoogte van de technische installaties op alle locaties. De toenemende complexiteit van de installaties vraagt om een hoog kennisniveau. Er is een begin gemaakt met het centraal inkopen van technische ondersteuning in onderhoud bij externe leveranciers. Het onderzoek naar optimalisatie van het voorraadbeheer is nog niet volledig afgerond en krijgt in 2021 een vervolg. Het bestelproces is inmiddels volledig geïntegreerd binnen Afas. De medewerkers Tuindienst hebben zich ontwikkeld in hun rol als adviseur, naast het tuinonderhoud. Een tweede ontwikkelpunt is hun bijdrage aan het welzijn van bewoners door hen te betrekken bij het

tuinonderhoud. Een onderzoek naar tuinwerkzaamheden die kunnen worden uitbesteed loopt nog.

In de visie van Laverhof moet eten en drinken en de beleving daaromheen bijdragen aan het creëren van geluksmomenten. De beleving uit zich voornamelijk in het prikkelen van de zintuigen van bewoners in een prettige en comfortabele setting. Hiervoor wordt samengewerkt met alle disciplines binnen Laverhof die raakvlakken hebben met voeding en het proces daaromheen. Verder is het belangrijk dat we weten op welke punten we kunnen verbeteren en hoe bewoners en cliënten de maaltijden op dit moment beoordelen. Dit proces heeft zich in 2020 verder verbeterd. Op locatie Het Retraitehuis zijn ook nog bouwkundige aanpassingen nodig om volgens deze visie te kunnen werken. Per 1 juli 2020 is het team coördinatoren Eten & Drinken compleet. Enkele coördinatoren hebben inmiddels een persoonlijk coaching traject gevolgd, waaruit leerdoelen en ontwikkelvragen naar voren zijn gekomen. Hiervoor is in 2021 budget beschikbaar gesteld. Met intervisie wordt het samen leren en samenwerken versterkt.

Er is een pilot gestart met het aanbieden van commerciële diensten voor huurders van Servaeshof, met als doel bewoners die 'thuis' wonen desgewenst volledig te ontzorgen. De eerste ervaringen zijn zeer positief.

Financiën

Het resultaat van de bedrijfsvoering is in 2020 met € 884.481 iets boven begroting. Ten gevolge van corona zijn er minder cliënten in de locaties van Laverhof opgenomen geweest. Ook waren er veel extra uitgaven voor persoonlijke beschermingsmiddelen, het toegenomen ziekteverzuim en extra inzet van medewerkers. De leegstand en extra uitgaven werden gecompenseerd via de compensatieregelingen Wlz. Het aantal cliënten Wmo is toegenomen, wat resulteert in hogere inkomsten. De inkomsten Zvw zijn gestegen ten opzichte van 2019. Dit is voor het grootste deel toe te schrijven aan het product eerstelijns verblijf COVID-19 (regionale coronacohort op Kastanjedreef).

In de crisisperiode zijn een aantal registraties opgezet naast de bestaande systemen, waaronder het aantal besmettingen, geteste medewerkers, gebruik PBM². Deze registraties lopen door t.b.v. eigen sturing (monitoring openstelling locaties) of verplichte (landelijke en regionale) metingen en zijn inmiddels ondergebracht in de reguliere systemen incl. rapportages.

ICT-infrastructuur

Het project Laverhof Verbindt is met enige vertraging eind 2020 van start gegaan. Dit project bereidt Laverhof voor op een toekomst, waarin technologie steeds belangrijker wordt om cliënten te ondersteunen in hun zelfstandigheid en veiligheid. En om de doelmatige inzet van medewerkers te ondersteunen met arbeidsbesparende technologie. Ook worden de randvoorwaarden voor een goede beveiliging van de informatie van cliënten, medewerkers en Laverhof organisatie beter gewaarborgd. Het fysieke netwerk is robuust opgezet om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen. De investeringen die nodig zijn voor dit project zijn voor een groot deel ondergebracht in het kwaliteitsbudget, met instemming van de CCR en het zorgkantoor.

² PBM = persoonlijke beschermingsmiddelen

Social intranet

De ontwikkeling van een social intranet stelt Laverhof in staat beter informatie te vinden, kennis te delen en ons met elkaar te verbinden. Dit draagt bij aan de gerichte ondersteuning van medewerkers bij deskundigheidsbevordering, ontwikkeling en veranderingen en indirect aan het bieden van afgestemde zorg, tevreden cliënten en familie en het welzijn van medewerkers. Voor social intranet is de keuze gevallen op het systeem Iris van Triptic. Oplevering wordt verwacht in het derde kwartaal van 2021 bij de livegang van de nieuwe digitale werkplekken.

Zorgtechnologie

Eind 2019 is binnen Laverhof het programma Zorgtechnologie van start gegaan. Het resultaat van dit programma is gericht op het overnemen van deeltaken van medewerkers wat leidt tot efficiënter werken en een verlaging van de werklust. Ook regionaal zijn er in samenhang met de regionale kwaliteitsgelden projecten rondom de inzet van zorgtechnologie gestart. In de crisisperiode is gebleken dat het gebruik van zorgtechnologie een versnelling heeft doorgemaakt. Dit krijgt in 2021 een vervolg.

Projecten in 2020:

- Pilots met slim incontinentie materiaal: slim incontinentiemateriaal heeft een sensor die registreert wanneer iemand verschoond moet worden. Die informatie wordt verstuurd naar een app op de smartphones van het verzorgend personeel. De eerste resultaten wijzen uit dat dit voor de doelgroep PG minder meerwaarde lijkt te hebben dan verwacht; een tweede pilot is gestart op een afdeling somatiek.
- Inzet medicijndispenser: medicijndispensers bieden op de juiste momenten een zakje met medicijnen aan in de goede samenstelling en dosering. Op het moment dat iemand medicijnen moet nemen, geeft de medicijndispenser een geluids- en lichtsignaal. Er bleek geen sluitende business case mogelijk en er werd geen werklust verminderend effect gemeten, omdat er nog steeds een fysieke controle nodig is. Dit project is afgesloten.
- Inzet coaches Digivaardigheid: er zijn voor Laverhof twee digicoaches aangesteld, gefinancierd vanuit het project. De digicoaches coachen individuele medewerkers op basis van thema's vanuit de 0-meting die aandacht behoeven. Dit zijn onder andere privacy en wetgeving. Dit krijgt in 2021 een vervolg.
- Gebruik van de applicatie digitale toedieningsregistratie in de extramurale zorg met als doel minder medicatiefouten en minder tijdsinvestering in het medicatieproces. Na een succesvolle implementatie wordt dit uitgebreid naar de intramurale zorg.

Vastgoed

In overleg met direct betrokkenen zoals de Dorpsraad Wijbosch en gebruikers van De Schakel heeft Laverhof een plan ontwikkeld voor het gebouw Annahof en de naastgelegen percelen (Annahof Plus) en voorgelegd aan de gemeente Meijerijstad. Bij de planontwikkeling staat het begrip leefgemeenschap centraal en wordt uitgegaan van het realiseren van een woonwijk met geïntegreerde sociale- en zorgvoorzieningen, waarin verschillende generaties samen kunnen leven en voor elkaar van betekenis kunnen zijn.

Met verschillende organisaties worden voor dit gebied samenwerkingsmogelijkheden verkend, o.a. met Butterfly Effect. Butterfly Effect ontwikkelt zorgzame gemeenschappen waar inclusie en volwaardig burgerschap vanzelfsprekend zijn. Door kleinschalige woningen

(tiny houses) te plaatsen en te verhuren aan vrijwilligers en/of mantelzorgers draagt Butterfly Effect bij aan de vitaliteit van zorglocaties en de zelfredzaamheid van de bewoners.

In de tussentijd is in Annahof het Anna Hospice uitgebreid naar vijf bedden en worden appartementen verhuurd in het kader van verzorgd wonen.

In september is het nieuwe appartementencomplex Servaeshof gerealiseerd, met 33 huurappartementen voor mensen met een lichte zorgvraag. Huurders kunnen gebruik maken van de voorzieningen van het naastgelegen Mgr. Bekkershuis. De renovatie van het Mgr. Bekkershuis is in 2020 afgerond. Samen met Woonmeij is de binnentuin opnieuw ingericht.

De appartementen in Kloosterpark in Uden zijn vrijwel allemaal verhuurd. De huurders kunnen gebruik maken van de voorzieningen in Het Retraitehuis. In Het Retraitehuis worden de huiskamers van de afdelingen, het restaurant en centrale ontmoetingsruimtes verbouwd.

De congregatie Zusters Franciscanessen heeft Laverhof gevraagd om de Nederlandse Gemeenschap die gehuisvest is in Veghel te ondersteunen in hun fase van voltooiing. Laverhof heeft hier positief op gereageerd.

Tot slot

Graag wil ik alle cliënten en hun naasten bedanken voor het in Laverhof gestelde vertrouwen. Ook bedank ik alle medewerkers, vrijwilligers, cliëntenraden, ondernemingsraad, raad van toezicht, samenwerkingspartners en andere betrokken van Laverhof heel erg hartelijk voor hun bijdrage en enorme inzet in dit bijzondere jaar.

Berthe de Jong

Raad van bestuur a.i.