



Jaarverantwoording 2018

Stichting HOZO

HOZO helpt alle Hillegomse senioren bij een gezond en goed leven:

HOZO houdt Hillegom gezond.

Strategisch beleidsplan 2017-2020: 'HOZO zorgt voor Hillegom'

30 april 2019

Algemene identificatiegegevens:

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

Kwaliteitsjaarverslag 2018

Voorwoord

1.	Inleiding	blz. 5
2.	Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning	blz. 5
	2.1. Compassie, uniek zijn en autonomie	blz. 5
	2.2. Zorgdoelen	blz. 6
	2.3. Zorginkoop	blz. 6
	2.3.1. Wet langdurige zorg (Wlz)	blz. 6
	2.3.2. Zorgverzekeringswet (ZvW)	blz. 7
	2.3.3. Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	blz. 7
3.	Wonen en Welzijn	blz. 7
	3.1. Zingeving	blz. 7
	3.2. Zinnvolle tijdbesteding	blz. 7
	3.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgende kleding	blz. 7
	3.4. Familie participatie en inzet vrijwilligers	blz. 8
	3.5. Wooncomfort	blz. 8
	3.5.1. Woonzorgcentrum Bloemswaard	blz. 8
	3.5.2. Woonzorgcentrum Parkwijk	blz. 9
	3.5.3. Woonzorgcentrum Maronia	blz. 9
	3.5.4. Zorg Thuis	blz. 10
	3.5.5. Aanvullende diensten extramuraal	blz. 10
	3.5.6. Welzijn	blz. 10
4.	Veiligheid	blz. 11
	4.1. Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)	blz. 11
	4.1.1. Val- en medicatie-incidenten	blz. 11
	4.1.2. Weglopen, Agressie, Vrijheidsbeperkende Maatregelen en Antipsychotica gebruik	blz. 12
	4.2. Bedrijfshulpverlening	blz. 12
	4.3. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	blz. 13
5.	Leren en verbeteren van kwaliteit	blz. 13
	5.1. Interne audits	blz. 13
	5.2. Externe audits	blz. 14
	5.3. Inspectie	blz. 14
	5.3.1. Inspectie WMO-Beschermd Wonen	blz. 14
	5.3.2. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	blz. 14
	5.3. Lerend netwerk	blz. 14
	5.4. Rapportage scholing	blz. 14
6.	Leiderschap, governance en management	blz. 15
	6.1. Governancecode	blz. 15
	6.2. Raad van Bestuur	blz. 16
	6.2.1. Belangrijkste risico's en kansen uit de risicoanalyse 'Risico's in beeld 2018'	blz. 16
	6.2.2. Arbeidsvoorwaarden directeur-bestuurder	blz. 17
	6.3. Raad van Toezicht	blz. 17
	6.4. Medezeggenschap cliënten (Cliëntenraad)	blz. 18
	6.5. Medezeggenschap personeel (Ondernemingsraad)	blz. 18
	6.6. Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR)	blz. 19
	6.7. Risico's op het gebied van toezicht, bestuur en medezeggenschap	blz. 20
7.	Personeelssamenstelling	blz. 20
	7.1. Organogram	blz. 20
	7.2. Personeelsbezetting	blz. 21
	7.3. Ziekteverzuim	blz. 21
	7.4. In- en uitdiensttredingen	blz. 21
8.	Gebruik van hulpbronnen	blz. 22
	8.1. Technologische hulpbronnen	blz. 22
	8.2. Materialen en hulpmiddelen	blz. 22
	8.3. Financiën en administratieve organisatie	blz. 22
	8.4. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten (stakeholders)	blz. 23

9.	Gebruik van informatie	blz. 26
	9.1. Cliënttevredenheidonderzoek	blz. 26
	9.2. Medewerkers tevredenheidonderzoek	blz. 27
	9.3. Klachten en complimenten	blz. 28

Voorwoord

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

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

- het kwaliteitsjaarverslag
- het financieel jaarverslag

Ondanks de personeelskrapte is er ook in 2018 weer hard gewerkt om de zorg aan cliënten te blijven verbeteren, met als resultaat dat cliënten HOZO, net als vorig jaar, gemiddeld een 7,9 gaven op Zorgkaart Nederland. Daarnaast is bij de initiële Prezo-audit afgelopen november voor alle locaties het gouden keurmerk behaald. Een mooie verbetering met de vorige audit waar een zilveren keurmerk behaald was. In deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt, met daardoor veel wisselend personeel en uitzendkrachten en in combinatie met de toenemende zorgwaarde, behoeft dit een groot compliment naar de medewerkers van HOZO.

De toenemende werkdruk heeft medewerkers niet weerhouden om zich persoonlijk verder te ontwikkelen. Er is een duidelijke groei waarneembaar naar verdere professionalisering van medewerkers. Dit is onder andere te merken aan het nemen van meer eigen verantwoordelijkheid en initiatief.

Belangrijke ontwikkelingen in 2018 waren de wijziging van de statuten, de invoering van iWLZ 2.0, digitaal roosteren, digitaal medicatie aftekenen in Bloemswaard 'De Tuinen', het uitvoeren van de Europese privacy wetgeving AVG, beveiligd mailen, opzetten skillslab, opleiden verzorgenden C, het verstevigen van de samenwerking met de huisartsen en eerstelijns behandelaars en het opzetten van een eigen (rolstoel) vervoersdienst.

In januari 2018 is het project 'Samen zorgen' in Bloemswaard gestart. Een gezamenlijk project van het Nova College Haarlem, het Fioretti College Hillegom en HOZO, gesponsord door de gemeente Hillegom, over de mogelijkheid tot het gezamenlijk ontwikkelen van een 'intern stage- en opleidingstraject' voor leerlingen die op school dreigen uit te vallen. Het project is gericht op het behalen van een entree-opleiding en mogelijk daarna een functiegericht niveau 2 opleiding (bbl/bol), met als mogelijk perspectief het krijgen van een betaalde baan.

De belangrijkste plannen voor 2019 zijn het opzetten van een eigen behandeldienst door het aantrekken van een specialist ouderengeneeskunde en het verder uitbouwen van de samenwerking met de eerstelijnsbehandelaars in het dienstencentrum, het verder uitwerken van excellente dementiezorg, het beter borgen van de zorgprocessen en het verder bijscholen, opleiden en coachen van medewerkers om hun professionaliteit en zelfstandigheid te vergroten.

Wilt u meer weten over de ontwikkelingen in HOZO? Dit jaardocument biedt u een totaal beeld van HOZO in 2018.

Hierbij wil ik, ook namens de Raad van Toezicht, alle medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en onze stakeholders, bedanken voor de prettige samenwerking en het vertrouwen dat ze ook in 2018 weer in HOZO hebben gesteld.

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

1. Inleiding

Dit kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de indeling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017. Uitgangspunten in dit kwaliteitskader zijn 'de cliënt als vertrekpunt' en 'samen leren en verbeteren'.

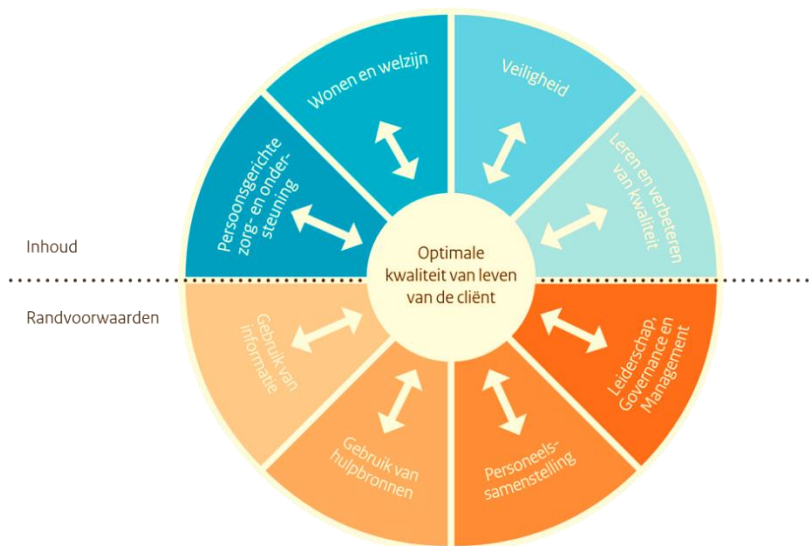
Het kwaliteitskader gaat uit van vier kwaliteit en veiligheid thema's en vier randvoorwaardelijke thema's.

De vier kwaliteit- en veiligheid thema's zijn:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren van kwaliteit

De vier randvoorwaardelijke thema's zijn:

- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie



2. Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

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

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

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

2.1. Compassie, uniek zijn en autonomie

HOZO levert zorg vanuit de drie V's: Vrolijkheid, Vrijheid en Veiligheid. HOZO beschouwt welbevinden als het uitgangspunt bij de zorgverlening. Cliënten verblijven steeds korter in een zorginstelling doordat de zorgbehoefte bij opname zowel lichamelijk als cognitief vaak heel hoog is. HOZO vindt goede zorg een voorwaarde, maar ziet het welbevinden van de cliënt als het belangrijkste uitgangspunt. Om medewerkers hier in mee te nemen zijn in 2017 54 medewerkers geschoold in visie en persoonsgerichte zorg en in 2018 nog eens 27 (ook in 2019 zal deze scholing voortgezet worden) en hebben alle receptiemedewerkers en gastvrouwen de training serveren en gedragscode horeca gevolgd. Ook zijn de waarden en normen, zoals genoemd in het strategisch beleidsplan 2017-2020, geëvalueerd door de ondernemingsraad, cliëntenraad en raad van toezicht en opnieuw vastgesteld. De waarden en normen en gedragscode zijn in 2018 opnieuw gecommuniceerd met medewerkers.

De welzijnscoaches van HOZO inventariseren in een persoonlijk gesprek met de cliënten de wensen, interesses en behoeften van de cliënt op het gebied van welzijnsactiviteiten. HOZO biedt een breed aanbod aan welzijnsactiviteiten.

In 2018 zijn er, naast de 15 levensboeken die al geschreven waren in 2017 door speciaal hiervoor opgeleide vrijwilligers, nog 5 levensboeken geschreven. Dit zijn waardevolle boeken geworden voor zowel de cliënt als de familie van de cliënt. Daarnaast is een start gemaakt met het invoeren van de levensloop van cliënten in het ECD.

2.2. Zorgdoelen

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

HOZO had in totaal 157 intramurale cliënten, waarvan 41 een indicatie met behandeling somatiek of psychogeriatric en 3 met een indicatie GGZ. De cliënten met behandeling hebben de specialist ouderen geneeskunde (SO) als behandelend arts, de overige cliënten hebben hun eigen huisarts behouden. Voor de cliënten met een GGZ-indicatie is er een multidisciplinair overleg met een psychiatrisch verpleegkundige van Rivierduinen en kan er een consult met een psychiater aangevraagd worden.

De SO voor cliënten met behandeling werd ook in 2018 ingehuurd bij zorgorganisatie Marente, net als de psycholoog. Voor overige behandeling (fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, diëtist e.d.) is een samenwerking met de eerstelijns behandelaars in het naast HOZO gelegen dienstencentrum. De overeenkomst met Marente loopt tot 1 april 2019. Hierna wil HOZO zelf een SO in dienst nemen.

In 2017 is HOZO samen met één van de huisartsengroepen een pilot Gestructureerd Periodiek Overleg (GPO) intramuraal gestart. Dit verbeterproject huisartsenzorg heeft geresulteerd in een samenwerking met alle huisartsenpraktijken en hebben tot op heden vijf van de acht huisartsenpraktijken de samenwerkingsovereenkomst GPO met HOZO mede ondertekend. HOZO heeft voor dit project een verpleegkundige niveau 5 gedeeltelijk vrijgemaakt ter ondersteuning om van dit project een succes te maken. De kwaliteit van de huisartsenzorg in de pilot is aanzienlijk verbeterd en zelfs uitgebreid naar de extramurale cliënten van HOZO. Deze huisartsen noteren nu indirect (via de verpleegkundige of EVV-er) in het ECD, twee maal per jaar worden alle cliënten met de huisarts besproken, waarbij ook de medicatielijsten van de cliënten doorgenomen worden. Het GPO zorgt er voor dat cliënten langer hun eigen huisarts kunnen behouden, wat zowel voor huisarts als cliënt prettig is omdat zij vaak al een zeer lange relatie met elkaar hebben opgebouwd en ze dit in de laatste levensfase van de cliënt graag willen behouden. Behandeling wordt hierdoor uit- of afgesteld. Huisartsen kunnen zo nodig een SO consulteren.

In 2018 is deze pilot uitgebreid en loopt nu goed met 5 van de 8 huisartsenpraktijken. Voor 2019 heeft de verpleegkundige een planning gemaakt voor GPO's met alle huisartsen.

2.3. Zorginkoop

Ook voor 2018 zijn er zorginkoop afspraken gemaakt met het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord betreffende de Wlz, de zorgverzekeraars Caresq, CZ, DSW, Multizorg VRZ, Menzis, VGZ en Zilveren Kruis, de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD), die de WMO onderdelen hulp bij het huishouden en begeleiding onder andere namens de gemeente Hillegom uitvoert en het Servicepunt 71 Leiden, die Beschermd Wonen namens de gemeente Hillegom uitvoert (zie verder 8.4. Stakeholders).

2.3.1. Wet langdurige zorg (Wlz)

Met het zorgkantoor Zuid-Holland Noord zijn eind 2017 productieafspraken gemaakt over de Wlz-zorg 2018. De Wlz-zorg heeft in 2018 tot een overproductie geleid van €167.000,-. Deze overproductie is niet meegenomen in de herschikkingronde. Of deze overproductie alsnog vergoed gaat worden zal lopende 2019 moeten blijken.

In de tweede helft 2018 zijn nieuwe zorginkoop afspraken gemaakt voor 2019-2020. Om in aanmerking te komen voor extra middelen van uit het kwaliteitsbudget moest een kwaliteitsplan (SMART), met een verbeterprogramma per locatie en een meerjarenbegroting (2019-2021) aangeleverd worden, met een gemotiveerde impact op het welbevinden van de cliënt. HOZO heeft naast het kwaliteitsplan als belangrijkste plannen aangeleverd:

- Behandeling in de complexe zorg;
- Excellente zorg voor cliënten met dementieproblematiek;
- Medicatieveiligheid.

Vanuit de extra gelden transitie-instrumenten zijn met drie andere zorginstellingen in de regio de volgende plannen ingediend:

- Aandachtsbanen / efficiënte inzet niveau 3 en 4 door inzet van niet gediplomeerden;
- Zij-instroom / vergroten opleidingscapaciteit BBL niveau 3 en 4.

Alle boven genoemde plannen zijn goedgekeurd door het zorgkantoor.

2.3.2. Zorgverzekeringswet (ZvW)

De zorgverzekeraars Caresq, DSW, Multizorg VRZ, Menzis, VGZ en Zilveren Kruis hebben voor 2018 met HOZO een overeenkomst afgesloten voor wijkverpleging en eerstelijnsverblijf. Met CZ was alleen een overeenkomst voor wijkverpleging mogelijk in 2018. De zorg is bij alle zorgverzekeraars binnen de afgesproken productie gebleven, of is de productie lopende het jaar opgehoogd. Alle verzekeraars hebben met HOZO ook een overeenkomst voor 2019 afgesproken.

2.3.2. Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

De uitvoering van de WMO hulp bij het huishouden en begeleiding zijn door de gemeente Hillegom ondergebracht bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD). Voor deze producten is geen budget plafond afgesproken, wat betekent dat alle geleverde zorg gedeclareerd kan worden. In 2018 heeft een nieuwe aanbesteding plaatsgevonden voor hulp bij het huishouden. De ISD heeft HOZO hierbij een nieuwe overeenkomst gegund tot eind 2020, met de mogelijkheid van twee maal een verlenging van een jaar.

De gemeente Hillegom heeft het GGZ-product beschermd wonen ondergebracht bij Servicepunt 71 te Leiden. HOZO heeft in Parkwijk 3 plaatsen beschermd wonen. Voor 2018 en 2019 zijn er wederom productieafspraken gemaakt met HOZO.

3. Wonen en Welzijn

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

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

3.1. Zingeving

Bloemswaard/Maronia en Parkwijk hebben beiden een pastoraalwerker in dienst, die er voor zorgt dat iedere cliënt de geestelijke zorg naar behoefte kan ontvangen. Naast individuele begeleiding van cliënten op verzoek van de cliënt, of op advies van de mantelzorger of verzorgenden, worden er ook groepsgesprekken georganiseerd in samenwerking met de dienst welzijn. Zowel in Bloemswaard als Parkwijk is een stiltecentrum en worden er regelmatig Protestantse-, Rooms Katholieke-, of Oecumenische kerkdiensten gehouden. Deze kerkdiensten zijn ook toegankelijk voor inwoners uit de wijk. Hier wordt veel gebruik van gemaakt.

3.2. Zinnige tijdbesteding

HOZO heeft een dienst Welzijn, bestaande uit 9 medewerkers (4,8 BFT), waarvan er 5 zijn opgeleid tot welzijnscoach. Er is een breed, gevarieerd aanbod aan welzijnsactiviteiten, zowel in de algemene ruimten als op de diverse huiskamers. Activiteiten worden zoveel mogelijk aangepast aan de verschillende doelgroepen en interesses. De welzijnsmedewerkers worden ondersteund door vrijwilligers, waaronder een groep vrijwilligers die regelmatig met cliënten buiten gaat wandelen.

Via de extra subsidie vanuit Waardigheid en Trots zijn in 2018 onder andere twee beleef-TV's aangeschaft, is er een training Actief aan Tafel gegeven aan huiskamermedewerkers en een cursus Zittend Dansen voor activiteitenbegeleiders, zodat met meer kennis dergelijke specifieke activiteiten met bewoners kunnen worden ondernomen. Daarnaast worden wekelijks op alle locaties bewegingslessen aan bewoners gegeven door fysiotherapeuten.

3.3. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Alle cliënten van HOZO hebben een elektronisch cliëntendossier (ECD). In dit ECD worden onder andere afspraken vastgelegd over de zorgverlening, inzet mantelzorg, medicatie en afspraken rondom het levenseinde. De afspraken worden in samenspraak met de cliënt en diens mantelzorger opgesteld en door de eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV-er) vastgelegd in het ECD. Hierbij staat de wens van de cliënt centraal. Twee keer per jaar vindt een zorgplanbespreking en -evaluatie plaats met de cliënt en diens mantelzorger en worden afspraken indien nodig

aangepast. Verzorgenden rapporteren in het ECD op de domeinen woonomgeving, participatie, mentaal welbevinden en lichamelijk welbevinden. Huisartsen rapporteren indirect in het ECD (verpleegkundige of EVV-er rapporteert namens de huisartsen) en fysiotherapeuten, de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog rapporteren direct in het ECD. HOZO heeft een overeenkomst met wasserij Lips. Sommige bewoners kiezen er voor om het platgoed wel naar de wasserij te doen, maar wast de familie/mantelzorger zelf de bovenkleding. Het merendeel van de cliënten kiest er echter voor alle was naar de wasserij te doen. Alleen voor de lijf-gebonden-was betalen cliënten een vast bedrag van €41,20 per maand en daarnaast eventuele kosten voor stoomgoed. Sinds 2017 hebben cliënten ook de mogelijkheid gekregen om het platgoed af te nemen van de wasserij (huur linnen). Dit wordt vooral toegepast op de verpleegafdelingen. Afspraken hierover worden vastgelegd in het ECD. HOZO heeft een vast aanspreekpunt voor zowel cliënten/familie/mantelzorgers (EVV-ers) en de wasserij.

3.4. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

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


Vrijwilligers worden ingezet bij groepsactiviteiten, of individuele activiteiten. Zij hebben een vrijwilligersovereenkomst met HOZO. Een aantal vrijwilligers heeft in 2018 een cursus rolstoel rijden en omgaan met loophulpmiddelen gedaan, handmassage om complementaire zorg te geven aan cliënten met dementie of cliënten met palliatieve zorg en het schrijven van levensboeken.

3.5. Wooncomfort

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

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

3.5.1. Woonzorgcentrum Bloemswaard


	Type zorg Bloemswaard	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
Garbialaan 3, 2182LA Hillegom	-Zorg zonder behandeling	45	157 (71,68 fte)	81
	-Zorg met behandeling PG	29		
	-Zorg met behandeling Somatiek	10		
	-Eerstelijns kortdurend verblijf	2		
	-Dagverzorging (6 dagen per week, 12 plaatsen per dag)	-	7 (3,38 fte)	7

Bloemswaard is opgericht in 1961 en in 2012/2013 geheel vernieuwd. Het heeft 86 appartementen, waarvan 64 tweekamer appartementen voor cliënten met een indicatie somatiek of psychogeriatricie, met of zonder behandeling, 20 éénkamer appartementen met 4 gezamenlijke huiskamers verdeeld over twee verdiepingen voor kleinschalige psychogeriatricische zorg (BOPZ) en 2 tweekamer appartementen die als hotelkamer zijn ingericht voor eerstelijns kortdurend verblijf en palliatieve zorg.

Bloemswaard heeft op 5 november 2018 het eerste lustrum gevierd, namelijk het vijfjarig bestaan.

Bloemswaard en het dienstencentrum zijn gebouwd als spil in de woonzorgzone Elsbroek en heeft naast haar intramurale functie ook een functie voor de wijk, onder andere door haar restaurantfunctie en winkel, maar ook door het aanbieden van activiteiten en het openstellen van de kerkdiensten voor de wijk. Daarnaast verhuurt HOZO ruimtes aan bijvoorbeeld de ouderenbonden en de klaverjasclub. HOZO huurt in het dienstencentrum ruimten voor onderverhuur aan met name eerstelijns behandelaren, die zowel intramuraal binnen HOZO cliënten behandelen, als in de wijk. Rondom Bloemswaard zijn verschillende seniorencomplexen gelegen. In één van deze complexen is een start gemaakt met het leveren van integrale zorg. Dit zal in 2019 verder uitgebreid worden naar de overige seniorencomplexen.


3.5.2. Woonzorgcentrum Parkwijk

	Type zorg Parkwijk	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
Parklaan 2, 2181DB Hillegom	<ul style="list-style-type: none"> -Zorg zonder behandeling -Zorg met behandeling PG -Beschermd wonen -Eerstelijns kortdurend verblijf 	<ul style="list-style-type: none"> 41 5 3 2 	79 (37,87 fte)	36

Parkwijk is opgericht in 1959 en in 1987 en 2017 geheel vernieuwd. Het heeft 51 appartementen, waarvan 35 tweekamer appartementen voor cliënten met een indicatie somatiek, psychogeriatricie, of beschermd wonen met of zonder behandeling, 14 éénkamer appartementen met 2 gezamenlijke huiskamers voor kleinschalige psychogeriatricische zorg en 2 éénkamer appartementen voor eerstelijns kortdurend verblijf.


Parkwijk wordt gezien als de spil van de tweede woonzorgzone in Hillegom en heeft naast haar intramurale functie ook een functie voor de wijk. Er is een recreatieruimte met een restaurantfunctie, waar activiteiten georganiseerd worden en regelmatig kerkdiensten plaatsvinden. Ook worden er ruimten verhuurd aan een fysiotherapeut, pedicure, schoonheidsspecialist en een kapper, die naast het behandelen van cliënten van Parkwijk ook cliënten uit de wijk behandelen.

3.5.3. Woonzorgcentrum Maronia

	Type zorg Maronia	Aantal plaatsen	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
Maronia 42, 2182RL Hillegom	<ul style="list-style-type: none"> -Zorg zonder behandeling -Zorg met behandeling Somatiek 	<ul style="list-style-type: none"> 22 2 	31 (16,75 fte)	12

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


3.5.4. Zorg Thuis

 <p>Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom</p>	Type thuiszorg	Aantal cliënten 2018 (2017)	Aantal medewerkers	Aantal vrijwilligers
	-Wijkverpleging (Wlz, ZvW) -Volledig Pakket Thuis (Wlz)	99 (110) 4 (0)	24 (10,11 fte)	Geen
	-Hulp bij het huishouden (WMO) -Hulp bij het huishouden (Wlz) -Hulp bij het huishouden (PGB) -Hulp bij het huishouden (particulier)	157 (102) 7 7 (9) 5(6)	37 (9,50 fte)	Geen
	-Vervoer (HOZO-bus)			13

Zorg Thuis levert Wlz-zorg, ZvW-zorg, WMO-zorg en thuiszorg via persoonsgebonden budget (PGB) en particuliere zorg en werkt in twee teams, team Zuid (uitvalsbasis Parkwijk) en team Noord (uitvalsbasis Bloemswaard). Zorg Thuis heeft 2 wijkverpleegkundigen niveau 5 ten behoeve van de indicaties Wijkverpleging met behulp van het classificatiesysteem OMAHA.

Bij Zorg Thuis is met name het aantal cliënten met een indicatie hulp bij het huishouden aanzienlijk gegroeid. Het aantal cliënten is hier bijna verdubbeld ten opzichte van 2017. Het persoonsgebonden budget (PGB) wordt steeds vaker omgezet in zorg in natura (ZIN) omdat het een te ingewikkeld product is voor de doelgroep.

3.5.5. Aanvullende diensten extramuraal

	Aanvullende diensten extramuraal	Aantal		Opbrengst (€)	
		2018	2017	2018	2017
	-Personenalarmering	213	219	41.191	43.611
	-Servicepaspoort	170	129	9.108	7.959
	-Maaltijden open eettafel en Avondrestaurant	-	-	97.620	90.238

Om thuiswonende cliënten zo lang mogelijk thuis te laten wonen biedt HOZO een aantal aanvullende diensten aan, zoals de servicepas, personenalarmering en maaltijden via de open eettafels en de avondrestaurants. De servicepas, voorheen het service en activiteiten pakket, is in het voorjaar van 2018 helemaal vernieuwd. Het aanbod van activiteiten wordt deels samengesteld met ondernemers uit het dorp en is meer toegespitst op de 'nieuwere' ouderen.

3.5.6. Welzijn

Het welzijn, of welbevinden van de cliënt, is een speerpunt in HOZO. Als een cliënt zich 'wel bevindt' is hij/zij tevreden / gelukkig en zal zich minder eenzaam voelen en minder last hebben van zijn/haar kwaaltjes. Medewerkers worden hierop geschoold.

Ook de woonomgeving is een belangrijke ondersteuning bij het welbevinden. De drie nieuwe zorggebouwen dragen hier zeker aan bij. Daarnaast is in 2017 begonnen de zorgafdelingen in Bloemswaard meer dementievriendelijk te maken. In

2018 is hier op doorgeborduurd, onder andere door de verlichting van de recreatieruimte en de pleintjes aan te passen, hebben alle huiskamers en gangen in Bloemswaard een naam gekregen en zijn de ramen van de trappenhuisen met stickers beplakt, wat de oriëntatie van bewoners bevordert.

In Parkwijk is een begin gemaakt met het opzetten van de huiskamers op de verpleegafdeling en op de eerste etage.

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

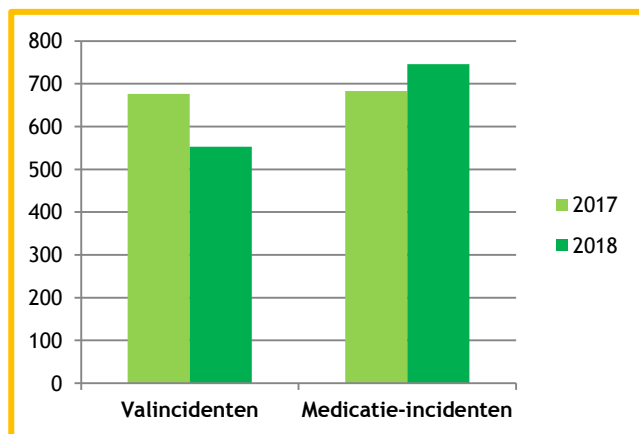
Bloemswaard heeft een dagverzorging voor externe cliënten met vooral psychogeriatrische problematiek. Deze dagverzorging is zes dagen per week geopend voor ongeveer 12 cliënten per dag en wordt gefinancierd uit verschillende financieringsstromingen (Wlz, WMO, PGB of particulier). Daarnaast is er enkele jaren geleden, midden in het dorp, dagopvang Plein 28 gerealiseerd, samen met welzijnsorganisatie Zorgcompas en gefinancierd uit de WMO. Plein 28 is 2 dagen per week geopend en bedoeld om de eenzaamheidsproblematiek bij ouderen thuis te verminderen. Ook hier kunnen per dag 12 cliënten deelnemen.

Welzijn bestaat uit 9 medewerkers (4,8 BFT).

4. Veiligheid

4.1. Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

4.1.1. Val- en medicatie-incidenten



Valincidenten

Er is een lichte daling in het aantal valincidenten te zien ten opzichte van het aantal meldingen in 2017. Het gaat hier vooral om veelvuldige vallers met als oorzaak zowel fysieke als cognitieve achteruitgang waardoor het valrisico toeneemt. Preventieve acties betreffende het vallen waren: begeleiding bij het lopen, gebruik van loophulpmiddelen, inzet van fysiotherapie, laag-laagbed, valmatras en sensor.

Medicatie-incidenten

Het aantal medicatie-incidenten is in 2018 wederom gestegen. Het is niet helemaal zichtbaar of er werkelijk een toename is, of dat medicatiefouten beter en terecht gemeld worden. Zo

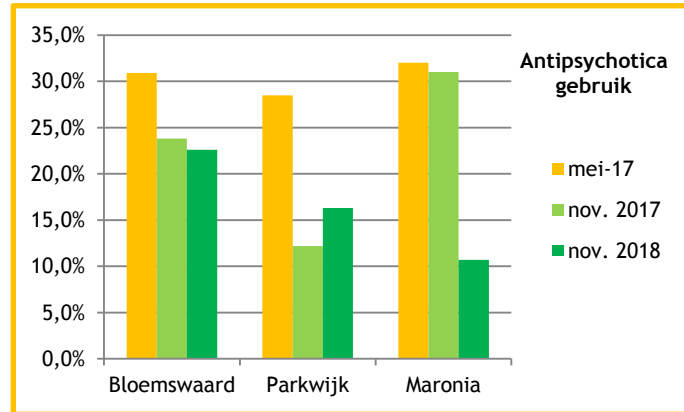
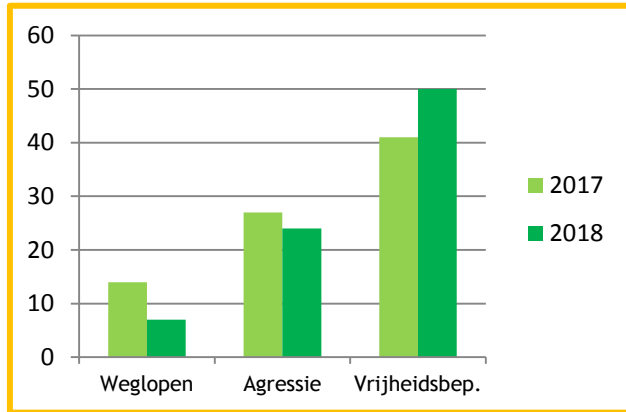
wordt ook een melding incidenten cliënten ingevuld als cliënten zelf nog verantwoordelijk zijn voor de inname van hun medicatie.

Als gekeken wordt naar het type medicatie-incidenten dan betreft dat vooral: medicatie niet gegeven, niet ingenomen en/of niet afgetekend.

Er zijn een aantal acties ingezet om de medicatieveiligheid te verbeteren:

- Implementatiesysteem voor digitaal aftekenen medicatie (in Bloemswaard op de BOPZ-afdeling al gerealiseerd)
- Implementatie BEM (Beoordeling Eigenbeheer Medicatie): is mee gestart.
- Intensief toezicht door coördinatoren zorg.

4.1.2. Weglopen, Agressie, Vrijheidsbep. maatregelen en antipsychotica gebruik



Weglopen

Het aantal cliënten dat is weggelopen, of liep te dwalen is in 2018 afgenomen. De grootste oorzaak van deze afname is de realisatie van het nieuwe Parkwijk, waarna de bewoners van Parkwijk weer naar hun eigen omgeving terug konden verhuizen. Naast herkenning van de omgeving kwam er ook weer meer zicht op de bewoners, o.a. door opvang op de huiskamers.

Agressie

Ook het aantal cliënten met agressief gedrag is licht afgenomen. Het betreft hier allemaal cliënten met psychogeriatrische problematiek. Bij cliënten die vaker agressief gedrag vertoonden zijn omgangsadviezen opgesteld.

Vrijheidsbep. maatregelen

Alleen indien noodzakelijk voor de veiligheid van de cliënt zelf of zijn/haar omgeving worden vrijheidsbep. maatregelen ingezet. Dit gebeurt met uiterste zorgvuldigheid, conform het beleid van HOZO en wet- en regelgeving. De inzet wordt gemonitord door de specialist ouderengeneeskunde, de aandachtsvelders vrijheidsbep. maatregelen op de afdelingen en de KAM-adviseur. Vrijheidsbep. maatregelen die genomen zijn waren: sensor bij bed, pymapak, bedhek, ballendeken, kleding achterstevoren en verborgen medicatie (1 cliënt).

Antipsychotica gebruik

Het gebruik van antipsychotica is in Bloemswaard enigszins gedaald en in Maronia sterk gedaald. In Parkwijk is het gebruik van antipsychotica gestegen. Oorzaken hiervan zijn onder andere de snelle lichamelijke en geestelijke achteruitgang van cliënten en de wisseling in 2 van de 3 GGZ-clieënten. Deze cliënten zijn nog niet geheel gestabiliseerd na hun verhuizing.

Het medicatiegebruik van de cliënten die zorg met behandeling ontvangen wordt gemonitord binnen het farmacotherapeutisch overleg. Bij de cliënten zonder behandeling vindt deze monitoring plaats binnen het Gestructureerd Periodiek Overleg (GPO) tussen de verpleegkundige en de huisarts.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Per 1 januari 2018 is het Regionale Aanmeld Punt (RAP) opgezet om onder andere de spoedeisende hulp van ziekenhuizen te ontlasten. Daarnaast is in 2018 de onplanbare zorg regionaal uitgewerkt (ReBOZ). Dit zal in 2019 verder vorm krijgen. (zie 8.4. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten).

Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Er zijn in totaal in 2018 20 meldingen gedaan, 3 minder dan in 2017. Het grootste aantal meldingen betrof agressie door cliënten naar een medewerker (15 keer). In vrijwel alle gevallen betrof het verwarde cliënten. Er zijn passende medische, of gedragsinterventies gedaan. Twee maal was er sprake van vallen, tweemaal van verbranden en één maal van het stoten van de voet. Er was in geen van de gevallen sprake van ernstig letsel.

4.2. Bedrijfshulpverlening

Er hebben in 2018 in totaal 66 medewerkers de herhalingscursussen BHV gevolgd. Daarnaast hebben 17 nieuwe medewerkers de BHV-basis cursus afgerond.

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

4.3. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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

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

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

HOZO wil continu werken aan het verbeteren van kwaliteit. In 2018 zijn onderstaande acties uitgevoerd.

5.1. Interne audits

Interne audits	Belangrijkste aandachtspunten	Uitgevoerde acties
Medicatieveiligheid	<ul style="list-style-type: none"> -Dubbele controle risico-medicatie is niet in alle gevallen uitgevoerd; -Medicatie-overzichten waren niet allemaal actueel en er wordt soms handmatig wijzigingen bijgeschreven op toedienlijsten; -Niet alle medicatie is voorzien van een datum. 	<ul style="list-style-type: none"> -In Bloemswaard zijn medicijnwagens aangeschaft; -In Parkwijk worden begin 2019 medicijnwagens aangeschaft; -Medicatie-overzichten waren niet allemaal actueel en er wordt soms handmatig wijzigingen bijgeschreven; -In oktober 2018 is op 'De Tuinen' gestart met digitaal aftekenen van de medicatie. Begin 2019 zal dit in heel Bloemswaard worden doorgevoerd; -Heel Bloemswaard zal begin 2019 de overstap maken naar de Heemsteedse apotheek. Deze apotheek heeft veel ervaring met medicatie in verpleeghuizen.
Zorgdossiers	<ul style="list-style-type: none"> -Er zit nog geen logische cyclus in het bijhouden van de dossiers; -Niet bij alle cliënten is zichtbaar wat het beleid is ten aanzien van reanimatie. 	<ul style="list-style-type: none"> -Resultaten zijn besproken met de zorgcoördinatoren en de EVV; -Zorgcoördinatoren gaan medewerkers die hier moeite mee hebben meer coachen; -Er is een bijscholing werken met het ECD gepland.
Hygiëne	<ul style="list-style-type: none"> -Een medewerker van Bloemswaard droeg een handsieraad; -In Parkwijk waren verpakkingen van verbandmiddelen soms gescheurd. 	<ul style="list-style-type: none"> -Medewerker is hierop aangesproken; -Bij hercontrole was de situatie nog ongewijzigd. Begin 2019 wordt opnieuw gecontroleerd.
HACCP huiskamers Bloemswaard	<ul style="list-style-type: none"> -Levensmiddelen worden op de huiskamers niet consequent gestickerd. 	<ul style="list-style-type: none"> -Er is een verbeterplan opgesteld in samenwerking met de coördinator hoteldienst.
Brandveiligheid	<p>Zowel in Bloemswaard, Parkwijk als Maronia zijn geen onveilige situaties aangetroffen, waardoor geen hercontrole noodzakelijk was.</p>	

5.2. Externe audits

Externe audits	Belangrijkste aandachtspunten	Uitgevoerde acties																								
Prezo In november 2018 hebben initiële audits plaats-gevonden. HOZO heeft op alle onderdelen het gouden keurmerk behaald (was zilver).	-Cyclisch werken, met name op de check en act zijn verbeteringen noodzakelijk om tot optimale resultaten te komen; -Toezicht op de huiskamers; -HACCP op de huiskamers; -Medewerkers voelen zich onvoldoende gezien en gehoord door het MT; -Bevoegd- en bekwaamheid medewerkers.	-Er is een actieplan opgesteld met verbeteracties.																								
HACCP	<table border="1"> <caption>HACCP Scores by Location and Year</caption> <thead> <tr> <th>Location</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>jan. 2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bloemswaard keukens</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Bloemswaard winkel</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Parkwijk keukens</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Parkwijk winkel</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Maronia keukens</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Location	2017	2018	jan. 2019	Bloemswaard keukens	7	9	8	Bloemswaard winkel	8	9	9	Parkwijk keukens	7	8	9	Parkwijk winkel	7	8	9	Maronia keukens	9	9	9	De belangrijkste aandachtspunten waren: -Vloeren van de magazijnen leeg houden -Producten in koeling en vriezer van data voorzien -metingen van koelcel en frituurvet regelmatig meten
Location	2017	2018	jan. 2019																							
Bloemswaard keukens	7	9	8																							
Bloemswaard winkel	8	9	9																							
Parkwijk keukens	7	8	9																							
Parkwijk winkel	7	8	9																							
Maronia keukens	9	9	9																							

5.3. Inspectie

5.3.1. Inspectie WMO beschermd wonen

Op 5 juni 2018 heeft de GGD Hollands Midden een inspectiebezoek gebracht aan Parkwijk in verband met de WMO-plaatsen beschermd wonen. Uit het bezoek kwamen twee aanbevelingen:

- Het is aan te raden om de VOG van medewerkers regelmatig te vernieuwen. Hier is door HOZO onderbouwd aan de inspectie van afgezien.
- Leg vast en implementeer hoe te handelen bij een calamiteit bij cliënten WMO. Dit punt is opgepakt.

5.3.2. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Op 10 juli 2018 heeft de IGJ een ongepland bezoek gebracht aan Parkwijk. De inspecteur heeft een gesprek gehad met de zorgcoördinator, toen pas 6 weken in dienst en met 2 medewerkers tijdens een rondgang. Conclusie van de inspecteur: Parkwijk voldoet grotendeels aan 5 van de 17 getoetste normen. De zorg bij Parkwijk voldoet op 9 van de 17 normen grotendeels niet aan de norm. De coördinator zorg heeft tijdens het bezoek aan de inspectie laten weten dat verbeteringen in de cultuur en de kwaliteit van zorg noodzakelijk zijn. Parkwijk zal zich moeten richten op het systematisch leren en verbeteren van deze zaken, in alle lagen van de organisatie. De locatie heeft hiervoor extra aandacht nodig van het verantwoordelijke bestuur. Tot slot heeft de inspectie tijdens het bezoek gezien en gehoord dat de verantwoordelijkheidsverdeling binnen Parkwijk niet in alle opzichten even duidelijk is. Hierdoor blijven plannen liggen, of worden deze niet voldoende uitgevoerd.

Naar aanleiding van het rapport is een verbeter- en actieplan opgesteld. Voor 6 mei 2019 moet een resultaatverslag aan de inspectie worden toegestuurd.

5.3. Lerend netwerk

In juni 2017 is het lerend netwerk gestart in samenwerking met de zorgcentra voor ouderen Groot Hoogwaak en DSV. Zowel beleidsmedewerkers, personeelsadviseurs als bestuurders komen periodiek bijeen om kennis uit te wisselen. Zo is in 2018 onder andere gesproken over de kwaliteitsjaarplannen en verslagen, scholing en inzet behandelaars.

5.4. Rapportage scholing

Ook voor 2018 is een scholingsjaarplan opgesteld. De basis voor dit jaarplan wordt gevormd door het strategisch opleidingsplan 2017-2020 en de jaarplannen. E-learning vormt een belangrijke component van het scholingspakket. Het aantal behaalde certificaten behaald vanaf de start in 2016 tot en met 31 december 2018 bedroeg 784. Daarnaast wordt een beperkt aantal klassikale scholingen aangeboden en vindt individuele scholing plaats.

HOZO biedt plaats aan BBL en BOL leerlingen verzorgende 3-IG/MZ en verpleegkundige niveau 4. In 2018 is het leermanagementsysteem, inclusief het bekwaamheidspaspoort aangeschaft waardoor het makkelijker is om bevoegd- en bekwaamheid van medewerkers in kaart te brengen.

Rapportage scholing	Op 31-12-2018 waren er bij HOZO
Leerlingen BBL niveau 3	-1 leerling 3 ^{de} jaar -4 leerlingen 2 ^{de} jaar -1 leerling opleiding succesvol afgerond -1 leerling gestopt met de opleiding
Leerlingen BBL niveau 4	-3 medewerkers zijn in oktober 2018 gestart met de opleiding niveau 4 -1 medewerker is doorgestroomd naar het 2 ^{de} jaar van de Opleiding
Opleiding verzorgende C	-10 medewerkers zijn gestart, naar verwachting ronden 7 medewerkers de opleiding in februari 2019 af
EVV-opleiding	-3 medewerkers zijn gestart in 2018, naar verwachting ronden zij in februari 2019 af
Cursus werkbegeleider	-12 medewerkers hebben de bijscholing voor werkbegeleiders gevolgd
Basiscursus verpleegtechnische vaardigheden	-13 medewerkers zijn gestart, in januari 2019 hebben zij allen het certificaat ontvangen
Herhalingstraining verpleegtechnisch handelen strippenkaart 6 thema's	-2 medewerkers zijn gestart met de herhalingstraining eind 2018
Calamiteitentraining receptie-gastvrouwen	-Alle medewerkers receptie en gastvrouwen hebben in 2018 de training afgerond
BHV-basis	-17 medewerkers hebben in 2018 de basiscursus afgerond
BHV-herhaling	66 medewerkers hebben de BHV-herhalingscursus gevolgd in 2018
Ergonomisch werken	46 medewerkers hebben de training afgerond in 2018
Cursus keukenassistent	Start in januari 2019
Training serveren en gedragscode horeca	-Alle medewerkers receptie en gastvrouwen hebben in 2018 de training afgerond
Visie en persoonsgerichte zorg	68 medewerkers hebben de training afgerond in 2018
Medicatie delen helpende	6 medewerkers hebben in juli 2018 de cursus medicatie delen helpende afgerond
Psychiatrie in de ouderenzorg	17 medewerkers hebben de cursus psychiatrie in de ouderenzorg afgerond (beginners + gevorderd)
Opleiding wondverpleegkundige	Niet plaatsgevonden, want geen geschikte kandidaat. 3 aandachtsvelders hebben wel cursus wondzorg bij ouderen gevolgd.
Handmassage vrijwilligers	10 vrijwilligers hebben de cursus gedaan in 2018.

6. Leiderschap, governance en management

6.1. Governancecode

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

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

6.2. Raad van Bestuur

De raad van bestuur van HOZO bestaat uit één directeur-bestuurder, bijgestaan door een manager Zorg en Gastvrijheid, vijf parttime stafleden op de gebieden financiële controle, cliënt informatie, P&O, kwaliteit en beleid en door het secretariaat. De directeur-bestuurder houdt iedere drie weken met ieder staflid afzonderlijk bilateraal overleg. Het MT bestaat uit twee personen, de directeur-bestuurder en de manager Zorg en Gastvrijheid. De stafmedewerkers, of anderen uit de organisatie, worden in het MT-overleg uitgenodigd, of kunnen zich laten uitnodigen. Vaste onderwerpen in het MT met stafmedewerkers, en/of anderen uit de organisatie zijn: de financiële sturingsinformatie, sturingsinformatie kwaliteit en veiligheid, personeelszaken en ziekteverzuim, PR en ICT. Twee maal per jaar neemt ook de arbo-arts deel aan het overleg met het MT op het gebied van ziekteverzuim.

Overige overleggen die gehouden worden door de directeur-bestuurder, samen met de manager Zorg en Gastvrijheid, zijn: individuele overleggen met coördinatoren (2 maal per jaar), overleg met het verpleegkundig team (4 maal per jaar), overleg met de VVAR (4 maal per jaar) en overleg met de eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV) (2 maal per jaar). Daarnaast laat het MT zich minimaal éénmaal per jaar bij alle werkoverleggen op de afdelingen uitnodigen.

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

6.2.1. Belangrijke risico's en kansen uit de risicoanalyse 'Risico's in beeld 2018'

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

De belangrijkste matige risico's voor 2018 waren:

- Voldoen aan de governancecode: Statuten zijn aangepast (september 2018);
- Aantal leden OR op peil houden: Er waren lopende het jaar drie vacatures. Eén is er eind 2018 ingevuld en één zal er begin 2019 ingevuld worden, waarna nog één vacature in 2019 openstaat. Oorzaken van het moeilijk vervullen van de vacatures zijn: personeelstekort, veel wisselingen van personeel, hoge werkdruk en desinteresse;
- Hoog ziekteverzuim. Ziekteverzuim is lopende het jaar gedaald (zie 7.3.);
- Onvoldoende gekwalificeerd personeel: In 2018 zijn veel medewerkers en (zij)instromers (bij)geschoold (zie rapportage scholing 5.4);
- Verantwoordelijkheidsgevoel en kwaliteitsbewustzijn medewerkers: Deze is in 2018 verbeterd door inzet nieuwe personeelsleden, coaching en scholing (zie rapportage scholing 5.4.).

De belangrijkste grote risico's voor 2018 waren:

- Medicatieveiligheid: Ondanks scholing, coaching en het verbeteren van de randvoorwaarden, blijft dit ook een risico voor 2019.
- Overproductie Wlz: Overproductie 2018 wordt alleen vergoed indien landelijk voldoende financiële middelen beschikbaar zijn na afloop 2018.

Naast risico's ziet HOZO ook kansen:

- Cliënten en mantelzorgers meer betrekken, waardoor de kwaliteit van zorg verbetert en er een grotere tevredenheid ontstaat.
- Tevreden cliënten en mantelzorgers dragen bij aan de vermindering van de werkdruk en verhoogt het werkplezier.

- Het vormen van integrale teams en de extra beschikbare financiële middelen voor ‘meer handen aan het bed’, kunnen de werkdruk verminderen en het kwaliteits- en verantwoordelijkheidsbewustzijn van personeel stimuleren.
- Als de personeelsbezetting aantrekt kan er groei gemaakt worden in de extramurale zorg.
- HOZO kan een belangrijke aanbieder van zorg en welzijn zijn in de omliggende seniorencomplexen, waarbij zichtbaarheid, aandacht, betrouwbaarheid en korte lijnen voor de bewoners een belangrijke rol kunnen spelen bij het langer thuis blijven wonen.
- Door het aantrekken van een eigen specialist ouderengeneeskunde en de goede samenwerking met de eerstelijnsbehandelaars in het dienstencentrum, kan HOZO in de komende jaren groeien tot een organisatie gespecialiseerd in behandelzorg, zowel intra-, als extramuraal, met een eigen praktijk in het dienstencentrum.
- HOZO kan een belangrijke speler zijn in de ontwikkeling van fase 3 van de zorgzone Elsbroek.

6.2.2. Arbeidsvoorwaarden directeur-bestuurder

De arbeidsvoorwaarden van de directeur-bestuurder zijn op 23 december 2008 vastgelegd door de raad van toezicht in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Ter controle op juistheid en advies is de arbeidsovereenkomst en de salarisindeling volgens de klasse indeling WNT 2016 door de fiscalist van Verstegen Accountants in mei 2016 gecontroleerd. De conclusie van de fiscalist was dat zij bij de puntentoekenning bij de criteria op hetzelfde standpunt uitkwam als de raad van toezicht van HOZO. De raad van toezicht heeft op 25-07-2018 de indeling beloning directeur-bestuurder 2018 volgens de regeling 2016 en de wijzigingen WNT tot en met 2018 opnieuw ongewijzigd vastgesteld. De raad van toezicht heeft op de salariëring van de directeur-bestuurder in 2018 een inflatievergoeding toegekend van 3,3%. De bezoldiging van de directeur-bestuurder en onkostenvergoeding is opgenomen in de DigiMV 2018.

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

6.3. Raad van Toezicht

In 2018 vergaderde de raad van toezicht 6 maal regulier met de bestuurder.

Ook heeft, evenals voorgaande jaren, een aantal bijeenkomsten plaats gevonden rondom een onderwerp uit de organisatie, waarbij betrokken medewerkers aanwezig waren en daarover met de raad van toezicht van gedachten konden wisselen. In mei was de raad van toezicht voltallig aanwezig bij een strategiebijeenkomst met bestuurder en leidinggevenden in de organisatie. De raad van toezicht ervaart de directe contacten met medewerkers en leidinggevende als positief en informatief.

Afgevaardigden van de raad hebben een vergadering van de ondernemingsraad en van de cliëntenraad bijgewoond. Daarnaast is in april een gezamenlijke bijeenkomst geweest met bestuurder, ondernemingsraad, cliëntenraad en raad van toezicht. De behandelde thema's hier waren personeelsbeleid, en normen en waarden.

Enkele leden van de raad van toezicht hebben op uitnodiging van de bestuurder vanuit hun specifieke kennis en ervaring meegedacht met de organisatie over enkele belangrijke onderwerpen. Het betrof strategische personeelsplanning, en de toekomst van ouderengeneeskunde.

Vast agendapunt in de besprekingen met de bestuurder waren de rapportages met betrekking tot kwaliteit en veiligheid van de zorg, en de bedrijfsvoering. We stellen vast dat op al deze terreinen mooie resultaten zijn bereikt. Het behalen van het Prezo gouden keurmerk voor de gehele organisatie was daarvan ook een goede graadmeter, waarvoor de gehele organisatie een groot compliment verdient.

Het lijkt ook dat de zorgelijke situatie rond de personeelsbezetting gedurende het jaar stapsgewijs is verbeterd, zodat we op dit punt de toekomst met meer vertrouwen tegemoet kunnen zien.

De financiële ontwikkeling was eveneens een belangrijk aandachtspunt. We zien, dat 2018 is geëindigd in een positief operationeel resultaat. De raad van toezicht stelt vast dat derhalve op financieel gebied de organisatie goed ‘in control’ is hetgeen uiteraard belangrijk is voor onze continuïteit.

In april heeft het periodieke functioneringsgesprek met de bestuurder plaatsgevonden. De raad van toezicht heeft haar eigen functioneren, en de kwaliteit van de vergaderingen besproken aan de hand van zelfevaluatie tijdens de vergaderingen. In het kader van permanente ontwikkeling hebben leden van de raad verschillende bijscholings- cq. kennisdagen bijgewoond van de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg).

De raad van toezicht is wettelijk verplicht tot het hebben en onderhouden van een eigen visie op toezichthouden, permanente educatie, en periodieke evaluatie van het functioneren van de raad. De raad van toezicht voldoet aan de eisen die hierin worden gesteld.

De samenstelling van de raad van toezicht is gewijzigd. Eind 2018 is een vacature ontstaan door het (reguliere) aftreden van de heer Hans Lommerse. De heer Lommerse was vanaf 2005 actief, eerst in de toenmalige raad van beheer, en vervolgens in de raad van toezicht. De raad is de heer Lommerse zeer erkentelijk voor zijn grote bijdrage gedurende al die jaren. Per 1 januari 2019 is in de vacature voorzien door de benoeming van mevrouw Pieterneel Hummelen-Dekker.

De raad van toezicht stelt met voldoening vast dat HOZO, als relatief kleine organisatie in de zorgwereld, in staat is om te voldoen aan de hoge eisen die worden gesteld, en daarnaast voortdurend werkt aan haar eigen ontwikkeling, zodat ook in de toekomst het aanbod van hoogwaardige zorg in Hillegom wordt zeker gesteld. De raad van toezicht wil ook langs deze weg haar grote waardering uitspreken voor de inzet en betrokkenheid van bestuurder en medewerkers.

6.4. Medezeggenschap cliënten (Cliëntenraad)

HOZO heeft twee cliëntenraden, namelijk één voor Bloemswaard en Maronia samen en één voor Parkwijk en de thuiszorg. De cliëntenraad van Bloemswaard en Maronia bestaat uit vijf personen (4 intramuraal en 1 extramuraal). De cliëntenraad van Parkwijk en de extramurale zorg bestaat uit drie leden. Hier is nog steeds een vacature. Deze plaats zal bij voorkeur worden ingevuld door een extramurale cliënt, of een familielid namens de cliënt.

De cliëntenraden hebben in 2018 zes maal overleg gevoerd met de directeur-bestuurder, waarvan éénmaal in bijzijn van een afvaardiging van de raad van toezicht. Daarnaast is er een vergadering geweest samen met de ondernemingsraad, de raad van toezicht en de directeur-bestuurder met onderwerp personeelsbezetting. De cliëntenraden vergaderen over het algemeen gezamenlijk. Afsproken is dat de voorzitter van de cliëntenraad van Parkwijk voorlopig alle vergaderingen voorziet. De afdeling secretariaat ondersteunt de cliëntenraden bij het opstellen en versturen van de agenda en stukken en maakt de notulen. De cliëntenraden hebben incidenteel onderling overleg, al naar gelang de behoeften van de leden. Wel houden zij regelmatig contact met de cliënten, onder andere door het aanwezig zijn bij activiteiten. De cliëntenraden zijn betrokken geweest bij de aanvraag subsidie Waardigheid en Trots en het kwaliteitsjaarplan en aanwezig geweest bij het werkbezoek van het zorgkantoor Zuid-Holland Noord op locatie. Daarnaast is de voorzitter in oktober naar een overleg geweest bij het zorgkantoor.

Onderwerpen die in 2018 met de cliëntenraden besproken zijn waren onder andere:

- subsidie aanvraag extra middelen kwaliteitsverbetering 'Waardigheid en Trots';
- kwaliteitsjaarplan en ontwikkelplannen zorginkoop Wlz 2018;
- inzet verpleegkundigen;
- zinvolle tijdsbesteding;
- waarden en normen;
- nieuwe dienstkleding;
- overstap andere apotheek;
- sturingsinformatie kwaliteit en veiligheid;
- beleid stakeholders;
- vacatures cliëntenraad;
- vacature lid Raad van Toezicht;
- jaardocument 2017;
- begroting 2019;
- kaderbrief 2019;
- rapport inspectiebezoek GGD beschermd wonen WMO 05-06-2018;
- rapport inspectiebezoek IGJ aan Parkwijk 10-07-2018.

6.5. Medezeggenschap personeel (Ondernemingsraad)

HOZO heeft één Ondernemingsraad voor Parkwijk, Bloemswaard, Maronia en Zorg Thuis. De ondernemingsraad bestaat uit zes personen, waarvan gedurende het jaar vier vacatures ontstonden. Eén vacature werd opgevuld en een tweede kandidaat heeft een keer meegelopen en zal in 2019 toetreden.

In 2018 is er negen keer regulieroverleg geweest met de directeur-bestuurder, waarbij éénmaal een afvaardiging van de Raad van Toezicht aanwezig was. Daarnaast is er een vergadering geweest samen met de cliëntenraad, de raad van toezicht en de directeur-bestuurder met onderwerp personeelsbezetting.

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

De belangrijkste onderwerpen die in 2018 besproken zijn waren:

- subsidie aanvraag extra middelen kwaliteitsverbetering 'Waardigheid en Trots';
- kwaliteitsjaarplan en ontwikkelplannen zorginkoop Wlz 2018;
- inzet verpleegkundigen;
- waarden en normen;
- medewerkers tevredenheidsonderzoek;
- nieuwe dienstkleding;
- notitie geheimhouding;
- werkkostenregeling 2018;
- integrale zorg en dienstverlening in de seniorencomplexen;
- sturingsinformatie kwaliteit en veiligheid;
- vacature lid Raad van Toezicht;
- jaardocument 2017;
- begroting 2019;
- kaderbrief 2019;
- nieuwe statuten;
- beleid stakeholders;
- rapport inspectiebezoek GGD beschermd wonen WMO 05-06-2018;
- rapport inspectiebezoek IGJ aan Parkwijk 10-07-2018;
- Vacatures OR.

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

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

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

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

Op 4 december 2017 heeft HOZO een VAR ingesteld, gevormd door 4 verpleegkundigen. Gezien het grote verloop bij het verpleegkundig team en het moeilijk invullen van de vacatures door vaste medewerkers, is begin 2018 opnieuw gekeken naar de deelnemers aan de VAR. Er is gekozen voor een combinatie van verpleegkundigen en verzorgenden. De VVAR (verpleegkundige en verzorgende advies raad) is in 2018 twee keer bij elkaar geweest.

Onderwerpen die besproken zijn:

- roosterplanning zorg in combinatie tot inzet deskundigheid;
- het inwerken van nieuwe medewerkers en uitzendkrachten;
- gebruik medicijnkastjes of medicijnkarren;
- medicatieveiligheid en MIC-meldingen;

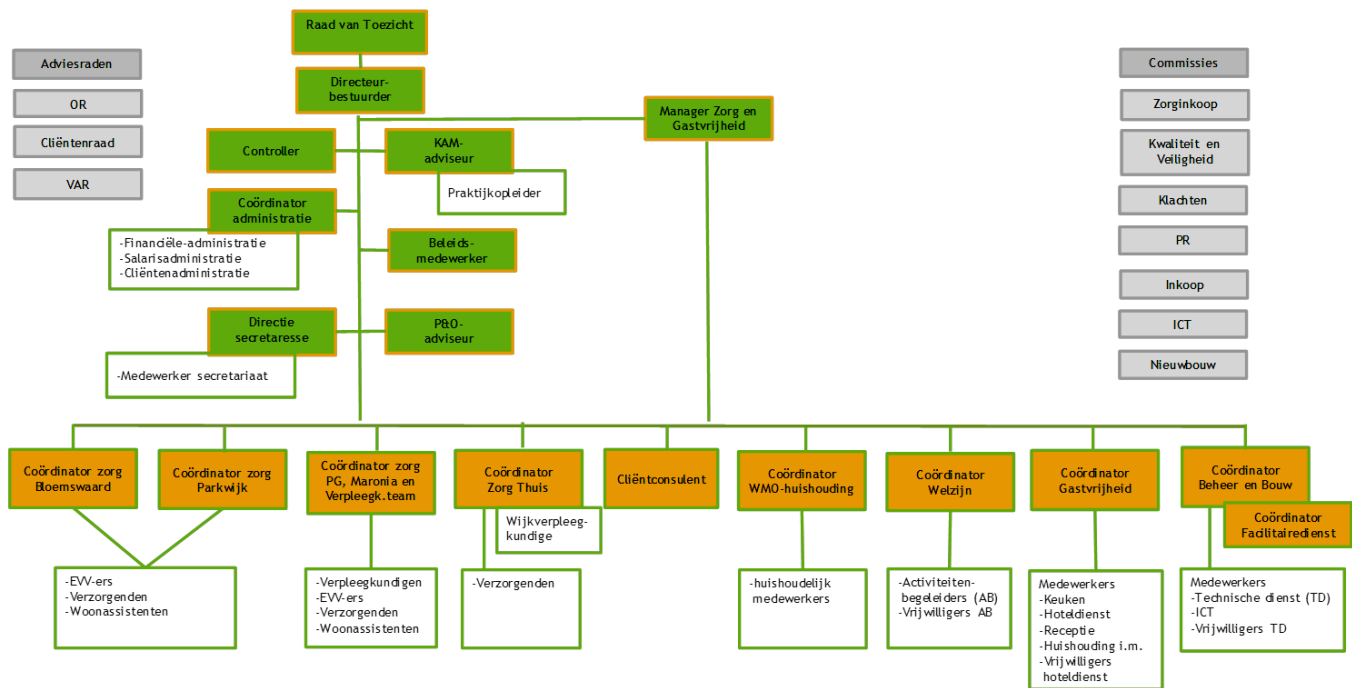
- werken met ECD door verzorgenden;
- functiebeschrijving VVAR;
- visie op medisch-ethische vraagstukken.

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

De risico's liggen vooral bij het niet kunnen invullen van vacatures in de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Onvoldoende gemotiveerde mensen in deze raden leiden tot een moeilijker bereik van cliënten en medewerkers als gesprekspartner van de directeur-bestuurder en bij de wettelijke zeggenschap van deze groepen. Werving gebeurt zowel tijdens de verkiezingen van de raden als tussentijds als er een vacature ontstaat. Deze werving gebeurt op verschillende manieren, zoals oproep in de nieuwsbrieven van bewoners en medewerkers, als in teamoverleg, als door persoonlijke benadering. Mantelzorgers worden op de hoogte gebracht door middel van een brief of persoonlijke benadering. Voor de cliëntenraad is het lastig om mantelzorgers aan te trekken, omdat cliënten vaak al zo zorgbehoevend binnen komen dat familie onvoldoende een band met HOZO opbouwt om zich voor de cliëntenraad in te willen zetten. Bij de ondernemingsraad is het lastig om vacatures in te vullen omdat de meeste medewerkers al genoeg druk ervaren van hun dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast is de positie van een lid van de ondernemingsraad een lastige. Zij voelen zich vaak in een sandwichpositie geplaatst. De VAR is begin 2018 opnieuw samengesteld en bestaat uit zowel verpleegkundigen als verzorgenden van verschillende afdelingen (VVAR). Er is een reglement VVAR opgesteld en een rooster van aftreden. Vanaf 2019 zal de VVAR ook dienen als ethische commissie. Voor deelname aan de VVAR is voldoende animo.

7. Personeelssamenstelling

7.1. Organogram



HOZO heeft een Raad van Toezicht bestaande uit vijf leden, ieder met zijn eigen aandachtsgebied. Het éénhoofdig bestuur wordt gevormd door de directeur-bestuurder, bijgestaan door de manager Zorg en Gastvrijheid en vijf parttime staffunctionarissen en het secretariaat. De verschillende diensten worden aangestuurd door een coördinator, in totaal 10 leidinggevenden. In oktober 2018 is de zorgcoördinator WMO-huishouding met pensioen gegaan. Haar functie wordt niet vervangen, maar is ondergebracht bij de coördinator Zorg Thuis.

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

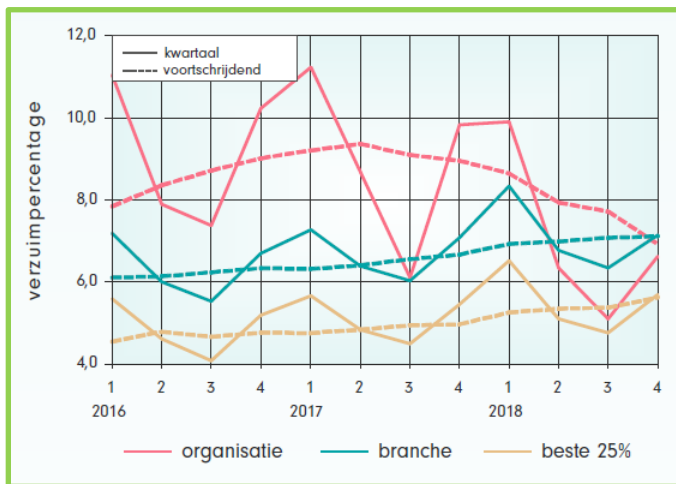
Daarnaast heeft HOZO een 24/7 ambulante team van verpleegkundigen niveau 4 en 5, die o.a. de wijkverpleging indiceren, de personen alarmering opvolgen, voorbehouden handelingen aftoetsten en daar waar verder nodig de zorg ondersteunen en adviseren. Zij hebben ieder een eigen aandachtsgebied zoals wondzorg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

7.2. Personeelsbezetting

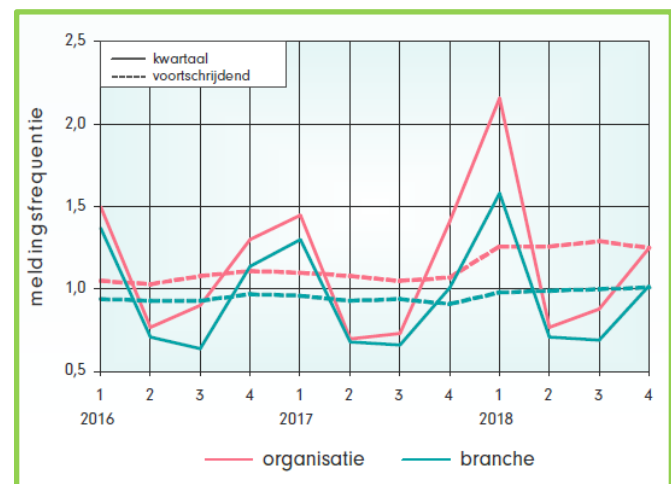
Ook in 2018 was het nog lastig om voldoende verpleegkundigen en verzorgenden aan te trekken. De arbeidsmarkt bleef ook in 2018 krap. Bij de werving, bijvoorbeeld doormiddel van speeddates en meet and greet dagen, was de opkomst redelijk maar bestond veelal uit zij-instromers. HOZO heeft hier op gereageerd met een groot scholingsaanbod, onder andere met de opleiding verzorgende C. De eerste 8 verzorgenden C zullen naar verwachting in februari 2019 hun diploma behalen. In 2018 is de noodzaak tot het inzetten van uitzendkrachten groot geweest. In het laatste kwartaal werd deze inzet iets minder doordat het aantal vacatures minder werd en het ziekteverzuim aanzienlijk daalde.

Ook voor 2019 is een uitgebreid scholingsprogramma opgezet, waaronder wederom een opleiding verzorgende C voor maximaal 12 personen.

7.3. Ziekteverzuim

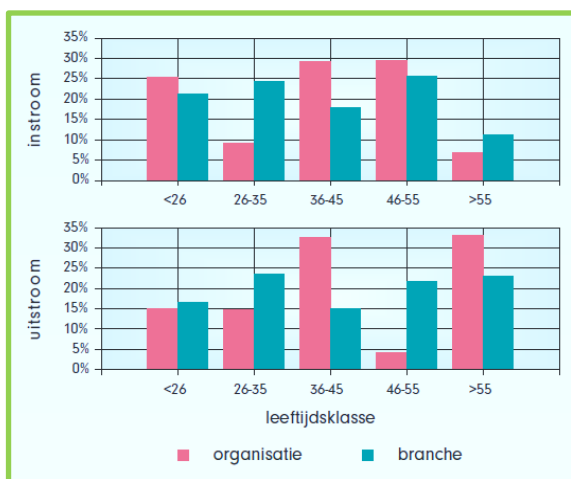


* Vernet Viewer - Q4 2018, Stichting HOZO



Het verzuim heeft zich in 2018 positief ontwikkeld. Was het percentage ziekteverzuim gemiddeld over 2017 nog 9,84%, over 2018 is dit gedaald naar gemiddeld 6,93%. Dit is lager dan het gemiddelde verzuim in de branche (2018: 7,12%). De meldingsfrequentie is echter gestegen van gemiddeld 1,07 over 2017 naar gemiddeld 1,25 over 2018. Dit is hoger dan het branche gemiddelde (2018: 1,01).

7.4. In- en uitdienst tredingen



In 2018 bedroeg de totale instroom 9,2% ten opzichte van een uitstroom van 7,6%. In 2017 bedroeg de instroom 7,2% en de uitstroom 8,1%. Voor de branche was dit gemiddeld in 2018: instroom 5,2 en uitstroom 5,5.

*Vernet Viewer, Q4-2018, Stichting HOZO

8. Gebruik van hulpbronnen

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

- Technologische hulpbronnen
- Materialen en hulpmiddelen
- Facilitaire zaken
- Financiën en administratieve organisatie
- Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

8.1. Technologische hulpbronnen

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

- elektronisch Cliënten Dossier (ECD), ook op tablets en smartphones
- CarenZorgt
- personen alarmering met spreek- luister verbinding(intra- en extramuraal)
- dwaaldetectie
- Sleutelnet (beveiligd mailen)
- POINT (digitale overdracht vanuit de ziekenhuizen)
- digitaal roosteren
- digitaal medicatie aftekensysteem
- Ipods
- Tovertafel
- BeleefTV
- Paro zeehonden
- Fietslabyrint

8.2. Materialen en hulpmiddelen

Materialen en hulpmiddelen die worden toegepast:

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

8.3. Financiën, administratieve organisatie en financiële risico's

Hooflijnen financieel beleid

Het boekjaar 2018 wordt afgesloten met een positief resultaat van € 62.355 (€ 334.000 in 2017).

Het budget voor aanvaardbare kosten WLZ is in 2018 hoger dan in 2017 vooral als gevolg van de gestegen tarieven. De totale inkomsten uit WLZ, ZVW en WMO bedroegen in 2018 € 12.389.000, tegen € 12.107.000 in 2017.

De personeelskosten zijn in 2018 hoger dan in 2017, veroorzaakt door de hoge kosten voor uitzendkrachten en de inzet van meer personeel dan in 2017. De overige bedrijfskosten zijn ca. € 174.000 lager dan in 2017 vooral als gevolg van lagere huurkosten, omdat in 2017 tijdelijke huisvesting werd gehuurd voor de nieuwbouwlocatie Parkwijk.

Beschrijving positie op balansdatum

De vermogenspositie per 31 december 2018 is, gezond, op de balans staat een eigen vermogen van € 6,9 miljoen. Het solvabiliteitspercentage (eigen vermogen / totaal vermogen) bedraagt 29,2 % (2017 27,8%). De liquiditeit per 31 december 2018 bedraagt 128,6% en is hiermee lager dan 2017 (138%). Dit kengetal is berekend door de vlottende activa inclusief liquide middelen te delen door de kortlopende schulden (current ratio).

Gedurende het boekjaar 2018 is de productieafpraak met het zorgkantoor één keer aangepast tijdens de herschikingsronde van oktober. Omdat de herschikking niet alle gerealiseerde productie omvat, heeft HOZO in 2018 voor ca. € 167.000 ongefinancierde zorg geleverd.

In 2018 is elke maand gerapporteerd over de resultaten van het financiële beleid. In de maandrapportages werd naast de financiële resultaten ook de stand van zaken op het gebied van productie, ziekteverzuim en fte's getoond.

Toekomstverwachtingen

Naast alle wettelijke verplichtingen waar HOZO zich aan te houden heeft, zal in 2019 het financieel beleid vooral gericht zijn op het terugbrengen van het personeelstekort en het stabiel houden van het ziekteverzuim (en dus de kosten voor uitzendkrachten, de ontwikkeling van de productie en het afstemmen van het personeel hierop).

Resultaatratio

Resultaatratio	2018	2017
Resultaatratio: resultaat boekjaar / totale omzet	0,5%	2,7%

Liquiditeit

Liquiditeit	2018	2017
Current ratio	128,6%	138,0%

Solvabiliteit

Solvabiliteit	2018	2017.
Solvabiliteit (totaal eigen vermogen / balanstotaal)	29,2%	27,8%
Vermogensratio (eigen vermogen / totaal opbrengsten)	54,3%	55,2%

Risico's financieel beleid

Diverse ontwikkelingen binnen HOZO en daarbuiten kunnen hun effect hebben op het financieel beleid. Maatschappelijke en politieke ontwikkelingen kunnen onzekerheid geven over de richting waarin de overheid de financiering van de zorg wil gaan vormgeven en welke budgetten daarbij beschikbaar worden gesteld. Als de wens van zorgorganisaties, zorgkoepels en een aantal politieke partijen wordt ingewilligd en er meer geld beschikbaar komt voor de zorg, dan vergroot dat de kans dat verzwaring van de zorg, zoals die ook in 2019 weer wordt verwacht, gefinancierd zal worden.

In 2018 is bij geen van de zorgverzekeraars het budget overschreden voor de zorg die onder de zvw valt. Hopelijk zal dit in 2019 ook niet gebeuren. Als dit wel dreigt te gebeuren zal Hozo uiteraard tijdig contact zal leggen met betrokken verzekeraars om verhoging van de budgetten te regelen.

In 2019 is HOZO een bedrag beschikbaar gesteld in het kader van het kwaliteitsbudget. Aan dit geld zijn strenge voorwaarden verbonden. Daarom zal deze opbrengst pas in het resultaat meegenomen worden als er grote mate van zekerheid is dat het geld niet terug betaald hoeft te worden.

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

8.4. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten (stakeholders)

Stakeholders

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

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

Het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord heeft met HOZO meerjaren afspraken gemaakt voor 2018 en 2019 -2020 op het gebied van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en een eenjarige afspraak voor eerstelijns kortdurend verblijf, palliatieve zorg en casemanagement dementie.

In 2018 heeft HOZO wederom met zeven verschillende zorgverzekeraars productie afspraken gemaakt voor verzorging, verpleging en begeleiding thuis. Alle productieafspraken waren voldoende om de vraag naar zorg te beantwoorden. De meeste zorgverzekeraars hebben lopende het jaar de productie naar boven bijgesteld.

Zorgverzekeraars die met HOZO voor 2018 een contract hebben afgesproken zijn: Z&Z/Multizorg, CZ, Menzis, VGZ, Zilveren Kruis, DSW en Caresq. Voor 2019 zijn met dezelfde zorgverzekeraars productieafspraken gemaakt. Met het Zorgkantoor Zuid-Holland Noord is een contract voor drie jaar is afgesloten.

Voor 2018 zijn met bovengenoemde zorgverzekeraars ook productieafspraken gemaakt voor eerstelijns verblijf, uitgezonderd met CZ. CZ wilde met HOZO geen productieafspraken maken omdat HOZO in 2017 geen cliënten van CZ voor eerstelijns verblijf kreeg aangemeld. Lopende het jaar werden echter drie cliënten van CZ alsnog aangemeld. Over deze drie cliënten zijn met CZ lopende het jaar alsnog afspraken gemaakt. CZ wilde HOZO aanvankelijk ook voor 2019 niet contracteren voor eerstelijns verblijf, maar inmiddels is met CZ het contract afgesloten

Gemeente Hillegom

De samenwerking met de gemeente Hillegom bestond in 2018 vooral uit de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), het Sociale Wijkteam, het dagbestedingsproject 'Plein 28' (samen met Stichting Welzijnskompas Hillegom), het opstellen van een programma van eisen voor het afbouwen van de woonzorgzone Elsbroek (fase 3), de klankbordgroep wonen - zorg en welzijn en diverse werkgroepen zoals de denktank omgevingsvisie en de klankbordgroep stimuleren gezonde leefstijl Hillegom.

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

Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD)

De ISD voert namens de gemeente de WMO hulp bij het huishouden en begeleiding individueel en groep uit. De directeur-bestuurder heeft gemiddeld vier maal per jaar regulier overleg met de ISD over de voortgang. In 2018 is een nieuwe aanbesteding hulp bij het huishouden geweest. HOZO heeft opnieuw een contract voor het uitvoeren van deze dienst gekregen. Er is ook uitvoerig gesproken over inschaling van medewerkers hulp bij het huishouden en het hanteren van de cao VVT. Dit heeft geresulteerd in positieve resultaten.

Huisartsen

Hillegom heeft zeven huisartsenpraktijken met één of twee huisartsen per praktijk, veelal aangevuld met een arts in opleiding. HOZO heeft met alle huisartsen te maken. Intramuraal is de huisarts eindverantwoordelijk voor de medische zorg voor cliënten zonder behandeling. De directeur-bestuurder, manager Zorg en Gastvrijheid, de kwaliteitsadviseur en een verpleegkundige hebben vier keer per jaar regulier overleg met een afvaardiging van de huisartsen over hoe een verbeteringslag gemaakt kan worden in de huisartsenzorg intramuraal en hoe deze beter kan aansluiten op de functie behandeling en de samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde. Daarnaast is gesproken over de overstap van Bloemswaard naar de Heemsteedse Apotheek, de borging van het gespecialiseerd periodiek overleg (GPO) dat in 2017 is gestart en overig wederzijdse (beleids)ontwikkelingen.

Zorgorganisaties Marente en Rivierduinen

Met Marente werkt HOZO voornamelijk samen op het gebied van behandeling aan cliënten in Bloemswaard, Parkwijk en Maronia, het Sociale Wijkteam en als gezamenlijk lid van Avant. Voor de invulling van de medische zorg voor cliënten met behandeling heeft HOZO een overeenkomst met Marente voor de inzet van specialisten ouderengeneeskunde en een psycholoog. De overeenkomst loopt tot 1 april 2019. Marente wil de overeenkomst daarna stoppen in verband met een tekort aan specialisten ouderengeneeskunde in de eigen organisatie. HOZO wil in 2019, in overleg met het zorgkantoor, zelf haar behandeldienst gaan opzetten, door een specialist ouderengeneeskunde in dienst te nemen en overeenkomsten aan te gaan met de eerstelijns behandelaars uit het dienstencentrum.

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

Zorgorganisaties DSV en Groot Hoogwaak

De samenwerking met DSV en Groot Hoogwaak wordt vooral gevormd door het lerend netwerk. De bestuurders hebben in 2018 drie maal overleg gehad. Daarnaast is er vooral contact tussen de kwaliteitsadviseurs en de personeelsadviseurs.

Samenwerking andere zorgorganisaties

HOZO werkt vooral met andere zorgorganisaties samen op basis van projecten. In 2017 is met twaalf zorgorganisaties in Zuid-Holland Noord en het Alrijne Ziekenhuis, Transmurals en Zorg & Zekerheid het Regionaal Aanmeld Punt (RAP) voor eerstelijns verblijf gerealiseerd. Dit project is op 1 januari 2018 van start gegaan en meerdere malen geëvalueerd en bijgesteld. In december 2017 is met deze zelfde groep een start gemaakt om de onplanbare zorg in de regio gezamenlijk uit te werken. Deze gesprekken hebben in 2018 voortgang gekregen en zal in 2019 uitgevoerd moeten gaan worden.

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

De Hartekamp

De Hartekamp is sinds enkele jaren gevestigd naast de locatie Maronia, met een verbinding tussen de locaties voor noodgevallen. Medio 2015 hebben HOZO en De Hartekamp besloten om gezamenlijk een nachtdienst te delen voor beide locaties. Dit is vastgelegd in een overeenkomst, eveneens als de werkzaamheden en verantwoordelijkheden.

Dienstencentrum Elsbroek

HOZO huurt een deel van het dienstencentrum voor doorverhuur aan eerstelijns zorg- en welzijnsaanbieders. Met verschillende van deze huurders zijn samenwerkingsafspraken gemaakt op het gebied van de cliënten met en zonder behandeling. Deze samenwerking zal zich naar verwachting in 2019 verder uitbreiden als de door HOZO aan te trekken specialist ouderengeneeskunde en de verpleegkundige, kantoor gaan houden in het dienstencentrum. HOZO verhuurt onder andere ruimten aan bloedprikdienst Atal-Medial, Kaptein orthopedie, praktijk voor Gestalttherapie, logopediepraktijk Zuid-Kennemerland, Everio (praktijk voor Ergotherapie), stichting 's Heeren Loo Zorggroep, praktijk voor Psychosociale Counseling en Therapie, medisch pedicure v.d. Veen en verpleegkundige praktijk HOZO. HOZO werkt ook samen met niet huurders van HOZO in het dienstencentrum, zoals: het SpaarneGasthuis, praktijk voor fysiotherapie Elsbroek, stichting Welzijn Hillegom (SWH), Marente thuiszorg, huid- en oedeemtherapie Derm Medic, kunstzinnig therapie Hillegom, haarstudio Elsbroek en kinderdagverblijf Op Stoom. Met kinderdagverblijf Op Stoom is een overeenkomst afgesloten voor de beschikbaarheid van twee flexibele kindplaatsen voor het personeel van HOZO. Tot op heden wordt hier geen gebruik van gemaakt vanwege geen behoefte bij medewerkers aan flexibele opvang. Wel maken medewerkers gebruik van de permanente kinderopvang. Er worden regelmatig activiteiten georganiseerd voor de bewoners van Bloemswaard en de kinderen van Op Stoom, zoals gezamenlijk gymmen en het brengen van bezoekjes van de kinderen aan de bewoners van Bloemswaard.

Stichting Welzijnskompas Hillegom (SWH) is voor HOZO een samenwerkingspartner bij onder andere de dagbesteding 'Plein 28'. De subsidie hiervoor wordt door SWH en HOZO gezamenlijk aangevraagd bij de gemeente Hillegom. De dagbesteding vindt plaats in een ruimte van Welzijnskompas, gelegen midden in het centrum van Hillegom. Welzijnskompas regelt vrijwilligers en HOZO organiseert de dagbesteding en zet hiervoor een activiteitenbegeleider in. De subsidie moet jaarlijks bij de gemeente aangevraagd worden. Eind 2018 is wederom subsidie toegekend en zal bekeken worden of dit een reguliere subsidie kan worden.

Verder is er regelmatig overleg met Welzijnskompas over diverse onderwerpen, voornamelijk door de coördinator welzijn en de cliëntconsulent van HOZO.

Medio september 2018 is SWH gestopt met het vervoer van cliënten binnen Hillegom en De Zilk. Dit gaf voor HOZO noodzaak om zelf een (tweedehands) rolstoelbus aan te schaffen om cliënten naar de dagcentra te vervoeren en cliënten van en naar de locaties van HOZO te vervoeren voor bijvoorbeeld deelname aan de maaltijden en/of activiteiten. Het blijkt dat de behoefte aan dit vervoer groot is, waardoor in 2019 gekeken gaat worden of dit vervoer met een bus uitgebreid moet worden. De bus wordt bestuurd door vrijwilligers die hiervoor een korte rijtoets hebben afgelegd.

Dienstencentrum Parkwijk

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

Woningstichtingen Stek en De Key

HOZO huurt van Stek ruimten in het Dienstencentrum en 24 appartementen in het appartementencomplex Maronia ten behoeve van intramurale kleinschalige zorgverlening. Verder zijn HOZO en Stek de initiatiefnemers van het huidige overleg wonen, zorg en welzijn met de gemeente. De directeur-bestuurder van HOZO heeft iedere twee maanden regulier overleg met de bestuurder van Stek.

Met woningstichting De Key staat de samenwerking op dit moment op een laag pitje. De Key is voornemens zijn bezit te verkopen en uit Hillegom te vertrekken.

Scholen voor voortgezet onderwijs Fioretti College en Nova College

In november 2016 is er een verkennend gesprek geweest tussen de directie van het Fioretti College, Nova College en HOZO om te zien welke mogelijkheden er zijn om voortijdig uitstroom van leerlingen in het VMBO te voorkomen en het dreigende personeelstekort in de zorg en ondersteunende diensten op te lossen. In 2017 is dit project verder uitgewerkt en is voor drie jaar subsidie van de gemeente Hillegom gekregen om dit project te realiseren. Na drie jaar moet dit project zonder subsidie kunnen draaien. Het project is in januari 2018 gestart en loopt succesvol. Er is vooral sociaal een enorme groei te zien bij deze leerlingen. De eerste zes leerlingen hopen in juni 2019 hun entree diploma te behalen, in samenwerking met het Nova College Haarlem. Waarschijnlijk zullen vier van de zes leerlingen kiezen om met een zorgopleiding verder te gaan. Op 31 december 2018 waren er al negen leerlingen gestart in dit project. HOZO stelt hiervoor een ruimte als klaslokaal beschikbaar en dagelijks is er een docent van het Fioretti College aanwezig om halve dagen les te geven. Op de andere uren wordt stage gelopen in Bloemswaard of Parkwijk op verschillende afdelingen. De groep zal in drie jaar groeien tot ongeveer achttien leerlingen.

Kerken

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

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

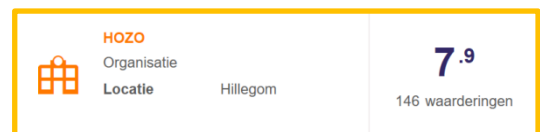
Naast de kerkelijke vieringen organiseert zij de geestelijke verzorging op de BOPZ-afdeling en houdt zij individuele en/of begeleidingsgesprekken met cliënten van Bloemswaard en Maronia.

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

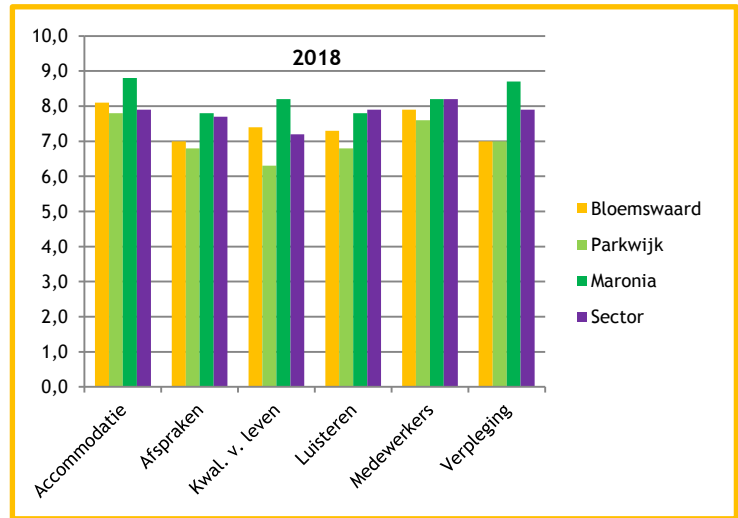
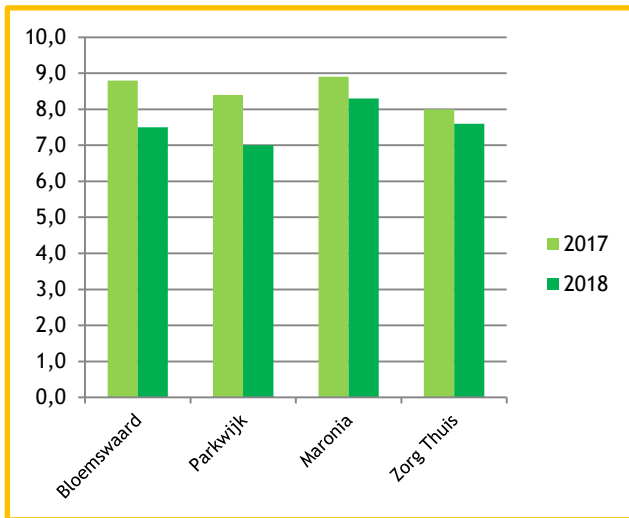
9. Gebruik van informatie

9.1. Cliënttevredenheidsonderzoek

In de eerste helft van 2018 zijn de belteams van Zorgkaart Nederland ingezet om vertegenwoordigers en cliënten telefonisch te interviewen. De waarderingen zijn vervolgens op de website van Zorgkaart Nederland geplaatst.



*Zorgkaart Nederland



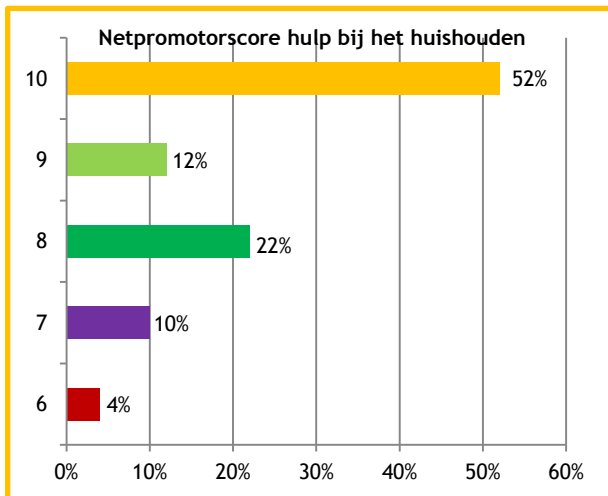
*Zorgkaart Nederland

Bij Parkwijk speelde voornamelijk de nasleep van de verhuizing een rol. Medewerkers en cliënten moesten erg wennen aan de nieuwe omgeving en nieuwe werkwijzen. Daarbij speelde mee dat de zorgzwaarte in een half jaar enorm toenam. Op alle locaties zijn in 2017 / 2018 nieuwe zorgcoördinatoren gestart.

Voor WMO hulp bij het huishouden is in maart 2018 een vragenlijst uitgezet. Van de 135 verstuurd vragenlijsten zijn er 86 ingevuld retour gestuurd (respons 64%).

Op de vraag 'wat zou u willen veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu ontvangt', antwoorde het overgrote deel van de respondenten helemaal niets te willen veranderen aan de hulp die zij nu ontvangen.

De netpromotorscore hulp bij het huishouden bedroeg (zie tabel):



Punten die ter verbetering genoemd werden waren:

- Teveel wisseling van medewerkers
- Medewerker werkt niet nauwkeurig genoeg
- Lange termijn taken zoals koelkast schoonmaken behoeven verbetering
- Communicatie met de planning verloopt niet altijd soepel
- Medewerkers zouden beter moeten uitvragen bij de cliënt wat er moet gebeuren in huis.

Punten waar de respondenten (zeer) tevreden over waren:

- Zeer tevreden over het geringe aantal wisselingen van medewerkers
- Vriendelijk en behulpzaamheid van medewerkers
- Medewerkers werken zelfstandig, snel en netjes
- Medewerkers zijn betrouwbaar
- Taken worden in goed overleg met de klant uitgevoerd.

Acties:

Alle aandachtspunten zijn in de werkoverleggen met de medewerkers besproken. De gedragscode is opnieuw bij medewerkers onder de aandacht gebracht en er is afgesproken dat men elkaar meer aanspreekt op gedrag en bejegening. Hierin zijn zeker stappen gemaakt.

9.2. Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In januari 2018 heeft het medewerkers tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek is uitgevoerd door Prismant middels digitale vragenlijsten. De respons was 46%.

Resultaten:

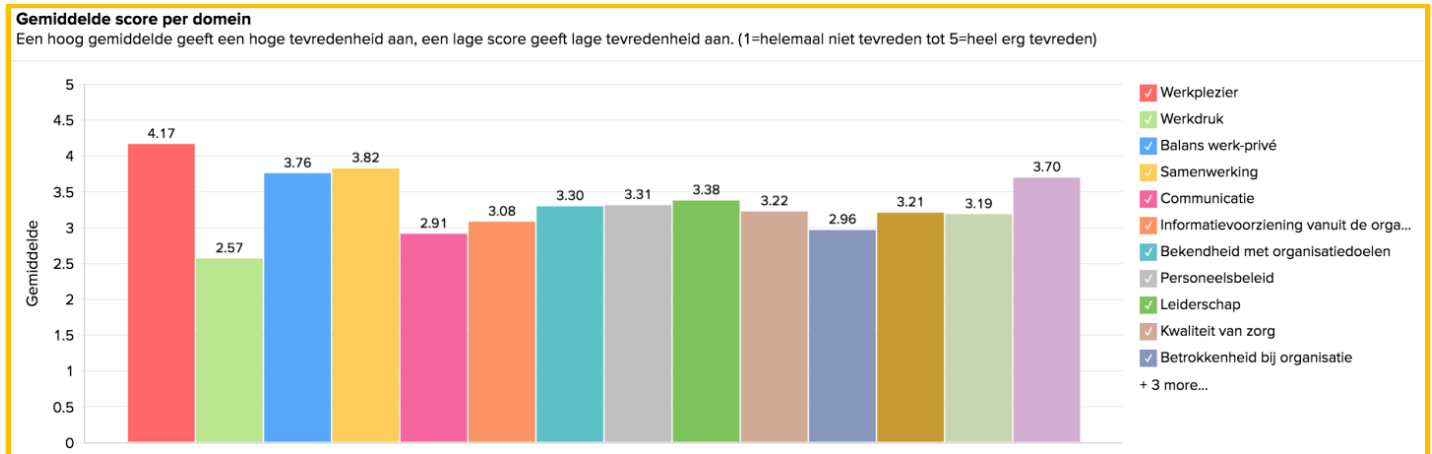
Top drie hoogste score:

- Werkplezier
- Balans werk-privé
- Samenwerking

Top drie laagste score:

- Werkdruk
- Communicatie
- Betrokkenheid bij organisatie

De resultaten van het onderzoek zijn door de P&O-adviseur en de kwaliteitsadviseur met de teams besproken. Naar aanleiding hiervan zijn verbeteracties geformuleerd.



9.3. Klachten en complimenten

In 2018 zijn in totaal 26 klachten bij de klachtenfunctionaris binnen gekomen. Dat zijn er 15 meer dan in 2017. De klachten zijn grotendeels individuele éénmalige klachten. Daaruit is wel de lijn te trekken dat de communicatie niet altijd optimaal was en sommige mantelzorgers te weinig beschikbaar kwalitatief personeel ervaren. Deze klachten zijn voor een deel te verklaren door het personeelstekort in 2018, waardoor er veel uitzendkrachten, tijdelijke krachten en leerlingen zijn ingezet.

Bij de cliëntvertrouwenspersoon is één klacht binnen gekomen over de te formele afhandeling van een klacht rondom ziekte en overlijden van de moeder van de klager. Na verschillende gesprekken met verschillende betrokkenen is de klacht naar redelijke tevredenheid afgehandeld.

De klachten zijn besproken met de leidinggevenden, waarop actiepunten zijn uitgezet.

Naast klachten zijn er diverse schriftelijke en mondelinge complimenten ontvangen. De complimenten betroffen vooral inzet en betrokkenheid van personeel intramuraal en bij Zorg Thuis, de maaltijden bij de open eettafel en de viering van een huwelijksjubileum.