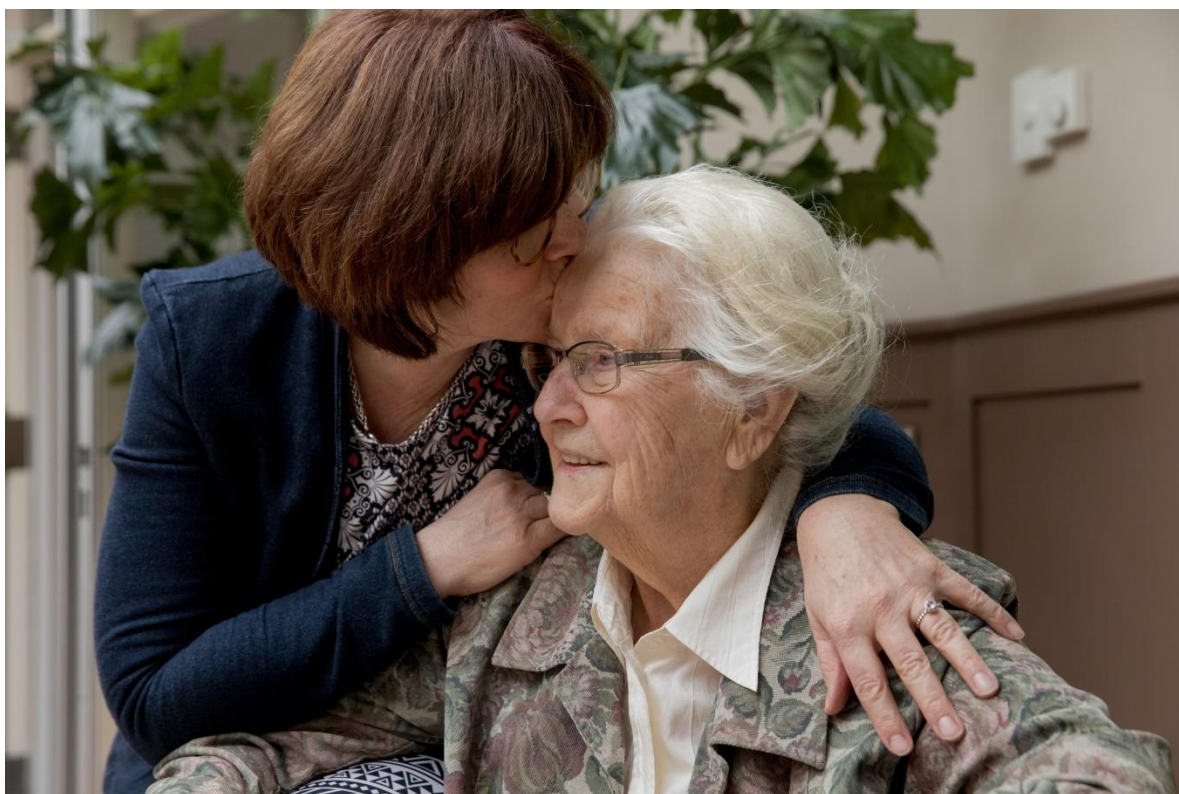




Kwaliteitsverslag 2018

Stichting Salem, uitgaande van de Gereformeerde Gezindte
Vlietlaan 2, 2986 AZ Ridderkerk

T (0180) 452 152, **E** mail@salem.nl, **I** www.salem.nl, **F** salemridderkerk

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	4
2.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
a.	Uitbreiding Oogzorg	5
b.	Gelaatsdeskundige	5
3.	Wonen en welzijn	6
a.	Nieuwbouw	6
b.	Pilot Kandelaar	6
c.	Woongroepassistenten	6
4.	Veiligheid	7
a.	MIB-Commissie	7
b.	Scholing	7
c.	Valincidenten	8
d.	Medicatie	9
e.	Decubituspreventie	10
f.	VBM	10
g.	Preventie van acute ziekenhuisopnamen	10
5.	Leren en werken aan kwaliteit	11
a.	Interne audits	11
b.	Klachten & Complimenten	11
c.	Lerend netwerk	12
6.	Leiderschap, Governance en management	13
a.	Vanuit de Governancecode Zorg:	13
b.	Vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:	13
7.	Personeelssamenstelling	14
a.	‘Werken in het nieuwe Salem’	14
b.	Arbeidsmarkt	14
c.	Kwaliteitsmiddelen	15
d.	Werving	15

e.	Opleidingen	15
f.	Arbeidsomstandigheden	18
g.	Meldingen ongevallen medewerkers.....	19
8.	Gebruik van hulpbronnen	20
a.	Vastgoed.....	20
b.	Technologie	20
c.	Hulpmiddelen	21
d.	Facilitair	21
e.	Financiën en administratieve organisatie	21
f.	Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	22
9.	Gebruik van informatie	23
a.	Clïëntoordelen.....	23
b.	Medewerkerstevredenheid.....	23
c.	Nieuwe websites en social media	23

1. Voorwoord

Salem - Wonen met zorg, dat is de nieuwe naamvoering met ingang van het jaar 2018. Deze nieuwe naamvoering werd dit jaar ook onderstreept met een nieuw verfrissend logo. Maar er gebeurde meer in het afgelopen jaar. Daar leest u over in de Kwaliteitsjaarverslag. Een jaar waarin we in spanning zaten over de omgevingsvergunning voor de nieuwbouw en een jaar waarin het creatief zoeken was naar nieuwe medewerkers.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In de afgelopen jaren heeft de persoonsgerichte zorg meer gestalte gekregen in Salem. Niet alleen in de praktijk maar ook door het aanpassen van verschillende ondersteunende factoren, zoals het inrichten van het zorgdossier, de mogelijkheid tot meelezen daarin en de voorbereidingen op het splitsen van een afdeling in kleinschalige woongroepen met vaste teams. Door iedere keer opnieuw stil te staan bij de bewoner en zijn wensen verandert ook de wijze van zorgverlening.

Op de bewonersafdelingen, maar ook daar buiten hebben we aandachtsvelders 'Persoonsgerichte zorg' die een rol spelen in het bewustwordingsproces. We houden hierbij als uitgangspunt, dat wat we hebben verwoord in 'ons verhaal' en 'waar wij voor staan': **"Het gaat om ú! Wij willen ú kennen en weten wat wij voor ú kunnen betekenen"**.

a. Uitbreiding Oogzorg

Veel bewoners in Salem maken gebruik van een bril. Voor controle, bijstellen en reparatie kunnen de bewoners sinds dit jaar gebruik maken van Roukens Oogzorg. Elk kwartaal houden zij spreekuur in Salem en bij problemen kan er tussentijds contact met hen worden opgenomen. Roukens Oogzorg is gespecialiseerd in het bieden van oogzorg in zorginstellingen. Zij verrichten o.a. oogmetingen en kunnen de oogdruk controleren.

b. Gelaatsdeskundige

Nieuw in Salem is de mogelijkheid om te kiezen voor een stukje extra verzorging van het gezicht en de handen. Deze service wordt vanaf het najaar 2018 aangeboden in Salem door een Gelaatsdeskundige.

3. Wonen en welzijn

a. Nieuwbouw

Mede door de aandacht voor persoonsgerichte zorg en het zoveel mogelijk uitbannen van belemmeringen daarbij zit er druk op het veranderen van de woonomgeving. In het afgelopen jaar is helaas niet die zeer gewenste 'eerste paal' de grond in gegaan op weg naar een nieuwe, eigentijdse woonomgeving voor onze bewoners. De grootste verhindering daarbij lag in de bezwaren vanuit de buurt op de verstrekte omgevingsvergunning. Inmiddels is in goed overleg met de omwonenden plan B ingezet en is er positieve verwachting om in 2019 van start te gaan.

b. Pilot Kandelaar

Om zowel te anticiperen op een nieuw ontstane situatie, maar mede vanwege het belang voor onze huidige bewoners zijn in 2018 alle voorbereidingen getroffen om met ingang van januari 2019 de afdeling Kandelaar te splitsen in 2 afdelingen met eigen medewerkers en meer groepsgericht werken en wonen.

Er zijn in het najaar van 2018 enkele bouwtechnische aanpassingen gedaan. Elke huiskamer beschikt nu over eigen keukenfaciliteiten. Ook is er nagedacht over de formatie per woonkamer en de verdeling van de medewerkers van 1 team over 2 teams. Er zijn nieuwe Woongroepassistenten aangetrokken, die scholing krijgen op het gebied van het zorgdossier en het aanbieden van activiteiten aan bewoners. Het team is met elkaar nauw betrokken bij het proces.

c. Woongroepassistenten

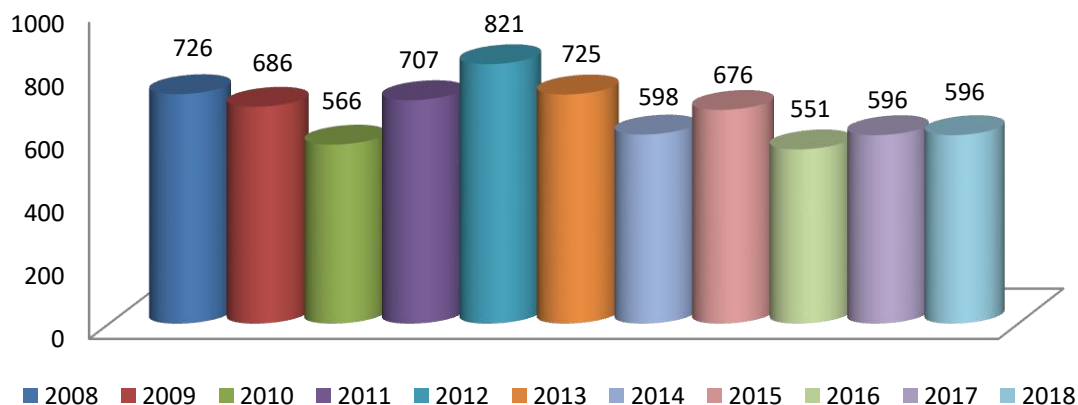
De functie van Woongroepassistent bestaat al heel wat jaar in Salem. In het afgelopen jaar is besloten deze functie niet alleen in avonden maar ook overdag in te zetten. Dit heeft een positief effect op de rust in de huiskamers en is er meer aandacht voor activiteiten met de bewoner. Ook is er meer ruimte voor de individuele wensen van bewoners. De Activiteitenbegeleiders hebben een centrale rol in de coördinatie van de dagbesteding en kunnen de Woongroepassistenten aansturen in de uitvoering van de activiteiten met bewoners.

4. Veiligheid

a. MIB-Commissie

In 2018 kwamen er 596 meldingen bij de MIB-commissie binnen. Eén maal per kwartaal beoordeelde de commissie deze meldingen om trends of onverwachte ontwikkelingen waar te nemen. Het aantal is gelijk aan het vorige jaar (zie grafiek).

Aantal incidenten 2008-2018



In 2018 speelde de terugkerende vraag wat precies onder een incident verstaan moet worden. Wanneer een bewoner een medicijn weigert, wordt dit soms gemeld als een incident. Wanneer een bewoner zelfstandig de medicijnen inneemt, en de verzorgende vindt een tablet op de grond of op het bed, wordt het soms ook geduid als een incident. Dat is niet terecht. Omdat het om kleine aantallen gaat, heeft de commissie geen actie ondernomen.

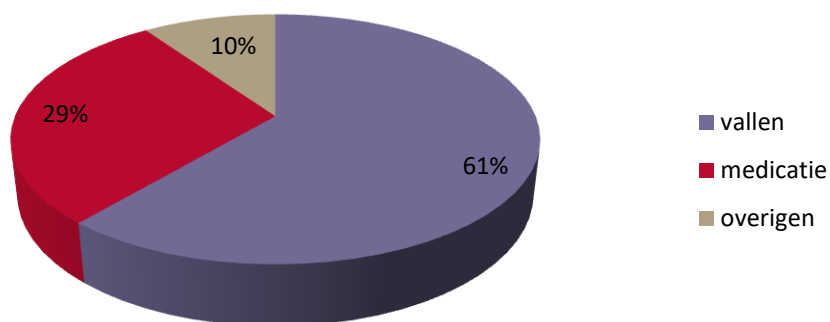
Ook de terugkoppeling van incidenten (kwartaalcijfers, ontwikkelingen per afdeling) naar de zorgmanagers, afdelingscoördinatoren (AC en WAC) en de artsen blijft een voortdurend aandachtspunt. Bij auditering door de kwaliteitscommissie bleek dat de verzorgende niet voldoende op de hoogte van de terugkoppeling waren. Ad hoc worden er overigens wel direct maatregelen genomen op afdelingsniveau. De commissie zal dit in 2019 evalueren.

b. Scholing

Verder zijn alle commissieleden in 2018 op scholing geweest, betreffende het analyseren van een incident met behulp van de PRISMA-methode. Bij deze methode wordt een incident beoordeeld in het geheel van de keten van zorg. Wanneer bijvoorbeeld een verzorgende een medicatiefout maakt, lijkt in eerste instantie de oorzaak van de fout bij de onoplettendheid van de verzorgende te liggen. De oorzaak kan ook liggen in de hoge werkdruk of andere organisatorische redenen. Via deze methoden wordt dit duidelijk.

In 2019 zal worden gezien hoe de commissieleden een bijdrage kunnen leveren in het analyseren van incidenten binnen Salem. De procedure 'Calamiteiten' zal daarop worden aangepast.

Verdeling type meldingen 2018



c. Valincidenten

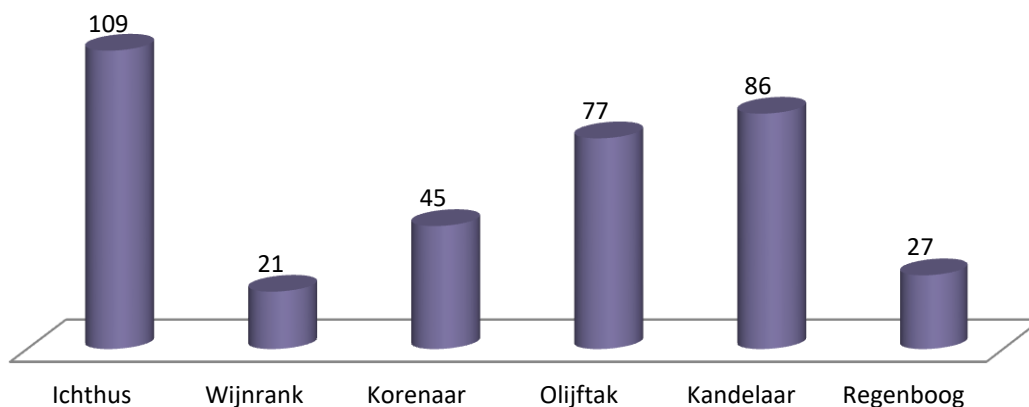
Omdat het aantal incidenten van 2018 gelijk is aan 2017, kunnen de absolute cijfers met elkaar worden vergeleken. In 2018 is er een stijging te zien van het aantal valincidenten: van 292 (2017) naar 365 (2018). Wat is de reden van deze stijging?

In de eerste plaats hebben de valincidenten van een beperkt aantal bewoners grote invloed op dit cijfer. Bij sommige bewoners worden meer dan 10 incidenten per kwartaal gemeld. In deze situaties is individueel beleid afgesproken, waarbij het bieden van vrijheid zwaarder weegt dan het risico op een valincident.

Hierop aansluitend - in de tweede plaats - is er een algemene tendens om vrijheid hoog te waarderen. Dit hangt samen met wetgeving (BOPZ en WZD). Natuurlijk moeten we als instellingen zo veel mogelijk de veiligheid waarborgen, maar dat mag niet ten koste gaan van de vrijheid (en welbevinden) van de bewoner.

Gelukkig waren het zelden ernstige incidenten: twee maal leidde een valincident tot een botbreuk en één maal tot een heup uit de kom.

Aantal valincidenten 2018



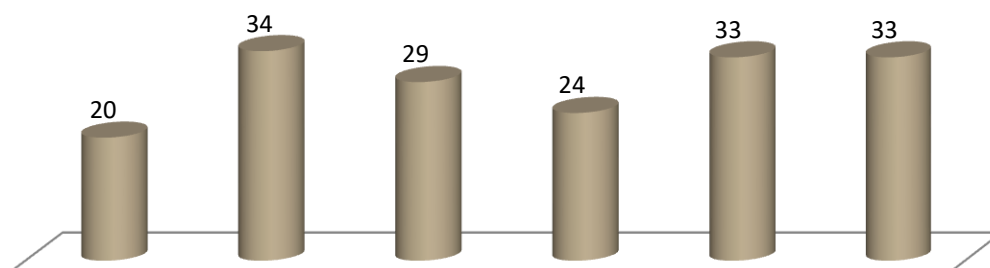
d. Medicatie

Medicatie-incidenten laten juist een tegengestelde beweging zien, namelijk een forse daling. In 2017 waren er 268 medicatie-incidenten, tegen 173 in 2018.

Het is aannemelijk om de verklaring van deze daling te zoeken in een nieuwe werkwijze rond het uitdelen van medicijnen. In 2017 werd medicatie uitgedeeld met behulp van een papieren deellijst, waarop de verzorgende moest aftekenen. Dit is vervangen door een digitale deellijst (iPad), waarbij de controle en bewaking structureel is gewaarborgd. Wanneer de kwartaalcijfers van 2017 worden vergeleken met die van 2018, is er vanaf 2018 een duidelijke daling waarneembaar.

Het opvallende daarentegen: de daling zette zich al in, voordat de iPad in de hele instelling werd gebruik. Daarom zullen de cijfers van 2019 kritisch worden gevolgd.

Aantal medicatie incidenten 2018



e. Decubituspreventie

Preventie van decubitus vindt plaats bij alle bewoners. Voorafgaand aan het Multidisciplinair Overleg (MDO) wordt voor de bewoner een risicosignalering ingevuld op het gebied van huidletsel. Daarnaast zijn er natuurlijk andere momenten of situaties waarbij risico's op dit gebied worden gesignaleerd. Indien er een verhoogd risico of een decubitusgraad aanwezig is, wordt er een actieplan gestart en gehandeld volgens beleid. De wondverpleegkundige heeft hierin een adviserende rol.

Op peildatum 31/12/2018 zijn de volgende aantallen van decubitus genoteerd:

Graad	Aantal
2	6
3	1
4	0

f. VBM

In Salem zijn we terughoudend met het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. We hebben een werkgroep BOPZ, die zich bezighoudt met (de preventie van) vrijheidsbeperkende maatregelen en van medicatie die gericht is op gedrag. Zij verzorgen scholingen en bieden handvatten voor alternatieve maatregelen. Als blijkt dat dit onvoldoende is en er een gevaar of groot nadeel voor de bewoner of zijn omgeving is, wordt in een MDO beoordeeld of kan worden overgegaan tot het toepassen van een Vrijheidsbeperkende Maatregel (VBM). Hierbij wordt gekeken of een maatregel doelmatig, subsidiair en proportioneel is.

Op peildatum 31/12/2018 zijn de volgende aantallen van vrijheidsbeperkende maatregelen genoteerd:

Soort	Aantal
Mechanisch	17
Farmacologisch	11
Elektronisch	23
Ander	5

g. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

In Salem hebben we proactief beleid als het gaat om voorkomen van ziekenhuisopname. Dit komt bij ieder MDO aan bod. We hebben diverse behandelopties en in dagsituaties zijn er altijd meerdere artsen in huis. Bij opname van de bewoner wordt besproken in welke situatie we een bewoner doorverwijzen naar het ziekenhuis. Dit is in principe alleen bij botbreuken en evt. voor het maken van foto's.

Het aantal bewoners dat in 2018 voor een ziekenhuisopname is geweest is **2**.

5. Leren en werken aan kwaliteit

a. Interne audits

In 2018 hebben de volgende interne audits plaatsgevonden:

Audit Clientveiligheid

Veiligheid heeft goede aandacht op de bewonersafdelingen. Er wordt voor iedere bewoner voorafgaand aan het MDO een risicosignalering ingevuld. De vraag vanuit afdeling is of dit van toegevoegde waarde is aangezien risico's al eerder gesignaleerd zijn en niet op het moment dat signalering wordt ingevuld. Vanuit de Stuurgroep Kwaliteit is besloten de risicosignaleringen wel in te blijven vullen.

Audit Mantelzorg

Er zijn mooie voorbeelden van mantelzorg gezien. De afspraken m.b.t. mantelzorg komen niet altijd duidelijk naar voren in het Profiel (Caress). Het belang van mantelzorg voor de bewoner zelf wordt nog te weinig benadrukt. Ook kan het nog beter aan bod komen tijdens het welkomstgesprek. Er is een overzicht van mogelijke mantelzorgtaken gemaakt om te gebruiken bij het kennismakingsgesprek.

Audit Medicatie

De overgang naar digitaal paraferen wordt positief ervaren. De deellijsten zijn actueel en aanpassingen snel beschikbaar. Voor bewoners met een dagdoos is het lastig om af te tekenen. Ook blijkt de dubbele controle soms lastig te realiseren zijn. Bij het uitzetten in de apotheek vindt er altijd dubbele controle plaats. Er is 10 x per jaar een FTO, waarbij een externe deskundige een onderwerp voor het voetlicht haalt en het Formularium wordt besproken.

b. Klachten & Complimenten

In 2018 zijn de leden van de Klachtencommissie twee keer bijeengewees. De voorjaarsvergadering stond in het teken van de Wet Zorg & Dwang, die per 1 januari 2020 de wet BOPZ gaat vervangen. Deze wet heeft ook gevolgen voor het functioneren van de Klachtencommissie. Deze gevolgen worden in de loop van 2019 verder besproken. In de najaarsvergadering zijn de klachten & complimenten besproken die in 2018 zijn ingediend bij de Klachtenfunctionaris. Geconcludeerd wordt dat de meeste klachten, met de noodzakelijke aandacht, adequaat zijn opgepakt en afgehandeld.

Bij de Klachtencommissie zijn géén klachten ingediend in 2018. Naast de Klachtencommissie is er in Salem een Klachtenfunctionaris aanwezig, die o.a. de klachten uit de Klacht- en adviesbussen behandelt.

De klachtenfunctionaris ontving in het afgelopen jaar 10 klachten, o.a. over lastige drempels, een rustige plek om met bezoek te zitten, uitzicht op de tuin en de bedtijd van een bewoner. De klachten zijn in behandeling genomen en tot tevredenheid opgelost.

Naast opmerkingen over dingen die beter kunnen gaven mensen ook hun complimenten door o.a. over de vaarvakantie voor bewoners, over de goede en liefdevolle zorg ook rondom overlijden en over de aangeboden activiteiten.

c. Lerend netwerk

Om kennis en ervaringen te delen met collega- instellingen is er in de regio Dordrecht-Ridderkerk een Kwaliteitsnetwerk actief. Dit netwerk vergadert 5 x per jaar en bespreekt diverse kwaliteitsgerelateerde onderwerpen waaronder het Kwaliteitskader, Infectiepreventie, Zorgdossier en inhoudelijke onderwerpen zoals vrijheidsbeperking en vitaliteit. Er wordt behalve tijdens de vergaderingen tussendoor ook veel materiaal digitaal uitgewisseld. Vergaderingen worden op de verschillende locaties gehouden al dan niet gecombineerd met een bedrijfsbezoek of rondleiding. Salem ziet dit kwaliteitsnetwerk als een lerend netwerk aangezien er een zeer betrouwbare en transparante sfeer heerst, waarbij ook kritisch naar elkaar gekeken wordt.

Naast dit kwaliteitsnetwerk kent Salem een collegiaal overleg met de partijen waar Salem aanvullende verpleeghuiszorg biedt. Ook deze overlegvorm biedt mogelijkheden om elkaar een spiegel voor te houden en van elkaar te leren.

6. Leiderschap, Governance en management

Voor het optimaal realiseren van de doelstellingen van de organisatie is onder meer adequaat leiderschap nodig, passend bij de organisatie. In dat kader hanteren de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht de richtlijnen en de vereisten, zoals deze onder meer zijn omschreven in de Governancecode Zorg en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit betekent dat de volgende thema's en hun uitwerkingen in richtlijnen en de praktijk gevolgd worden:

a. Vanuit de Governancecode Zorg:

de zeven principes: goede zorg, waarden en normen, Invloed belanghebbenden, inrichting governance, goed bestuur, verantwoord toezicht en continue ontwikkeling.

b. Vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

de zes thema's: visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, rol en positie interne organen en toezichthouders, inzicht hebben en geven en verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

Deze richtlijnen/issues zijn in 2018 verder vormgegeven in de respectievelijke documenten van het kwaliteitsmanagementsysteem. In de praktijk wordt hiernaar gehandeld. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben hierover regelmatig uitvoerig van gedachten gewisseld, ook met een extern deskundige.

7. Personeelssamenstelling

In de visie van Salem zijn de medewerkers de bepalende factor voor de realisatie van de organisatiedoelen. We willen hen dan ook een goede, betrouwbare en aantrekkelijke werkomgeving bieden, waarbinnen zij zich ook kunnen ontplooiën.

a. 'Werken in het nieuwe Salem'

In het jaar 2018 was het niet eenvoudig om ons verder en concreter voor te bereiden op de organisatie van het werk in het nieuwe Salem vanwege de onzekerheid over de termijn waarop we de omgevingsvergunning zouden krijgen.

Positief is dat we de pilot 'kleinschalig wonen' op de afdeling Kandelaar per 1 januari 2019 goed hebben kunnen voorbereiden door een doordacht formatieplan te maken en door goed te communiceren met alle betrokkenen.

De uitgangspunten die we hebben geformuleerd zijn hierin leidend geweest:

- de transitie naar de nieuwbouw willen we formatieneutraal realiseren; we beogen geen uitbreiding of inkrimping;
- we willen in kleinere zorgteams werken;
- alle medewerkers willen we een plaats geven in de nieuwe organisatie;
- de aanwezigheid van facilitaire functies op de woongroepen willen we beperken vanwege de privacy van de bewoners en het kleinschalige woonconcept.

In het formatieplan voor de pilot valt op dat de inzet van (leerling-)verzorgenden in de avonddiensten wordt vergroot om de hoge zorgvraag in de avonden te kunnen bieden, terwijl de assistenten woongroepen juist op de dag gaan werken in plaats van 's avonds om meer aandacht aan de dagbesteding te kunnen bieden. De positie en de rol van de activiteitenbegeleiders, de voedingsassistenten, de huishoudelijke medewerkers en de vrijwilligers hebben in de pilot onze bijzondere aandacht omdat deze collega's tot heden voor de hele afdeling van 30 bewoners werkten en nu binnen één van de teams voor 15 bewoners.

b. Arbeidsmarkt

Dat de arbeidsmarkt ook in de ouderenzorg krap is geworden is geen nieuws. Wel dat Salem het personeelsbeleid drastisch heeft aangepast. In plaats van te blijven streven naar de beoogde formatie van fulltime werkende (eerst verantwoordelijke) verzorgenden hebben we ons ook gericht op nieuwe collega's in kleinere dienstverbanden en in andere functies: helpenden, medewerkers verzorging, verpleegkundigen en meer assistenten woongroepen.

In 2018 hebben we de inzet van één van de acht nachtdiensten, de zogenaamde zwerfwacht, beëindigd om deze uren in de dag- of avonddiensten in te kunnen zetten en het tekort op deze momenten te kunnen dempen.

Deze maatregelen hebben we niet alleen genomen vanwege de krappe arbeidsmarkt. We bereiden ons zodoende ook proefondervindelijk voor op 'het werken in het nieuwe Salem'.

In onderstaande tabellen is het verloop en de vacatures per 31 december 2018 weergegeven:

Verloop	2017				2018			
	In dienst		Uit dienst		In dienst		Uit dienst	
	fte	mw	fte	mw	fte	mw	fte	mw
(Eerst Verantwoordelijke) Verzorgende	6,44	9	14,25	17	7,74	12	12,34	17
Leerling-verzorgende	14,67	15	9,33	10	15,44	17	3,67	4
Oproepkracht	0,00	9	0,00	5	0,00	22	0,00	10
Overig	13,90	35	9,32	27	13,63	31	8,12	24
Vakantiemedewerker	0,00	11	0,00	10	0,00	8	0,00	9
Totaal	35,01	79,00	32,90	69,00	36,81	90,00	24,12	64,00
	Vacatures in fte per 31 december 2018				Waarvan moeilijk vervulbaar			
Bewonergebonden functie	17,44				15,44			
Facilitaire functies	1,00				0,00			
Totaal personeel	18,44				15,44			

c. Kwaliteitsmiddelen

De extra middelen die de overheid via de zorgkantoren beschikbaar heeft gesteld voor de ouderenzorg, zijn in 2018 veelbesproken. Binnen de regio hebben we afspraken gemaakt over de besteding hiervan, waarin we ruimte hebben gevraagd voor een organisatie-specifieke invulling van deze middelen.

Salem wil deze middelen onder meer besteden aan de extra inzet van activiteitenbegeleiders, assistenten woongroepen, psychologen, specialisten ouderengeneeskunde en eerst verantwoordelijk verzorgenden. Ook willen we onze mogelijkheden om medewerkers coaching aan te bieden versterken door geschoolde coaches te benoemen. Op diverse gebieden zijn er coachvragen: van het gebied van inwerken en opleiden, omgaan met veranderingen of fysieke belasting tot het vinden van de balans tussen werk- en privéleven. In het najaar hebben de leidinggevenden een meerdaagse training 'coachend leidinggeven' gevolgd En hiermee een eerste stap gemaakt.

d. Werving

De werving van personeel met behulp van onze nieuwe website 'werkenbijSalem.nl' en van sociale media is een ontdekkingstocht gebleken. Dat zal het ook blijven omdat omstandigheden en mogelijkheden zich steeds sneller wijzigen. Wat vandaag 'state of the art' is, is morgen 'ouderwets'. Ook is duidelijk dat ons eigen 'netwerk' (medewerkers, vrijwilligers, familie van bewoners) een belangrijke rol spelen in het aantrekken van nieuw personeel.

e. Opleidingen

Het aanbod van opleidingen hebben we verder uitgebreid met onder andere maatwerktrajecten voor herintreders en de tweejarige opleiding tot verpleegkundige VVT (verpleeg-, verzorgingshuizen en thuiszorg) via het Hoornbeeck College.

Het geplande programma van groeps- en individuele opleidingen heeft het onderstaande resultaat:

Gerealiseerde groepsopleidingen 2018		
afdeling	titel	doelgroep
alle	Brandinstructie	nieuwe medewerkers
	Brandinstructie (herhaling)	alle medewerkers
	Bedrijfshulpverlening - herhaling	bedrijfshulpverleners
	Bedrijfshulpverlening - opfrissessie	bedrijfshulpverleners
	Coachend leidinggeven	leidinggevende
facilitaire afdelingen	Fysieke belasting	medewerkers facilitaire dienst
bew.afd.	Tillen en transfereren - herhaling	verzorgenden en verpleegkundigen
	Tillen en transfereren - basis	(leerling-)verzorgenden
	PDL-toetsing	(nieuwe) (leerling-)verzorgenden
	PDL-herhaling	verzorgenden en verpleegkundigen
	Infectiepreventie	alle medewerkers
	E-learning – modules VTH, ziektebeelden	verzorgenden en verpleegkundigen
	Assessorentraining	werkbegeleiders
	Identiteit	Alle medewerkers

Gerealiseerde individuele opleidingen 2018		
afdeling	functie	opleiding
bewonersafdelingen	Verzorgende (8x)	Eerst Verantwoordelijk Verzorgende
	Verzorgende (3x)	Verpleegkundige
	Medewerker verzorging (2x)	Maatwerk VIG
	Verzorgende (4x)	Basiscursus palliatieve zorg
	Verzorgende (9x)	Maatschappelijke Zorg
	Verpleegkundige (2x)	Interne Ziektebeelden
	Verzorgende (2x)	Basiscursus Psychiatrie
	Afdelingscoördinator	Effectief presenteren
Maatschappelijk Werk	Maatschappelijk werker	Gezondheidszorg MW
Techniek	medewerker Techniek	Persoonlijk in zicht
	Medewerker Techniek	Installatietechniek
P&O	Medewerker P&O	HRM-AD

Communicatie adviseur	Communicatieadviseur	Facebook adverteren
Psychologen	psycholoog	Accreditatie
Artsen	specialist ouderengeneeskunde	Accreditatie
Therapie	ergotherapeuten	Accreditatie
	logopedisten	Accreditatie
	fysiotherapeuten	Accreditatie
	fysiotherapeut	Master Geriatric Physical Therapy

titel	aantal medewerkers
Symposium - Congres Kleinschalig wonen	2
Symposium – Congres Chronisch zieken	2
Symposium – Topsprekers in de ouderenzorg	1
Symposium – Congres Palliatieve zorg	2
Workshop incidentanalyse met PRISMA	4
Breinwijs 3	2
Symposium – Congres NAH	1
Symposium – Het wondzorg congres	2
Symposium – Het dementie congres	5
Symposium – Medilex	2
Symposium – Zorg rondom het levenseinde	2
Febe RMU	12

f. Arbeidsomstandigheden

Met de landelijke trend is het ziekteverzuim ook in Salem gestegen, al ligt het ziekteverzuim van Salem nog fors onder het landelijke gemiddelde. In het arbeidsomstandighedenbeleid is alles gericht op structurele preventie van overbelasting. In de ziekteverzuimbegeleiding hanteren de leidinggevenden een persoonsgerichte werkwijze, met ondersteuning van de bedrijfsarts en P&O.

2014	2015	2016	2017	2018	5 jaars gemiddelde
<i>excl. zw</i> <i>incl. zw</i>	<i>excl. zw</i> <i>incl. zw</i>	<i>excl. zw</i> <i>incl. zw</i>	<i>excl. zw</i> <i>incl. zw</i>	<i>excl. zw</i> <i>incl. zw</i>	<i>excl. zw</i> <i>incl. zw</i>

	Verzuimpercentage											
Dir./Adm.	1,3	1,3	1,2	1,2	1,5	1,5	0,5	0,5	1,1	1,7	1,1	1,2
Facilitair	3,3	4,1	3,8	3,9	5,5	5,5	7,0	7,0	8,1	8,1	5,5	5,7
Zorg	5,0	7,7	5,3	8,5	5,2	8,2	4,5	8,5	4,9	9,0	5,0	8,4
Salem	4,5	6,8	4,9	7,4	5,1	7,4	4,7	7,7	5,3	8,4	4,9	7,6
Vernet	4,6	6,9	4,9	7,4	5,1	7,4	4,8	7,9	5,3	8,4	4,9	7,6
Landelijk	5,6	6,9	6,1	7,3	6,3	7,6	6,7	8,0	7,1	8,4	6,4	7,6

	Verzuimfrequentie					
Salem	1,29	1,25	1,40	1,13	1,27	1,27
Landelijk	0,94	0,96	0,97	0,91	1,01	0,96

	Gemiddelde verzuimduur					
Salem	15,90	13,10	14,50	21,00	20,20	16,94
Landelijk	24,00	24,40	26,20	28,10	27,20	25,98

g. Meldingen ongevallen medewerkers

oorzaak	2014	2015	2016	2017	2018	totaal
gedrag van bewoners	6	2	6	22	11	47
gevaarlijke stoffen						0
lichaamshouding	2	1	2		4	9
natte vloer	1	1	1	1	1	5
ongewenste intimiteiten						0
prikaccident	1	2		1		4
overig	4	1	1	1		7
totaal	14	7	10	25	16	72

8. Gebruik van hulpbronnen

a. Vastgoed

Het vastgoed wordt op dit moment herontwikkeld vanwege het verlies aan functionaliteit. De tweebedskamers voor bewoners, de grootte ervan en de afwezigheid van bewonersgebonden sanitair, staan haaks op de kwaliteit van wonen en de bijbehorende zorg die Salem wil bieden.

In de beoogde nieuwbouw zullen de faciliteiten voor de palliatieve terminale zorg verder worden geoptimaliseerd.

Omwonenden hadden bezwaren tegen de aanvankelijke bouwplannen van Salem. Dit had tot gevolg dat er een nieuw plan ontwikkeld moest worden, waardoor er in 2018 helaas niet gestart kon worden met de bouw. Het nieuwe plan heeft de instemming van de omwonenden. De verwachting is dan ook dat in het voorjaar 2019 een omgevingsvergunning wordt afgegeven. De verwachte bouwtijd verschuift hierdoor naar: najaar 2019 tot 2022.

Ter voorbereiding op het kleinschalig wonen en werken in de nieuwbouw, zijn in 2018 voorbereidingen getroffen om, bij wijze van proef, op een bewonersafdeling te starten met het werken met vaste teams per groep van 7 à 8 bewoners. Door middel van bouwkundige aanpassingen zijn op deze afdeling, zoveel als mogelijk was, zelfstandige kleinschalige woongroepen gecreëerd in het bestaande gebouw.

b. Technologie

In Salem zijn ICT-middelen niet meer weg te denken. Nagenoeg alle processen, zowel in de zorg als op facilitair gebied, worden ondersteund met ICT middelen. Wat opvalt is dat het gebruik van iPads en laptops in de zorg fors toeneemt. iPads worden niet alleen gebruikt voor het rapporteren, maar ook voor het aftekenen van de medicatie en het raadplegen van het elektronisch zorgdossier tijdens overleg- en werksituaties. Ook door het gebruik van laptops kan een medewerker nu vaker in de huiskamer bij de bewoners blijven. Ook de medewerkers Therapie gebruiken in de eerste lijn vaak hun laptop.

Voor de medewerkers in de diverse AVZ-projecten wordt hun smartphone steeds belangrijker.

De

inzet van deze middelen draagt bovendien bij aan een betere informatiebeveiliging. Er zijn minder documenten in omloop, terwijl alle computerapparatuur voorzien is van een goede beveiliging. Salem hanteert hiervoor een streng beveiligingsbeleid.

In 2018 is doorgegaan met het, in multidisciplinair verband, bestuderen van de mogelijke toepassingen van domotica in de zorg. Zo zijn wij voornemens een proefproject te starten waarbij PG-bewoners meer bewegingsvrijheid krijgen. Feitelijke integratie van nieuwe domotica zal vooral plaatsvinden in de geplande nieuwbouw en renovatie.

Eind 2017 is gestart met Ksyos Teledermatologie. Dat is een beveiligde app, waarbij artsen dermatologen kunnen raadplegen door foto's te versturen. In 2018 is deze mogelijkheid enkele keren gebruikt.

c. Hulpmiddelen

In Salem zijn alle materialen en hulpmiddelen aanwezig die nodig zijn voor een goede zorgverlening aan onze bewoners. Omdat o.a. alle hulpmiddelen, middels een functioneel coderingssysteem, zijn opgenomen in een database, zijn alle hulpmiddelen traceerbaar en kunnen deze altijd effectief en efficiënt worden ingezet.

Deze database is gekoppeld aan zowel een onderhoudsplanning als aan een financiële (meerjaren)planning, respectievelijk voor het onderhoud van het gebouw en de vervanging van de inventaris en de installaties.

Daarnaast zijn er voldoende financiële middelen beschikbaar om ook nieuwe aanvragen voor uitbreiding van middelen en materialen te verwezenlijken.

d. Facilitair

Salem beschikt over een eigen keuken, die dagelijks de broodmaaltijden en de warme maaltijden verzorgt. De warme maaltijden worden in de keuken geportioneerd. Met betrekking tot de broodmaaltijden zorgt de keuken voor de benodigde voedingsmiddelen, waarna de broodmaaltijd verder met de bewoners wordt voorbereid in de huiskamers. Sfeer en huiselijkheid zijn voor het nuttigen van een maaltijd erg belangrijk.

Er is blijvend aandacht voor een verdere verfijning van de dienstverlening vanuit o.a. de keuken. Hierbij kan worden gedacht aan uitbreiding van het voedingsmiddelenassortiment en een meer op de individuele wensen van de bewoner afgestemde dienstverlening. Ons motto hierbij is: **“Behandel hem of haar als hotelgast die graag terug wil komen.”**

Veiligheid is een aspect dat breed in de organisatie is ingebed. Behalve voor de veiligheid van middelen en materialen, is er ook aandacht voor de veiligheid van onze mensen. De bescherming van hun persoonsgegevens is in 2018 weer volop onder de aandacht geweest. Een Crisisteam en BHV-team staan paraat als er zich onverhoopt een calamiteit voordoet. En zo zijn er tal van voorzieningen en afspraken die maken dat men zich in Salem veilig voelt.

Men voelt zich niet alleen veilig in Salem, men voelt zich er ook thuis. Naast de directe zorgverleners, zijn er de ondersteunende diensten die zorgen voor een fijne woonomgeving. Een team van receptionistes staat dagelijks van 's morgens vroeg tot 's avonds laat voor iedereen klaar. En in het restaurant, de bibliotheek, het Winkeltje, etc. zijn het de vele vrijwilligers die extra aandacht hebben voor onze bewoners.

e. Financiën en administratieve organisatie

Planning en control

In 2018 zijn maandelijks de inkomsten en uitgaven op de voet worden gevolgd, waarbij de exploitatiebegroting 2018 als uitgangspunt is gehanteerd. Het bewaken en beheersen van de kosten is iets wat organisatiebreed plaatsvindt en waarbij de afzonderlijke afdelingen zoveel mogelijk worden betrokken. Zo is er in 2018 op de bewonersafdelingen opnieuw een zogenaamd beloningsproject geweest.

Kaderregeling

In 2018 is er door de interne controlefunctionaris viermaal een interne controle uitgevoerd. Door middel van een steekproef van vijftien cliënten per controle worden allerlei facetten van bovengenoemd proces, beoordeeld. Er zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

Vermogenspositie

Met behulp van een zogenaamd risicoprofiel kan het minimaal noodzakelijke eigen vermogen worden vastgesteld. Gezien het risicoprofiel van Salem ligt de norm tussen de 15% en 20%. In 2018 is dit gestegen naar 72%. Hiermee voldoen we ruimschoots aan deze norm. Ook de overige financiële ratio's voldoen ruimschoots aan de norm. Dit is van belang voor een gezonde financiële bedrijfsvoering.

Resultaat 2018

Het jaar 2018 is afgesloten met een hoog positief financieel resultaat. Dit wordt met name veroorzaakt door een overschot op de normatieve huisvestingscomponent. In de afgelopen jaren zijn er in verband met de nieuwbouw extra afschrijvingen op het gebouw gedaan. Dit was nodig omdat het gebouw m.u.v. de kern gesloopt zal worden. Door de extra afschrijvingskosten is de boekwaarde in overeenstemming met de werkelijkheid gebracht. Deze extra afschrijvingskosten zijn in 2018 niet meer nodig gebleken. Hierdoor is het resultaat beduidend hoger dan in de afgelopen jaren.

f. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Salem werkt nauw samen met een aantal zorgorganisaties op het gebied van de behandelfunctie. Dit zijn:

- Stichting Cedrah te Capelle aan den IJssel (twee locaties);
- Stichting Waardeburch te Sliedrecht (vier locaties);
- Zorgorganisatie Riederborgh te Ridderkerk (één locatie)
- Stichting De Blijde Borgh te Hendrik-Ido-Ambacht (twee locaties)
- Stichting Present te Ameide (één locatie, Graafzicht)

Op deze locaties worden de artsen, therapeuten en psychologen van Salem ingezet ten behoeve van de zorg voor de cliënten van genoemde instellingen. Het Hoofd Economisch Administratieve Dienst van Salem vervult deze functie ook bij Stichting Waardeburch. Hierdoor wordt kennis ook gedeeld.

De Raad van Bestuur heeft regelmatig overleg met de collega's Raden van Bestuur van voornoemde organisaties. Ook vindt er uitwisseling plaats van beleidstukken, kennis en ervaring. Functionarissen van deze organisaties hebben regelmatig contact met elkaar, er is een open communicatie. Samen vormen deze organisaties een netwerk waar kennis en ervaringen kunnen worden uitgewisseld en zodoende van elkaar kan worden geleerd.

Salem participeert verder in het netwerk Ketenzorg Dementie in de BAR gemeenten, en stelt een Specialist Ouderengeneeskunde beschikbaar voor het diagnostiek en onderzoeksteam Dementie. Ook maakt Salem onderdeel uit van het Netwerk Palliatieve zorg Waardenland.

9. Gebruik van informatie

a. Cliëntoordelen

In 2018 heeft FACIT een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek voor Salem uitgevoerd op basis van PREZO. De onderzoeksresultaten zijn begin 2019 bekend geworden en worden ook in dat jaar opgepakt. Op de aanbevelingsvraag geven 91,5% van de bewoners en vertegenwoordigers een 8, 9 of 10.

Op Zorgkaart Nederland heeft Salem in totaal 11 waarderingen met een gemiddeld cijfer van 8,9.

b. Medewerkerstevredenheid

In het voorjaar van 2018 hebben we in Salem door middel van de MedewerkerMonitor de medewerkerstevredenheid gemeten. Salem als organisatie geeft een positieve totaalscore met op de meeste thema's een score boven het landelijk gemiddelde.

Ondanks dat de werkdruk een beter resultaat geeft dan het gemiddelde van andere organisaties is het een belangrijk punt dat naar voren komt. Het wordt door meer dan de helft van de respondenten als belangrijkste verbeterpunt gezien binnen de organisatie. Daarnaast wordt het thema 'communicatie' door 14% van de respondenten als belangrijkste verbeterpunt genoemd. Een derde punt van aandacht zijn de aankomende veranderingen in de organisatie en de mogelijkheid om te veranderen.

O.a. naar aanleiding van deze resultaten is er voor de leidinggevenden in Salem een meerdaagse scholing georganiseerd op het gebied van coaching.

Ook zijn er andere keuzes gemaakt in de samenstelling van het personeel om de werkdruk naar beneden te krijgen. Door het aannemen van Woongroepassistenten valt er een deel van de werkdruk weg.

Op teamniveau zijn er ook verschillende aandachtspunten naar voren gekomen, die in de teams zelf opgepakt zijn.

c. Nieuwe websites en social media

Naar aanleiding van de diverse vacatures is er in het afgelopen jaar een nieuwe website in het leven geroepen: www.werkenbijsalem.nl. Ook is de algemene website van Salem vernieuwd.

Naast deze nieuwe website begeeft Salem zich inmiddels ook op social media, zoals LinkedIn en Facebook.

10. Tot slot

De voorgaande hoofdstukken geven slechts een indruk van alle inspanningen die zijn verricht in het afgelopen jaar.

Daarnaast geldt dat er altijd nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot het wonen en werken in Salem zullen zijn. Het is dus nooit klaar. Maar het brengt ons als het goed is wel verder. Onze plannen voor het jaar 2019 zijn al weer in volle uitvoering. Deze vindt u terug in het jaarbeleidsplan 2019.

Wij willen onze dank uitspreken aan al onze medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers die – ieder op zijn eigen wijze- bijdrage heeft geleverd aan de zorg aan onze bewoners. Bovenal dank aan God voor de kracht en middelen die Hij heeft gegeven om ons werk te kunnen doen.