



Jaarverslag 2020

2020 in Vogelvlucht

Bij aanvang van 2020 wist de organisatie zich gesteld voor een grote opgave. Immers, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bezocht in 2019 de Open Waard voor de tweede maal en in september ook de Buitensluis. Zij zagen locaties waarin hard en met aandacht gewerkt werd met zorg en warmte voor de bewoners. Daarentegen vonden zij de ontwikkelkracht van de locaties onvoldoende en vroegen zij zich af of wij voldoende zicht hadden op de impact van de ontwikkeling van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg en de consequenties van deze transformatie voor ons dagelijks werk. Zij spiegelde ons dat wij onvoldoende methodisch werkten, dat ook niet aantoonbaar vastlegden en niet met elkaar bespraken waardoor wat we deden niet zichtbaar en meetbaar was. Dat zagen zij niet alleen op de werkvloer maar op alle niveaus in de organisatie. De Inspectie besloot daarop onze beide locaties per 4 november 2019 voor een periode van een half jaar onder verscherpt toezicht te stellen.

Dat was confronterend voor ons. We wisten dat we als organisatie nog vele stappen te zetten hadden, maar hadden vanuit overtuiging het vertrouwen dat we goede zorg- en dienstverlening leverden én het vertrouwen dat we de transformatie in ons eigen tempo konden doorzetten. De confrontatie was ook een 'wake-up call', een bewustwordingsproces dat wij ons versneld moesten ontwikkelen; dat het leveren van zorg aan heel kwetsbare mensen meer kennis en kunde vraagt dan voorheen aanwezig én op onderdelen een andere houding en gedrag.



In januari 2020 werd in de externe audit van ons kwaliteitssysteem gespiegeld dat deze opgave niet alleen de locaties betrof maar dat ook de wijkzorg eenzelfde opgave had en ons hele kwaliteitssysteem de noodzakelijke omslag moest kunnen faciliteren. En zo werd 2020 het jaar van onze organisatie volop in beweging: van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg in alle facetten van ons werk.

We maakten een jaarplanning aan de hand van de veranderplannen 'Samen sterker' in de locaties en de wijk. We vierden **Valentijnsdag**; met onze cliënten die we letterlijk in ons hart sloten én met een 'meet and greet' voor potentiële medewerkers. We wisten toen niet dat deze activiteiten een maand later een mijlenver andere werkelijkheid zouden zijn. Op 2 maart werd het infectiepreventieteam van de organisatie opgeroepen zich voor te bereiden op een mogelijke uitbraak van een coronapandemie, ook in Nederland. Een week later al werd het continuïteitsplan voor de organisatie opgesteld, in nauwe samenwerking

met onze collega-organisaties Zorgwaard en Heemzicht en werd het regieteam ingesteld om toe te zien op de dagelijkse werkelijkheid. Weer een week later werden de dagverzorgingen gesloten, vrijwilligers gevraagd thuis te blijven en werd de zorg in de wijk afgeschaald naar noodzakelijk niveau. En nog weer een paar dagen later werden beide locaties gesloten voor alle 'niet noodzakelijk' bezoek. Corona was geland in de Hoeksche Waard en bij Alerimus.

Deze Vogelvlucht en dit kwaliteitsjaarverslag zijn niet een opsomming van alle gebeurtenissen en alle ontwikkelingen in 2020. Deze Vogelvlucht vliegt met u over de maanden van het enerverende jaar en strijkt neer bij de memorabele momenten van 2020. We landen in onze locaties **de Open Waard** en **de Buitensluis** en in **de wijk** en we vliegen mee met **het verhaal van de klant**, **de medewerker en de vrijwilliger** en **de organisatie**. In een grote verscheidenheid aan interviews komen ervaringsdeskundigen aan het woord die hun vogelvlucht van 2020 schetsen (zie kader). Ik hoop u met deze inleiding te verleiden om meer te lezen over de wetenswaardigheden van 2020.



Het jaar 2020 van...

Henri Huijzer, locatiecoördinator de Open Waard

**De heer Joop van den Berg en mevrouw Ingrid Bohnen,
cliëntenraad de Open Waard**

Natascha Cornet, casemanager

Mark Veerman, medewerker Technische dienst

Marieke van den Boogaart, locatiecoördinator de Buitensluis

Mevrouw Ineke Korbijn, cliëntenraad de Buitensluis

Gerdita Vriens, HR adviseur

Jan van der Waal, vrijwilliger

Anouk Kamp en Aafke de Vrij, coördinatoren voor de wijk

De heer Arie Bijl, lid Raad van Toezicht

Wim Dorst, voorzitter ondernemingsraad

Cora Peet, coördinator financiën en zorgverkoop

De kft van dit jaarverslag wordt gesierd door een ontroerende én veelzeggende foto; een dochter in de bezoekkoets van de Open Waard, eindelijk weer bij haar moeder op haar appartement in de Open Waard. Verbonden, zij het op afstand (zie ook **Ondanks afstand toch verbinding**). De foto is tekenend voor de beleving van velen van onze cliënten én van onze medewerkers, het zoeken naar mogelijkheden om in verbinding te blijven, waar mogelijk elkaar nabij. Dit is ook in lijn met onze **kernwaarden** die we in 2020 opnieuw bespraken en vastlegden: warm, betrokken en ondernemend.

Op de achterkant van dit jaarverslag de foto van het moment wat op 14 februari nog helemaal niet zo bijzonder was; nabijheid en verbinding, uit ons hart en in ons hart maar nog geen maand later onwerkelijk.

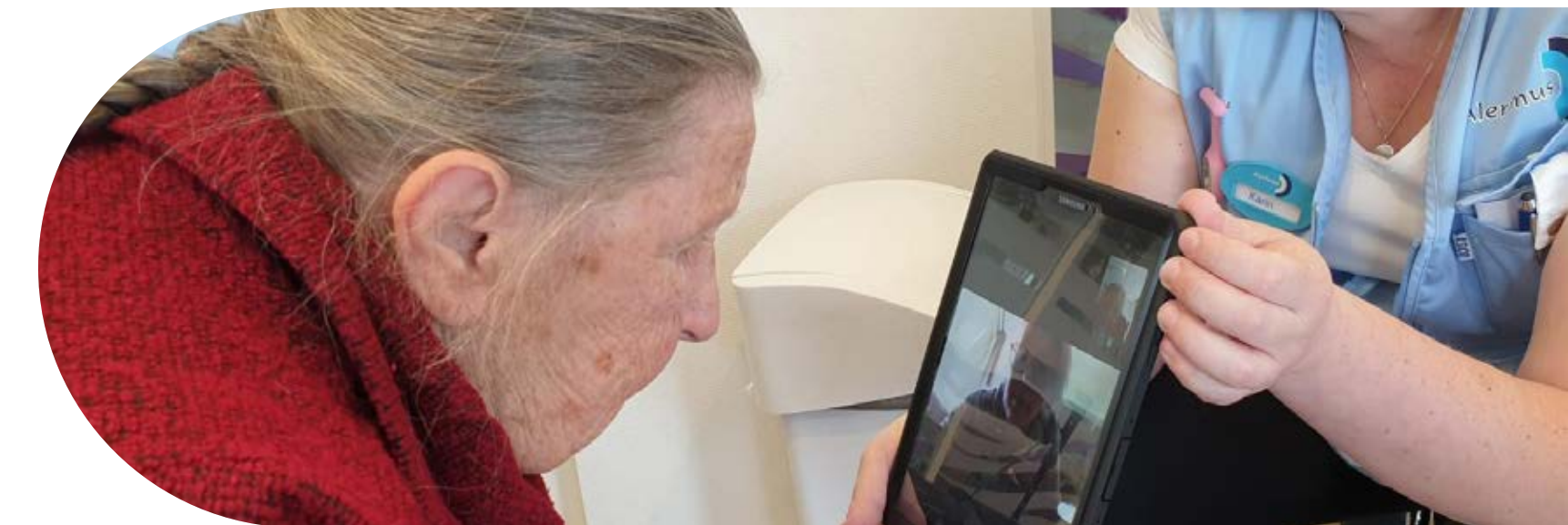
Voor Alerimus wordt 2020 getekend door alle ontwikkeling met de uiteindelijke erkenning en waardering van zowel de Inspectie als ons extern auditteam, dat de vele ontwikkelingen en inspanningen vertrouwen geven dat er kwalitatief goede persoonsgerichte verpleeghuiszorg (lees meer in **2020; het jaar van ontwikkeling en innovatie**) – in de locaties én in de wijk – wordt geleverd door Alerimus.

Maar het verhaal van de cliënt, van iedere cliënt én van de medewerkers, van iedere medewerker, verhaalt over de enorme impact van de coronapandemie; van de angst om ziek te worden, van de eenzaamheid waar velen mee geconfronteerd werden, de zorg voor alle dierbaren, de eentonigheid van het bestaan, de enorme inzet die gevraagd werd van alle medewerkers om zorg en diensten te leveren, vaak ten kosten van eigen gezondheid en privébelangen. Het is een verhaal over het leren omgaan met beschermingsmiddelen,

de wil om niemand alleen te laten sterven ondanks het bezoekverbod, het inrichten van hospiceruimtes. Het zijn beelden van bezoek in een hoogwerker, een bezoekhuisje, een bezoekkoets, beelden ook van aangepaste activiteiten als een straatbingo en bewegen op de woonplek.

In de eerste golf werden onze cliënten gespaard voor besmetting. Wel werden zeven medewerkers ziek door corona en overleden er in de Buitensluis in het voorjaar meer mensen dan gemiddeld. In de zomer was bezoek weer welkom en maakten we samen met hen en met cliëntenraden nieuw beleid. We beloofden dat we nooit meer zouden uitsluiten maar altijd, met elkaar, naar oplossingen zouden blijven zoeken.

Helaas werd de Buitensluis in oktober getroffen door een uitbraak en de Open Waard in november. Trots, hoe raar dat ook klinkt, en dankbaar waren we dat onze werkwijze waarin we in compartimenten werkten om besmetting tegen te gaan, vruchten af wierp en besmetting als een olievlek, zoals op andere plekken, ons bespaard bleef. De werkelijkheid was al ingrijpend genoeg, binnen veertien dagen, bij beide uitbraken, werden 70% van de bewoners van de verschillende etages besmet en bijna 50% van de medewerkers



van die etages. Binnen enkele weken overleden een aantal van onze bewoners, soms meerderen op één dag. Onze verslagenheid was groot. Maar meer nog ervaarden we de onverzettelijkheid om er, binnen onze mogelijkheden, te zijn en er alles aan te doen om warme en professionele zorg te blijven leveren. Medewerkers groeiden boven zichzelf uit. De impact bij bewoners en hun naasten en bij alle medewerkers was enorm.

Helaas bleef de besmetting niet bij de uitbraken, ook in de wijk en op andere etages kwamen incidentele besmettingen voor, veelal omdat naasten positief getest waren. 65 van onze medewerkers hebben in 2020 corona gekregen, twee van hen belandden op de IC, gemiddeld waren alle medewerkers ruim drie weken uit de running, enkelen zijn geruime tijd ziek en nog altijd niet aan het werk. In een **factsheet** vatten we corona in een aantal cijfers samen. Ontreddering, onzekerheid, ongeloof en vermoeidheid tekenen 2020. Maar dat niet alleen want daar tegenover staat diepe verbondenheid, saamhorigheid, de inzet om steeds opnieuw te zoeken naar mogelijkheden en creatieve oplossingen. 2020 is niet in één Vogelvlucht samen te vatten.

Want naast de dagelijkse zorg over de ontwikkelingen van de pandemie werkten we aan de noodzakelijke ontwikkeling met overgave. Versneld werden het nieuwe

organisatiehandboek en het leermanagementsysteem uitgerold in januari. In maart werden in twee weken tijd alle mantelzorgers uitgenodigd deel te nemen aan Caren Zorgt zodat zij, op afstand, mee konden lezen en schrijven in het elektronisch zorgdossier, in verbinding konden blijven.

In de wijk werd binnen enkele weken met behulp van vele vrijwilligers een steunstructuur opgezet zodat niemand eenzaam en uit het zicht raakte, belcirkels en boodschappendiensten deden hun intrede en versneld werd 'de Compaan' uitgerold.

En ondertussen werd er geoefend en geleerd met methodisch werken, SOEP rapporteren, multi-disciplinair werken en integraal werken. De Wet zorg en dwang deed haar intrede, er werden bakens aangelegd, sloten gingen van de deuren en risico-analyses werden aan de cliëntdossiers toegevoegd.

Het kwaliteitsmanagementsysteem werd grondig herzien waarbij de cruciale processen in de wijk en de locaties opnieuw werden beschreven en besproken. De interne auditoren werden opgeleid en begeleid en het organisatiehandboek kreeg een volledig geactualiseerde inhoud.

En meer en meer kregen we vertrouwen in ons eigen kunnen, onze eigen kracht en in de vlieg- en slagkracht van onze organisatie. We waren er trots op om inspecteurs en anderen (digitaal) te ontvangen en onze ontwikkelingen en nieuw verworven inzichten te delen. We waren blij met de meer dan verdiende complimenten die we mochten ontvangen en het vertrouwen wat in onze ontwikkeling werd uitgesproken.



Niet onvermeld mag ik de enorme betrokkenheid van de cliëntenraden, de ondernemingsraad, de Raad van Toezicht en de partners uit de lokale samenleving en maatschappelijke partners op het eiland, laten. De cliëntenraden die nauw betrokken waren en met de locaties bleven zoeken naar mogelijkheden. Die zich daarnaast inspanden om in het kader van de nieuwe wet over de medezeggenschap een geheel nieuwe werkwijze te ontwikkelen.

De ondernemingsraad die in directe nabijheid gesprekspartner was in alle uitdagingen die op ons pad kwamen. De Raad van Toezicht die, in lijn met de hele organisatie, ook werk maakte van de eigen ontwikkeling om zo sparingspartner voor de bestuurder te zijn én invulling te geven aan de commissies.

De lokale samenlevingen die met zoveel blijken van waardering maar ook met feitelijke inzet zoals het maken van ‘Gunterweit’ en het bezookhuisje ons zo nabij waren. En de partners, allereerst de zorgpartners Zorgwaard, Heemzicht en Cavent waarmee zoveel is uitgewisseld, gedeeld en van elkaar is geleerd. Tot slot ook de andere partners met wie zoveel als mogelijk is samengewerkt en afgestemd.

De Vogelvlucht van 2020 sluit het verhaal in van alle cliënten én alle medewerkers van Alerimus, een jaar om nooit te vergeten.

Ik nodig u uit om verder te lezen in deze verzameling van interviews, verhalen en overzichten om een volledig beeld te krijgen van de organisatie. Feitelijk is dit kwaliteitsjaarverslag een leesmap met vele katernen met een Alerimusblauw lint er



omheen. Maar dan digitaal vorm gegeven. Ik vertrouw er op dat deze nieuwe opzet hiertoe uitnodigt en nodig u graag uit.

Op de dag dat de Inspectie haar positieve bevindingen aan ons terugkoppelde, begon de grote coronauitbraak in de Buitensluis. We hebben nog niet eens in gezamenlijkheid stil kunnen staan bij alle inspanningen en successen. Dit kwaliteitsjaarverslag geeft ons – opnieuw digitaal – die mogelijkheid wel.

Alle ontwikkelingen hebben ons ook gretig en ambitieus gemaakt. We zijn er nog niet, hoor ik heel vaak zeggen en dan komt er een opsomming van alle ontwikkeling die we nog door willen maken, van ons willen maken als nieuwe routines en willen ontdekken en implementeren. Dat is een geweldige uitdaging en opgave. Daarover leest u meer in [En door... Alerimus!](#) We zullen steeds weer ontdekken dat onze vleugels verder reiken dan we zelf dachten. Dat hebben we, tegen alle verdrukking in, in 2020 mogen ervaren. Ik ben er, samen met u, enorm trots op en intens dankbaar voor.

Trix van Os, directeur bestuurder

Inhoudsopgave

Ons verhaal

De identiteit van Alerimus
Alerimus in het kort in 2020
Het verhaal van de klant
Het verhaal van de medewerker
Leren, ontwikkelen en verbeteren van kwaliteit
Het verhaal van de organisatie
En door... Alerimus!

Bijlagen

Bijlage 1: Kerngegevens
Bijlage 2: Specificatie Raad van Toezicht
Bijlage 3: Specificatie productiegegevens
Bijlage 4: Bedrijfsopbrengst

Onze bijdrage voor de klant

De Open Waard in 2020
De Buitensluis in 2020
De wijk in 2020

Eruit gelicht

De kernwaarden van Alerimus
Ondanks afstand toch in verbinding
2020; het jaar van ontwikkeling en innovatie

Het jaar 2020 van...

Henri Huijzer, locatiecoördinator de Open Waard
De heer Joop van den Berg en mevrouw Ingrid Bohnen, cliëntenraad de Open Waard
Natascha Cornet, casemanager
Mark Veerman, medewerker Technische dienst
Marieke van den Boogaart, locatiecoördinator de Buitensluis
Mevrouw Ineke Korbijn, cliëntenraad de Buitensluis
Gerdita Vriens, HR adviseur
Jan van der Waal, vrijwilliger
Anouk Kamp en Aafke de Vrij, coördinatoren voor de wijk
De heer Arie Bijl, lid Raad van Toezicht
Wim Dorst, voorzitter ondernemingsraad
Cora Peet, coördinator financiën en zorgverkoop



Alerimus: warm, betrokken en ondernemend

De identiteit van Alerimus

Alerimus is een warme, betrokken en ondernemende zorgorganisatie met oprechte aandacht voor onze klant. We zijn lokaal geworteld in de dorpskernen Numansdorp en Zoomwijck-centrum Oud-Beijerland en leveren producten en diensten op het gebied van zorg, verzorging, welbevinden en ontzorgen voor en bij (kwetsbare) ouderen, bij hen thuis en in en vanuit onze beide zorglocaties de Buitensluis en de Open Waard.

Ons doel is om de cliënt in de vertrouwde leefomgeving zo te faciliteren en zo nodig te ondersteunen dat deze, naar gelang de mogelijkheden, het leven kan blijven inrichten zoals de cliënt dat wil, met behoud van eigen regievoering, zelfstandigheid en waardigheid tot het levenseinde. Door het leveren van persoonsgerichte zorg willen wij de zelf- en samenredzaamheid van mensen en hun gemeenschappelijke kracht versterken. We denken in mogelijkheden en kansen en werken in en vanuit onze zorg- en wijklocaties in verbinding met de lokale samenleving om in gezamenlijkheid bij te dragen aan (het behoud van) de vitaliteit en de leefbaarheid van de lokale dorpskernen.

De locatie de **Buitensluis** (Numansdorp) is in 1967 onder een aparte stichting in gebruik genomen en heeft een protestants-christelijk signatuur. Hier wonen cliënten met een psychogeriatrische en somatische zorgvraag. Er zijn vier plaatsen beschikbaar voor kortdurende opname. Het voorgebouw van de Buitensluis kent een wijkfunctie, normaliter, buiten de corona maatregelen, is iedereen hier welkom. Hier bevinden zich naast de bibliotheek, ook het sociaal café 'Bij Amalia' en de activiteiten/ontmoetingsplek voor cliënten en buurtbewoners 'Bij de Oma's'.

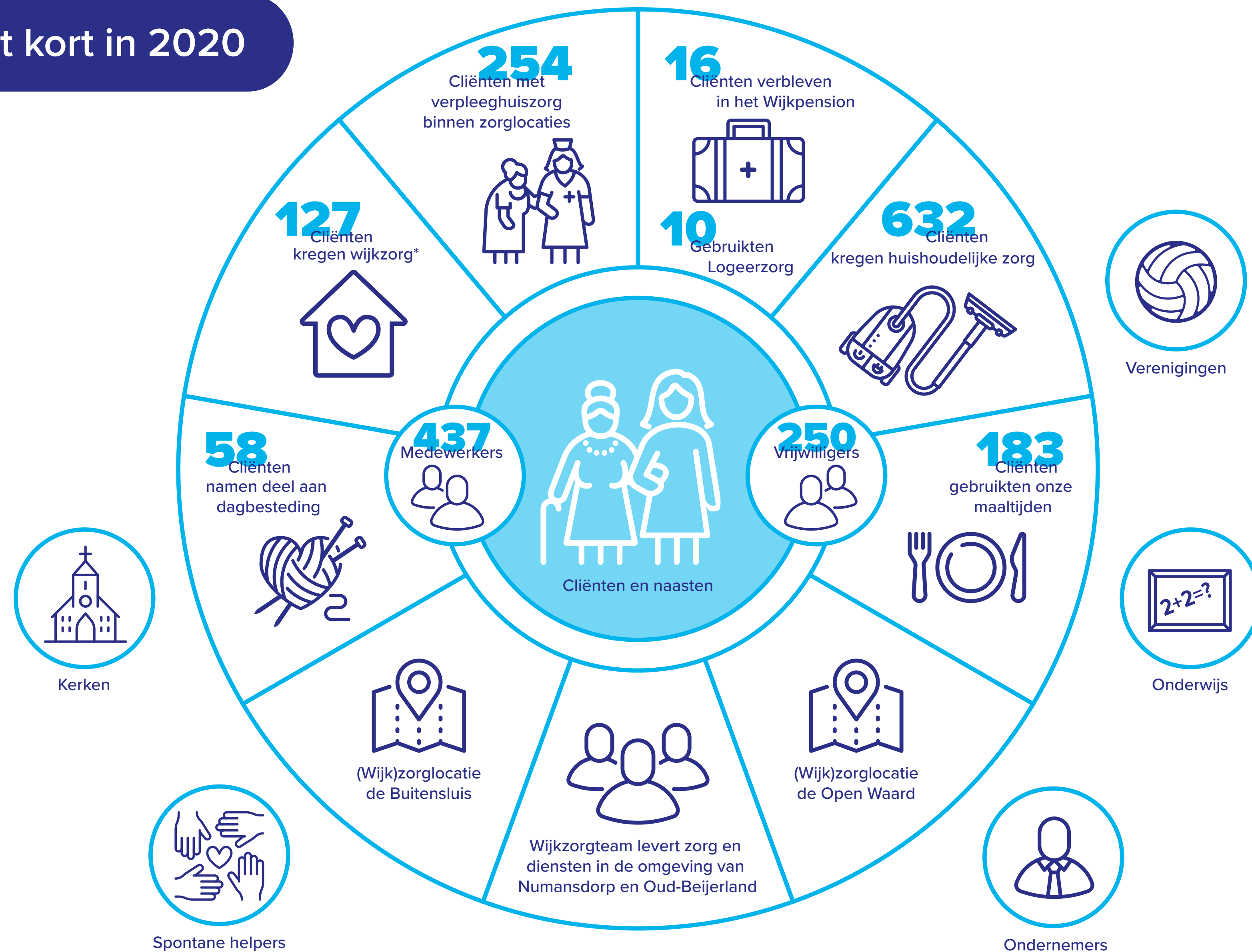


De **Open Waard** (Oud-Beijerland) is op 1 mei 1984 geopend en heeft een algemene signatuur. Het nieuwe pand is in 2018 in gebruik genomen. Hier bevinden zich 1-, 2- en 3-kamer appartementen, waarvan vijf 3-kamer appartementen in gebruik zijn als Wijkpension voor tijdelijk verblijf en logeerszorg. Deze locatie faciliteert met het Wijkplein een ontmoetingsplek voor jong en oud in het hart van de Zoomwijck.

Het **wijkteam** van Alerimus levert verzorging, verpleging, casemanagement, dagbesteding huishoudelijke zorg en dienstverlening in en rond Numansdorp en Oud-Beijerland. Wij zetten, naast de zorg en dienstverlening binnen onze woonlocaties, in op preventie en participatie in de wijk en voorzien daarmee in een grote behoefte van mensen; het voorkómen van een complexe zorgvraag en het (zo mogelijk) langer thuis wonen.

Onze organisatie, de zorglocaties en de wijkzorg, werken samen met vele partners in de lokale samenleving. Door het bundelen van krachten van Alerimus met gemeenten, zorgpartners en anderen behoudt de cliënt een sociaal maatschappelijk vangnet. Zo kunnen inwoners een beroep doen op de juiste hulp en ondersteuning op het juiste moment en dragen we bij aan doelmatige, passende zorg binnen de Hoeksche Waard.

Alerimus in het kort in 2020



Ontmoeting en gezelligheid (zonder indicatie)

Wijckplein, Wijkhuis, Bij Amalia, Bij de Oma's, Het Praathuis

Maaltijdservice

Veilige toegang en personenalarmering

Huishoudelijke ondersteuning

Individuele begeleiding

Casemanagement



Dagbesteding op indicatie

Dagwaard, Dagsluis

Verzorging en verpleging thuis

Tijdelijk te gast op onze zorglocaties

Wijkpension Zoomwijck

Wonen met zorg en behandeling

De Open Waard en de Buitensluis

Wonen met zorg, behandeling en gezelligheid in hartje Zoomwijck

‘Corona vormde een belemmering, maar bood ook mogelijkheden. Het maakte dat we zaken opnieuw moesten nalopen en inrichten. In die zin was 2020 een jaar van vernieuwingen en mogelijkheden.’

Lees hier hoe Henri Huijzer, locatieverantwoordelijke, het jaar 2020 beleefd heeft.



De heer Joop van den Berg en mevrouw Ingrid Bohnen zijn lid van de cliëntenraad van de Open Waard. Ook zij kijken terug: *‘Het jaar 2020 is een heel intensief jaar geweest. Enerzijds door corona, anderzijds door de wijziging van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.’*

Lees hier het interview.

Belangrijke gebeurtenissen in 2020

- Tijdelijke sluiting van de locatie (maart)
- Inrichten van het locatieteam (maart)
- Inrichten intern hospice (april)
- Aanvang veilig bezoek (mei)
- Opheffen tekortkomingen HKZ, verlengen certificaat (juli)
- Corona-uitbraak onder bewoners en medewerkers van de derde etage (november)
- Beëindiging van het verscherpt toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (oktober)



Wat naasten zeggen op Zorgkaart Nederland

‘De verzorgenden zijn heel vriendelijk en zorgzaam voor mijn moeder. Mijn moeder was in het begin wat lastig in de omgang, bijvoorbeeld als ze moest worden gedoucht. Sommige verzorgenden konden daar echt heel goed op inspelen, ze konden dan toch tot haar doordringen om iets gedaan te krijgen. Daar heb ik bewondering voor.’

De kernwaarden van Alerimus

Bij Alerimus werken we vanuit de drie kernwaarden; warm, betrokken en ondernemend. Zie het als ons dna, de bouwstenen van onze identiteit. Hier staan we voor, hier gaan we voor. Deze kernwaarden en de invulling daarvan hebben wij vanaf het najaar van 2019 met elkaar besproken en vastgesteld; met cliënten, medewerkers, Raad van Toezicht en onze stakeholders. We hebben samen het gesprek gevoerd over wie wij zijn en wat wij betekenen voor de cliënt en de lokale samenleving. Uit onze ontmoetingen en gesprekken bleek dat de kernwaarden ‘warm’ en ‘betrokken’ nog steeds kenmerkend zijn voor Alerimus. Deze waarden dragen uit wie wij (willen) zijn voor de cliënt en diens naasten. ‘Ondernemend’ hebben wij in 2020 als derde kernwaarde toegevoegd. Binnen Alerimus denken we immers in mogelijkheden, we kijken vooral naar wat wél kan en nemen initiatief tot leren en verbeteren.

Onze kernwaarden hebben wij vertaald in kernbeloftes, die wij dagelijks waar maken. Daar kunnen cliënten, naasten, medewerkers en de samenleving op vertrouwen.

Warm

- Bij Alerimus kunt u terecht; wij zijn er voor u
- Bij Alerimus ervaart u oprechte aandacht en interesse
- Bij Alerimus werken mensen met hart voor de zorg

Betrokken

- Bij Alerimus luisteren we naar wat voor de cliënt én diens naasten belangrijk is
- Bij Alerimus maken we afspraken die passen bij de levenswijze van de cliënt
- Niet voor maar samen met de cliënt en diens naasten zetten we de juiste stappen

Ondernemend

- Bij Alerimus denken we vanuit mogelijkheden
- Bij Alerimus stimuleren we elkaar om te leren en verbeteren
- Bij Alerimus ontwikkelen en innoveren we (voor een vitale Hoeksche Waard)

Mét en vóór cliënten, naasten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en allen die bij Alerimus betrokken zijn dragen wij onze kernwaarden uit en maken wij onze beloftes waar. Alerimus, dat zijn wij!





Alerimus: warm, betrokken en ondernemend

Het verhaal van de klant

De cliënt voor Alerimus

Alerimus ziet de cliënt als uniek individu met een persoonlijke context die ertoe doet, met een eigen identiteit die tot zijn recht komt. We vragen en onderzoeken daarom wat de cliënt nodig heeft om zich, gegeven de omstandigheden, gezond en gelukkig te voelen. Wij gaan hiervoor de dialoog aan met de cliënt en diens naasten en luisteren naar het (levens)verhaal van de cliënt. Zo kunnen we duidelijke afspraken maken over welke zorg en dienstverlening mogelijk en passend zijn bij de persoonlijke situatie van de cliënt. De ziekte of beperking is hierin niet leidend, wél het algemeen welbevinden van de cliënt en de waarde die wij hieraan kunnen toevoegen. Uitgangspunt is dat de cliënt eigen regie behoudt, zodat hij de eigen levenswijze en de bezigheden die hem betekenis en zin geven, zoveel en zo lang mogelijk kan blijven voortzetten in zijn eigen sociale omgeving.



De cliënt in 2020

In 2020 heeft Alerimus een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt in het (willen) kennen van iedere individuele cliënt en zijn naaste en het leveren van persoonsgerichte verpleeghuiszorg. We noemen dit onze Reis naar goede, persoonsgerichte verpleeghuiszorg 2015-2020, aansluitend bij het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Kwaliteitskader Wijkverpleging. Er is binnen Alerimus ingezet op deskundigheidsbevordering, 'kwaliteitsdenken', het uitbreiden van het team behandelaren met een psycholoog en het verstevigen van de multidisciplinaire samenwerking. In het dossier van de cliënt worden de afspraken duidelijk vastgelegd en gerapporteerd. De mantelzorger kan gebruik maken van Caren Zorgt en is zo mede participant in het elektronisch cliëntendossier. Medewerkers van zorg, voeding en welzijn zijn uitgedaagd en gefaciliteerd in het discipline-overstijgend samenwerken om zo slimmer in te spelen op de vraag, behoefte en het welbevinden van de individuele cliënt.

Helaas was 2020 ook een verdrietig en ingrijpend jaar door de coronapandemie en de gevolgen voor de cliënt en zijn naasten. In ['Ondanks afstand toch verbinding'](#) kijken wij

terug op deze bewogen periode, die naast verdrietige momenten ook verbondenheid heeft gebracht.

Resultaten in 2020

- 92% van de mantelzorgers van onze zorglocaties maakt gebruik van het cliëntenportaal Caren Zorgt. Hierdoor hebben mantelzorgers inzage in het cliëntdossier en kunnen zij op een laagdrempelige wijze contact onderhouden met het zorgteam.
- Alerimus' visie op zorg en dienstverlening is beschreven en geïmplementeerd. Dit is een referentiepunt waaraan een ieder binnen de organisatie zijn handelen kan toetsen en waarin onze gemeenschappelijke richting en ambitie beschreven is.
- De Wet zorg en dwang is succesvol geïmplementeerd binnen de zorglocaties waardoor onvrijwillige zorg zo veel als mogelijk wordt voorkómen en de cliëntpositie is versterkt.
- Het incidentenbeleid is opnieuw vastgesteld en geïmplementeerd wat bijdraagt aan een cultuur van veilig melden voor medewerkers en andere betrokkenen.
- Het verscherpt toezicht dat eind 2019 voor de beide zorglocaties van Alerimus werd opgelegd door de Inspectie voor Jeugd en Gezondheidszorg (IGJ) is in oktober 2020 opgeheven.
- De locatieteams, die zijn ingericht om tijdens de coronasituatie discipline-overstijgend sturing te geven aan de zorglocaties, bleken van grote meerwaarde. Zij zijn een blijvend onderdeel geworden van de overlegstructuur binnen Alerimus.
- Het integraal werken in locatieteams is zo succesvol gebleken dat dit de opmaat is geweest voor verdere integraliteit binnen de organisatiestructuur van Alerimus.
- De verstevigde multidisciplinaire samenwerking tussen zorg en behandeling en

het vaste team van behandelaren met de specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog heeft ons nog meer in staat gesteld de cliënt te kennen, en hierop passende zorg en dienstverlening te organiseren.

- De samenwerking met de huisartsen in Numansdorp is aanzienlijk verbeterd, mede door de webapplicatie Helder die voorziet in een koppeling in het cliëntdossier.
- De introductie van het leermanagementsysteem Learnlinc heeft gezorgd voor verbeterd inzicht in de deskundigheid van medewerkers en meer eigen regie voor medewerkers om de deskundigheid peil te houden en te vergroten.
- Het organisatiehandboek Aleriwijzer is succesvol vernieuwd, als belangrijk instrument in ons kwaliteitsmanagementsysteem.

Cliëntwaardering

Alerimus wil graag weten hoe de cliënt en zijn naaste onze zorg en dienstverlening ervaart, zodat wij onze eigen toegevoegde waarde voor de cliënt kunnen definiëren. We doen dit allereerst door het persoonlijke gesprek met de cliënt(vertegenwoordiger) over het welbevinden van de cliënt en de waarde die wij hieraan kunnen toevoegen. We voeren tevens gesprekken met de lokale cliëntenraden en trekken in gezamenlijkheid op om invulling te geven aan onze strategische kaders. Ook zetten wij enquêtes in om concreet uit te vragen hoe cliënten, en hun naasten, de zorg en dienstverlening van Alerimus ervaren. Afhankelijk van de resultaten zetten we gerichte acties uit ter verbetering en optimalisatie van de zorg en dienstverlening. Daarnaast vragen wij naar de tevredenheid tijdens het MDO (multidisciplinair overleg).



Net Promotor Score (NPS)

We hebben zicht op de cliëntwaarderingen door onze eigen metingen en de jaarlijkse Net Promotor Score (NPS) via Zorgkaart Nederland. Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op deze site delen mensen hun ervaringen met de zorg. Voor Alerimus is Zorgkaart Nederland een kwaliteitsinstrument, waarmee we inzicht krijgen in wat volgens onze cliënten goed gaat en beter kan. Iedere waardering is directe feedback en een kans om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Met de belactie 1+1 van Zorgkaart NL hebben wij de mogelijkheid gekregen om interviewers telefonisch cliëntervaringen te laten verzamelen om op Zorgkaart Nederland te plaatsen. In februari en maart 2020 heeft bureau FACIT deze interviews afgenomen bij vertegenwoordigers van cliënten die verpleeghuiszorg afnemen.

De vraag die ten behoeve van de NPS-score wordt gesteld is: ‘Hoe waarschijnlijk is het dat u onze organisatie/diensten zou aanbevelen bij uw familie, vrienden, kennissen, burens?’

1 is zeer onwaarschijnlijk, 10 is zeer waarschijnlijk. In de onderstaande tabel is te zien hoe de scores zich verhouden tot de beide zorglocaties van Alerimus.

NPS uitslagen per zorglocatie van Zorgkaart Nederland

Peildatum	2020	2021
De Buitensluis	6,9	7,5
De Open Waard	7,9	7,6
Totaal	7,4	7,6

NPS uitslagen 2020

De onderstaande tabel laat zien hoe de scores zijn verdeeld over de verschillende soorten zorg en dienstverlening van Alerimus. Van de 810 gevraagde personen geeft 72% een NPS score van 8 en hoger.

NPS score	Wijkzorg	(Verpleeghuis) zorg binnen de zorglocaties	Huishoudelijke ondersteuning	Na overlijden
10	9	15	86	6
9	27	13	140	7
8	40	53	180	6
7	3	31	23	5
6	1	4	1	1
5	1	2	1	-
4	-	3	-	-
Geen reactie	17	126	6	3
Totaal	98	247	437	28

NPS score 2020

In totaal scoort Alerimus begin februari 2021 een gemiddelde van 7,6, dit is een stijging van 0,2 punt vergeleken met de meting aan het begin van 2020. Hiermee hebben we niet volledig voldaan aan onze doelstelling om de klanttevredenheid, zoals die getoond wordt op Zorgkaart Nederland, met 0,5 punt te laten stijgen.

PREM wijkverpleging

In 2020 heeft onderzoeksbureau ARGO in opdracht van Alerimus een meting onder onze cliënten wijkverpleging uitgevoerd. De vragenlijst die ARGO daarvoor heeft gebruikt is de PREM Wijkverpleging zoals uitgelegd in het handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging. De uitkomsten van de PREM vormen input voor leren en verbeteren door de wijkzorgteams. Daarnaast vormt dit keuze-informatie voor (toekomstige) cliënten en geeft het zorgverzekeraars informatie voor zorginkoop. De vragenlijst bestaat uit negen ervaringsvragen te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10, twee aanbevelingsvragen (Net Promotor Score), twee open vragen en een aantal achtergrondvragen. Het responspercentage is uitgekomen op 83,3%.



Uitkomsten van de PREM wijkverpleging

95% van de cliënten wijkverpleging beveelt Alerimus aan.

94% van de cliënten van het team de Buitensluis beveelt Alerimus aan.

96% van de cliënten van het team Oud-Beijerland beveelt Alerimus aan.

Waardering maaltijden

Alerimus vindt het ook belangrijk om te weten hoe de cliënt de maaltijden ervaart. In het 3e kwartaal 2020 zijn daarom de jaarlijkse enquêtes uitgezet bij zowel klanten die gebruik maken van een uitbrengmaaltijd als de cliënten woonachtig binnen de zorglocaties. Hierbij is voor 2020 als doelstelling meegegeven dat het gemiddelde cijfer voor de maaltijden minimaal op een 8 uitkomt. Bij de enquêtes is gebruikt gemaakt van de NPS methodiek en daarnaast is gevraagd naar een gemiddeld rapportcijfer over de maaltijden. We zien in de uitkomsten dat de NPS lager wordt gescoord dan in 2019, terwijl de algemene rapportcijfers over de maaltijden een ander beeld laten zien. In 2021 zal er nog nader worden gekeken naar de vraagstelling in de enquêtes en zal de discrepantie van deze uitkomsten nog verder onderzocht worden.

Uitkomsten van de maaltijdwaardering

- De NPS score voor de maaltijden in de Buitensluis is van een 7,5 naar 7.2 gedaald, het gemiddelde is een 7,5.
- De NPS score voor maaltijden in de Open Waard is uitgekomen op een 6.7, het gemiddelde rapportcijfer is niet ingevuld.

- De uitkomsten voor de uitbrengmaaltijden van de Buitensluis zijn gedaald van een 8 naar een 7.2. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8.
- De uitkomsten voor de uitbrengmaaltijden van de Open Waard zijn gedaald van een 7.9 naar een 6.6. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7.8.

Opvolging uitslagen cliëntwaardering

De NPS uitslagen voor zowel de zorgverlening binnen de zorglocaties, als de maaltijden hebben een lagere stijging laten zien dan dat wij hadden beoogd. In het voorjaar van 2021 zullen hierop plannen van aanpak worden opgesteld om in 2021 alsnog te voldoen aan onze interne doelstellingen ten aanzien van cliëntwaardering. De uitkomsten van de PREM wijkverpleging en de suggesties, ontwikkel- en verbeterpunten zijn geagendeerd in de werkoverleggen van kwartaal 2 van 2021 en vinden daar hun opvolging.

Waardigheid en trots op locatie

Naast de enquêtes en NPS metingen heeft Alerimus ook Waardigheid en trots op locatie (WOL) ingezet als instrument om inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid en de mate waarin wij voldoen aan het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hiervoor is gebruik

gemaakt van gesprekken en vragenlijsten aan cliënten, naasten en medewerkers. De eindrapportages worden in 2021 verwacht. Hierna wordt er een plan van aanpak opgesteld met daarin de specifieke veranderbehoefte van de beide locaties en de gewenste ondersteuning hierin.

Samen sterker; binnen de locaties én de wijk

2020 is het jaar geweest waarin veel noodzakelijke ontwikkelingen – om te kunnen voldoen aan de Kwaliteitskaders én het kwaliteitsdenken – in gang zijn gezet en geïmplementeerd. In 2019 is Alerimus, ondanks onze ambities en onverminderde inspanning om onze strategische doelstellingen waar te maken, onder verscherpt toezicht gesteld door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voor de locaties de Buitensluis en de Open Waard. Het verscherpt toezicht heeft onze werkwijze ten aanzien van persoonsgerichte verpleeghuiszorg gespiegeld en heeft de omvang van de veranderopgave duidelijk gemaakt. Ook de externe auditor Kiwa heeft ons in januari 2020 gespiegeld dat Alerimus, willen wij ons ontwikkelen naar volwaardige verpleeghuiszorg, een grote inspanning moet plegen op gebied van kwaliteits- en procesmanagement. Om deze veranderopgave concreet om te zetten is in de eerste maanden van 2020 een verander- en verbeterplan opgesteld met de naam ‘Samen sterker’. Dit plan omvat onze visie, ambities en de veranderopgave voor zowel de zorglocaties als de wijkzorg.

Onze inspanningen ten aanzien van de veranderopgave en het toepassen van onze visie op zorg en dienstverlening hebben geresulteerd in het per 16 juli 2020 opheffen van de kritische tekortkomingen ten aanzien van de HKZ certificering en het opheffen van het verscherpte toezicht voor zowel locatie de Buitensluis als de Open Waard per 27 oktober



2020. We zijn trots dat we onze kwaliteit van zorg binnen een kort tijdsbestek hebben kunnen ontwikkelen tot verpleeghuiszorg en dat de Inspectie en externe auditor onze kwaliteitsimpuls ten behoeve van persoonsgerichte verpleeghuiszorg heeft herkend en gewaardeerd.

De resultaten van het 'Samen sterker programma'

- De cliënt en zijn naaste wordt gekend: cliënten die zorg ontvangen van Alerimus zijn gekoppeld aan een zorgmaatje en hebben een persoonsgericht zorgleefplan dat 6-wekelijks wordt geëvalueerd en/of bijgesteld.
- We leggen methodisch vast en werken volgens de PDCA cyclus: het cliëntdossier is compleet en gevuld volgens de kwaliteitskaders en de normen ten aanzien van persoonsgerichte zorg en hierop vindt methodische opvolging plaats.
- Het multidisciplinaire team overlegt ieder half jaar tijdens het multidisciplinaire overleg (het MDO) waarin medische doelen worden geëvalueerd en/of bijgesteld.
- Medewerkers rapporteren consequent, methodisch en inzichtelijk volgens de SOEP methode.
- Teams, kwadranten en locaties zijn integraal ingericht en werken vraaggericht.
- De 'agenda' van de cliënt is ingericht op basis van het gesprek over zijn vraag en behoeften.
- Kritische processen in de zorg- en dienstverlening zijn opnieuw beschreven en middels Prospectieve Risicoanalyses (PRI's) besproken.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem is opnieuw opgebouwd met een integraal verbeterregister.

Het netwerk van de cliënt; familie, dierbaren en naasten

Om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren gaan wij in gesprek met de cliënt en zijn naasten. Naasten kunnen niet alleen vertellen óver de cliënt, zij zijn onlosmakelijk verbonden mét de cliënt. Zij zijn een belangrijke partner voor Alerimus. Afhankelijk van de behoefte en (zorg)vraag van de cliënt ondersteunen wij de cliënt bij het behoud of vergroten van het netwerk.





Helaas werd 2020 een ander jaar dan gehoopt en werden onze ambities en mogelijkheden beperkt door corona. Hierdoor zijn veel activiteiten en ontwikkelingen voor en met mantelzorgers, zoals de geplande mantelzorgbijeenkomsten, geannuleerd. Voornemens is om in 2021 deze bijeenkomsten op een andere, corona proof, manier aan te bieden om zo toch de verbinding met mantelzorgers te behouden en hen te voorzien in hun vragen en behoeften. Ook hadden wij ons in het kwaliteitsjaarplan 2020 tot doel gesteld om de beleving van mantelzorgers uit te vragen op gebied van aandacht en luisteren. Dit hebben wij in 2020 niet kunnen realiseren. Voor 2021 is het samenspel met mantelzorgers en naasten een belangrijk onderwerp in de jaarplannen van de zorglocaties en wijkzorg.

Het zorgmaatje

Alerimus heeft in 2020 gerealiseerd dat alle cliënten, zowel binnen de zorglocaties als in de wijk (exclusief Wmo), gekoppeld zijn aan een vast zorgmaatje, evenals een reserve-

zorgmaatje. Hiermee is een belangrijke doelstelling van het kwaliteitsjaarplan 2020 behaald. Het zorgmaatje is hét vaste aanspreekpunt van de cliënt en zijn naaste en een belangrijke schakel tussen de cliënt, het cliëntnetwerk, medewerkers en betrokken disciplines. Zo wordt de zorg en ondersteuning op een structurele manier afgestemd op de wens en behoefte van de cliënt. De cliënt en zijn naaste weten wie het zorgmaatje is en kan hier terecht voor een persoonlijk gesprek of vragen. Voor de teams binnen de zorglocaties geldt dat het zorgmaatje de rol van zorgverantwoordelijke vervult in het kader van de Wet zorg en dwang. De specifieke taken van het zorgmaatje zijn in 2020 beschreven en vastgesteld in het document 'Taken zorgmaatje'. We hebben hierin onderscheid gemaakt tussen de invulling van deze rol binnen de zorglocaties en in de wijk. Om het zorgmaatje goed toe te rusten op deze rol, heeft Alerimus een interne scholing georganiseerd met daarin aandacht voor gespreksvoering, verslaglegging en methodisch werken. Daarnaast krijgen zorgmaatjes coaching en begeleiding van de coördinator van de afdeling, de praktijkverpleegkundige en de praktijkopleiding.



Het ECD en het zorgleefplan

De cliënt is eigenaar van het cliëntdossier, en hij (en/of zijn vertegenwoordiger) kan deze op ieder moment inzien. Het dossier bevat alle beschikbare informatie die van de cliënt aanwezig is, dat start bij het levensverhaal van de cliënt tot de persoonsgerichte afspraken in het zorgleefplan en methodische opvolging van de doelen en acties. Hier wordt op gerapporteerd waar mogelijk door de cliënt zelf, de mantelzorger of de medewerkers. Het dagboek van de cliënt noemen we dit. Het zorgleefplan wordt periodiek geëvalueerd.

Om het werken in en met het cliëntdossier en zorgleefplan goed invulling te geven is in het voorjaar van 2020 een scholingsprogramma van start gegaan. Ook is er een reader/werkinstructie opgesteld die digitaal beschikbaar is op het organisatiehandboek Aleriwijzer. Zo zijn en worden medewerkers goed toegerust om op een juiste manier invulling te geven aan de persoonsgerichte afspraken die met de cliënt - en zijn naaste - zijn gemaakt.

Om te evalueren of het cliëntdossier en het zorgleefplan van de cliënt volgens afspraak invulling krijgt, meten de teams periodiek de status van de cliëntdossiers. Dit gebeurt middels steekproeven, checklists en interne audits. De uitkomsten van deze checks helpen zorgmaatjes en de teams bij het optimaliseren van het cliëntdossier en reflecteren op het (eigen) handelen. Uit de metingen over 2020 blijkt dat de cliëntdossiers goed invulling hebben gekregen waarbij alle onderdelen die essentieel zijn voor het leveren van persoonsgerichte zorg aanwezig zijn.

Multidisciplinair samenwerken

In 2020 is veel aandacht uitgegaan naar het multidisciplinair werken en samenwerken. Wij hebben de behandelcapaciteit uitgebreid met de extra inzet van de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog. Er zijn gedragsvisites geïntroduceerd en er is een eerste aanzet gedaan tot multidisciplinaire intervisie. De verhoogde inzet van behandeling én de versterkte samenwerking door en tijdens de coronasituatie heeft bijgedragen aan kwaliteitsontwikkeling binnen de teams en het beter toerusten van individuele medewerkers op het leveren van zorg aan cliënten met een complexe zorgvraag. In 2020 zijn zorgmedewerkers daarnaast geschoold en getraind in het multidisciplinair werken door middel van een training en het aanbieden van een reader/werkinstructie die digitaal beschikbaar is op het organisatiehandboek Aleriwijzer.

Het MDO

Een essentieel onderdeel van de multidisciplinaire samenwerking is het multidisciplinaire overlegmoment met en over de cliënt, het MDO. Het MDO vindt minimaal twee keer per jaar plaats voor een optimale afstemming van de (specialistische) zorg en behandeling van de cliënt. Hier worden de behandel- en zorgdoelen van de cliënt getoetst en bijgesteld door de cliënt (en/of vertegenwoordiger) én alle betrokken disciplines. Zo houden alle betrokkenen verbinding met de wensen en behoeften van de cliënt en blijft de samenhang van de multidisciplinaire zorg geborgd.

Het zorgmaatje is verantwoordelijk voor het organiseren van het MDO. In 2020 heeft het MDO een structureel karakter gekregen binnen de zorg en dienstverlening van Alerimus. Deze manier van werken is in mei 2020 geëvalueerd. Er is een reader/werkinstructie opgesteld

die digitaal beschikbaar is in het organisatiehandboek Aleriwijzer. Zo worden zorgmaatjes ondersteund in de samenwerking met behandelaren en het vastleggen van de uitkomsten in het elektronisch cliëntdossier. De toepassing van het MDO is, net als de inhoud van het cliëntdossier, een vast onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem binnen Alerimus.

SOEP-rapportage

Naast de vaste gespreksmomenten met de cliënt en zijn naaste, waaronder het intakegesprek, de periodieke besprekingen van het zorgleefplan en het MDO, rapporteren alle betrokken zorg- en welzijnsmedewerkers methodisch en inzichtelijk gedurende de zorg en dienstverlening. Dit gebeurt middels de SOEP-methodiek. Deze afkorting staat voor Subjectief, Objectief, Evaluatie & Plan. In 2020 zijn alle zorg- en welzijnsmedewerkers geschoold en getraind in de toepassing van deze rapportagemethode. Ook is hier een digitale instructie voor beschikbaar gesteld op het organisatiehandboek.

Specialistische zorg en aandachtsgebieden

De specialistische verzorging zoals mond-, voet- en wondzorg is binnen Alerimus belegd in de zorg- en wijkzorgteams, die hiervoor indien nodig (externe) deskundigen of specialisten kunnen consulteren. We werken daartoe intensief samen met andere zorgpartners en nemen deel aan (regionale) zorgketens- en netwerken.

Om de specialistische verzorging op verschillende gebieden stevig te verankeren binnen de organisatie werken we met aandachthouders, die het aandachtsgebied van de specialistische verzorging – veelal gekoppeld aan een indicator basisveiligheid van de kwaliteitskaders – in hun portefeuille hebben en de aandachtsgebieden helpen te



bevorderen en te bewaken. Ook werken we met aandachtvelders die de toepassing van het beleid op de afdeling of binnen het (wijk)zorgteam uitdragen.

Alerimus kent de volgende aandachtsgebieden: ergo (ergonomisch werken), infectiepreventie, medicatieveiligheid, Melding incidenten cliënten (MIC), incontinentie, mondzorg, palliatieve zorg, wondzorg/decubitus preventie, vrijheid en veiligheid en elektronisch cliënt dossier (ECD). De lijst met aandachthouders en -velders is gepubliceerd op het digitale organisatiehandboek van Alerimus en voor alle medewerkers toegankelijk en beschikbaar.

Veilige zorg

Binnen Alerimus werken we preventief, we brengen risico's vroegtijdig in kaart en weten hoe veilig onze zorg en dienstverlening feitelijk is. Alerimus levert veilige zorg aan de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Door de cliënt te kennen, te signaleren en hierop methodisch te rapporteren, stijgt ook de cliëntveiligheid.

De indicatoren basisveiligheid gebruiken we als hulpmiddel om de veiligheid van onze zorgverlening te meten en hier methodische opvolging aan te geven in onze

kwartaalrapportages en kwaliteitsmonitor. In 2020 hebben wij de verplichte indicatoren 'Bespreken van medicatiefouten in het team', 'Aandacht voor eten en drinken' en afspraken 'Advance Care Planning' gemonitord, evenals twee vrijwillige keuze indicatoren 'Decubitus' en 'Vrijheid en veiligheid'.

De indicatoren basisveiligheid zijn een hulpmiddel voor de integrale zorgteams om in beeld te brengen hoe de veilige zorg er voor staat. In gesprek met elkaar wordt er betekenis gegeven aan de uitkomsten en wordt er nagedacht over de opvolging. De aandachtshouders en -velders, dragen hierin bij door kennis over het vakgebied uit te dragen en de laatste ontwikkelingen te delen. Ook de inzet van praktijkverpleegkundigen binnen de zorgteams heeft bijgedragen aan de deskundigheid van medewerkers en het organiseren van veilige, persoonsgerichte zorg voor cliënten.



Wat is er in 2020 gedaan op gebied van veilige zorg?

In 2020 is de **risicoanalyse** in het elektronische cliëntdossier ONS aangepast en uitgebreid, zodat deze analyse voor iedere cliënt compleet en zorgvuldig plaatsvindt. Zo ontstaat er een actueel overzicht op de gezondheidsrisico's van elke cliënt en kan er zorgvuldig worden omgegaan met aanmerkelijke gezondheidsrisico's. Deze risicoanalyse is gekoppeld aan de doelen in het zorgleefplan waardoor de PDCA cyclus geborgd is.

Het **incidentenbeleid** is in 2020 geactualiseerd en opnieuw vastgesteld met als doel om een veilige meld cultuur te bewerkstelligen en methodische opvolging te geven aan incidenten. De incidentencommissie (voorheen MIC commissie) is met een andere samenstelling en werkwijze verder gegaan. De incidentencommissie analyseert incidenten op team-, locatie- en organisatieniveau om trends en ontwikkelingen van onderwerpen die met elkaar samenhangen, waaronder medicatie, vallen en agressie, met elkaar te verbinden en de dwarsverbanden en opgedane inzichten te vertalen in beleid of interventies. Ook bieden de analyses van de incidentencommissie inzichten voor leidinggevenden, het MT en de concerncontroller om sturing en opvolging te geven aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening. Zo ontstaat een cyclus van leren en ontwikkelen voor medewerkers en teams. De MIC aandachtshouder en -velders zijn verantwoordelijk voor het inventariseren en analyseren van de incidenten, die in de incidentencommissie worden besproken. Deze analyse wordt opgenomen in de kwartaalrapportage van de organisatie. Zo ontstaat er een goed beeld van de situatie in de teams, de locaties en Alerimus breed en kan de leercurve aantoonbaar worden toegepast. Bij de evaluatie en acties rondom incidenten wordt ook actief gebruik gemaakt van de **PRISMA-methode**

zodat de incidentenanalyse zorgvuldig kan worden toegepast. De meldingen incidenten medewerkers (MIM, voorheen FONA), zijn wél geïntroduceerd maar nog niet volledig geïmplementeerd in 2020. Dit zal in 2021 nog een verder vervolg krijgen. Zo kunnen de trends van incidenten die betrekking hebben op de veiligheid van cliënten én medewerkers in totaliteit en samenhang worden geanalyseerd en opgevolgd.

Op gebied van **medicatie en het bespreken van medicatiefouten** in het team werkt Alerimus met de veilige principes in de medicatieketen. Alle documenten ten aanzien van medicatie, waaronder de geneesmiddelen-distributieprotocollen zijn in 2020 besproken, herzien en geactualiseerd en digitaal beschikbaar gesteld via het organisatiehandboek. Daarnaast zijn er medicatiereviews gehouden met de specialist ouderengeneeskunde en betrokken apotheek. Ook zijn de werkprocessen rondom medicatie geanalyseerd, wat zal leiden tot de implementatie van de Medimo binnen de zorglocaties en de wijkzorg in het voorjaar van 2021. Dit is een systeem voor elektronisch voorschrijven en elektronische toedienregistratie, waardoor er veiliger, sneller en efficiënter gewerkt kan worden.

Een andere indicator basisveiligheid is de **aandacht voor eten en drinken**. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt niet alleen genoeg eet en drinkt en de juiste voedingsstoffen binnen krijgt, maar ook dat hij geniet van het eten en drinken en de ambiance rondom de maaltijden. We hebben daarom een aandachtshouder eten en drinken aangesteld (diëtist) en diverse aandachtsvelders op de afdelingen. Zij faciliteren de teams in het aandacht hebben voor deze belangrijke indicator. Op persoonsniveau registreren we in het dossier van de cliënt wat de voorkeuren zijn op gebied van eten en drinken. De voedingsdienst

evalueert periodiek op de afdeling en op individueel niveau hoe de cliënt de maaltijden heeft ervaren. Hierna wordt er, in samenspraak met het zorgteam, opvolging gegeven aan de uitkomsten. Daarnaast is het koken op de afdeling in 2020 verder uitgebreid. In 2021 wordt er overgegaan naar dagelijks koken op de afdelingen. Zo ervaren cliënten de huiselijke sfeer, de geuren en het sociale aspect van het (voorbereiden van) de maaltijd.

Advance care planning betekent dat we in gezamenlijkheid komen tot goed geïnformeerde besluitvorming. De arts bespreekt onderwerpen zoals het overgaan tot ziekenhuisopname bij een verslechterde situatie, het toedienen van vocht en sondevoeding en reanimatiebeleid met de cliënt. Tevens geeft de arts informatie over de voor- en nadelen van deze interventies of behandelingen in combinatie met de persoonlijke gezondheidstoestand van de cliënt en legt de afspraken vast in het medische beleid. Op deze manier houdt de cliënt en het cliëntnetwerk eigen regievoering tot het levenseinde. Naast het voeren deze gesprekken en het vastleggen van de afspraken in het cliëntdossier heeft er in 2020 ook beleidsontwikkeling op gebied van advance care planning plaatsgevonden. Zo is het reanimatiebeleid voor de wijkzorg bijgesteld en opnieuw vastgesteld en is het reanimatiebeleid binnen de zorglocaties herzien.



Op gebied van **mondzorg** is eind 2019 de ‘Procedure mondzorg intramuraal’ herzien en geactualiseerd. In het najaar van 2020 heeft er een interne audit plaatsgevonden, de resultaten worden opgevolgd en gemonitord via het verbeterregister van Alerimus. In 2020 zijn er e-learning's geïntroduceerd die zorgmedewerkers verplicht volgen.

Op gebied van **wondzorg/decubitus** is in 2020 het ‘Decubitus preventie en behandelprotocol’ geactualiseerd en geïmplementeerd in nauwe samenwerking met de aandachtshouder. Daarnaast is in januari 2021 de procedure ‘Wondzorg in de wijk’ vastgesteld.

Wat betreft **infectiepreventie** heeft de coronasituatie alle werkprocessen hieromtrent ‘op scherp’ gezet. Er zijn verschillende werkinstructies ontwikkeld en (e-learning) trainingen gegeven over hygiënisch werken. Alle medewerkers hebben de e-learning handhygiëne afgerond toen in februari helder werd dat een coronapandemie onafwendbaar was. In het digitale organisatiehandboek is tevens een koppeling gemaakt naar ZIPnet, voor eenduidige, toegankelijke informatie over infectiepreventie.

Op gebied van **ergonomie en ergocoaching** zijn de aandachtshouders- en velders getraind, zodat zij nog meer in staat zijn om hun teamgenoten/ collega's mee te nemen in de aandachtspunten op het gebied van ergonomisch werken.

Onbegrepen gedrag

Om persoonsgerichte, veilige zorg te leveren is het cruciaal om (de behoeften van) de cliënt te kennen. Wanneer de cliënt niet begrepen wordt, kunnen wij zijn gedrag niet duiden.

Het gedrag is problematisch voor de cliënt zelf, maar kan dit ook zijn voor de omgeving. Binnen Alerimus beginnen we daarom bij het levensverhaal en proberen de cliënt en zijn naasten eerst te leren kennen. Goede communicatie hierover met het cliëntnetwerk is cruciaal. Daarnaast zijn we ook alert op gedragsveranderingen van de cliënt en proberen wij deze te begrijpen. De observaties van alle betrokkenen en de methodische opvolging hiervan zijn van groot belang. We signaleren het gedrag en reflecteren tevens voor wie het gedrag problematisch is. Als het gedrag problematisch is voor de cliënt, of diens eventuele medebewoners, maken we bespreekbaar waar de cliënt behoefte aan heeft. Binnen de zorglocaties werken wij daartoe met gespecialiseerde verzorgenden psychogeriatric die vanuit hun expertise naar onbegrepen gedrag kijken en omgangsadviezen geven aan collega's. Aanvullend beschikken we over de expertise van een psycholoog. In de thuissituatie signaleert en interpreteert de wijkverpleegkundige het gedrag van de cliënt en vertaalt dit in omgangsadviezen voor het wijkzorgteam. De casemanager dementie kan desgewenst ondersteuning, advies en begeleiding geven aan de cliënt én het cliëntnetwerk. Door de triggers van het gedrag zorgvuldig na te gaan kunnen we in gezamenlijkheid, multidisciplinair en in overleg met het cliëntnetwerk het gedrag positief beïnvloeden. Dit draagt bij aan het welbevinden van de cliënt.

Alerimus' visie op onvrijwillige zorg

Binnen Alerimus is het werken vanuit de behoefte en vraag van de cliënt leidend voor ons handelen. We ondersteunen de cliënt desgewenst maximaal in de eigen regievoering om zijn zelfredzaamheid te vergroten. Zowel de arts als de zorgmedewerkers zullen daarom de dialoog met de cliënt en diens naasten aangaan over de (gewenste) zelfstandigheid en eigen regievoering en de hiermee samenhangende risico's, nu en voor toekomstige

gezondheidsscenario's. De risico's worden in samenspraak met elkaar gewogen, wat leidt tot een zorgvuldige, gedragen besluitvorming en weloverwogen zorg. We onderzoeken de oorzaak van het (onbegrepen) gedrag van de cliënt, de risico's voor de cliënt en de alternatieven die voorhanden zijn om het gedrag positief te beïnvloeden. We zijn vindingrijk en creatief bij het bedenken van vrijwillige alternatieven, we geven de cliënt aandacht en ondersteunen de cliënt, indien van toepassing, bij een zinvolle dagbesteding. Onvrijwillige zorg en dwangbehandeling om de benoemde risico's te beperken, passen niet bij de uitgangspunten zelfstandigheid en eigen regievoering vanuit waar wij werken. Binnen Alerimus streven wij er daarom naar om in beginsel géén onvrijwillige zorg of dwangbehandeling in te zetten, of, als er geen alternatieven voorhanden zijn, deze zo min, zacht en kort mogelijk in te zetten. Als wél wordt overgegaan tot onvrijwillige zorg, dan is dit een multidisciplinair besluit dat wordt uitgevoerd aan de hand van de Wet zorg en dwang (Wzd) en het hierbij behorende stappenplan.

Implementatie van de Wet zorg en dwang

In 2020 heeft Alerimus de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) voortvarend ter hand genomen binnen de zorglocaties. Om de Wet zorg en dwang goed te kunnen toepassen is het beleidsplan Wet zorg en dwang vastgesteld, als kapstok voor alle onderliggende werkinstructies. Dit beleidsplan en aanverwant implementatieplan geeft weer hoe Alerimus onvrijwillige zorg wil voorkómen en wat er voor nodig is om dit te realiseren. Er is tevens een Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI) uitgevoerd op het Wzd proces, waardoor alle risico's in beeld zijn en zijn geclassificeerd naar de mate van het risico. De hieruit volgende verbeteracties zijn opgenomen in het verbeterregister van Alerimus. Ook is per 2020 met instemming van de cliëntenraden de Wzd-functionaris

aangesteld en gepositioneerd. Deze Wzd- functionaris is specialist ouderengeneeskunde en tevens bestuursadviseur van Alerimus. De Wzd-functionaris houdt toezicht op de toepassing van de wet, beoordeelt de toegepaste onvrijwillige zorg en adviseert medewerkers en teams bij het denken in vrijwillige alternatieven. Ook is de Wzd-commissie aangesteld. Deze commissie vergadert minstens drie keer per jaar en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van beleid omtrent onvrijwillige zorg, het monitoren van de implementatie van de Wzd binnen de zorglocaties en in de wijk en het inventariseren en analyseren van gegevens over de toegepaste onvrijwillige zorg.

De toegepaste onvrijwillige zorg in 2020

In 2020 zijn er bij 30 cliënten van de Buitensluis en 7 cliënten van de Open Waard één of meerdere maatregelen geregistreerd die betrekking hebben op de Wzd. Bij sommige cliënten zijn er meerdere maatregelen ingezet.



Algemeen overzicht onvrijwillige zorg	Aantal unieke cliënten in de Buitensluis	Aantal unieke cliënten in de Open Waard
Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie)	30	7
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	4	0
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	0	0
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	0	0
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het ClZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	29	7
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen	0	0
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen	0	0
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen	0	0
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie)	0	0

In bovenstaand schema is als onvrijwillige zorg beschouwd alle zorg die als zodanig geregistreerd staat in de formulieren van het elektronisch clientdossier. Doordat onvrijwillige zorg is te onderscheiden in verschillende vormen, volgt hieronder een gespecificeerd

overzicht. In dit overzicht is te zien dat er bij 8 cliënten daadwerkelijk onvrijwillige zorg is toegepast. De zorg voor de overige cliënten viel in de categorie ‘vrijwillige zorg volgens stappenplan’ of met instemming van de wettelijk vertegenwoordiger.

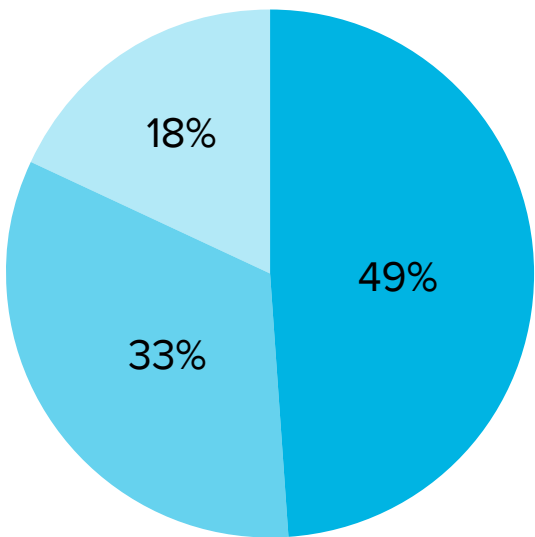
Gespecificeerd overzicht onvrijwillige zorg/ingezette maatregelen in het kader van de Wzd		Aantal unieke cliënten in de Buitensluis	Aantal unieke cliënten in de Open Waard
Medicatie	Psychofarmaca buiten de richtlijnen	3	1
Fysieke fixatie	Riem in rolstoel	1	0
Mechanische fixatie	Extra laag bed	1	0
	Bedhekken beiderzijds	1	0
	Blad op rolstoel	1	0
Toepassing overige toezichthoudende domotica	Bewegingsmelders	14	3
Toepassing elektronische traceringsmiddelen	GPS	2	1
	Insluiten bij voordeur	1	0
	Insluiten bij afdelingsdeur	2	0
	Toezicht door bakens	13	1
	Optiseat	1	0
Controle op aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen	Vochtbeperking	0	1
	Rookbeperking	0	1
Totaal cliënten met één of meer maatregelen		30	7
Totaal geleverde onvrijwillige zorg		7	1
Aantal instemmingsformulieren cliënt/vertegenwoordiger of vrijwillige zorg		33	13

Bij het inzetten van maatregelen in het kader van de Wzd is er een verschil te zien tussen de locatie de Open Waard en de Buitensluis. De Buitensluis heeft sinds 2012 een verpleegafdeling en is dus deels bekend met de multi-complexe zorgvraag van cliënten. De codes op de afdelingsdeuren die hier voorheen gesloten waren, zijn in 2020 gefaseerd verwijderd. Er wordt, in samenspraak met familie en naasten, per cliënt een afweging gemaakt tussen enerzijds de veiligheid en anderzijds de ervaren vrijheid van de cliënt. Het is de verwachting dat het aantal maatregelen in de Buitensluis in 2021 verder zal worden teruggebracht. In het overzicht is ook te zien dat er regelmatig gebruik is gemaakt van de bakentechnologie die in 2020 in de Buitensluis is geïntroduceerd. Door het inzetten van deze technologie ervaren cliënten bewegingsvrijheid binnen de door de Wzd aangegeven kaders. De werkwijze van deze bakentechnologie is in 2020 geëvalueerd op effectiviteit en leefbaarheid. Waar nodig zijn aanvullende maatregelen genomen zodat de toepassing hiervan verder geoptimaliseerd wordt. De analyse op de geleverde onvrijwillige zorg en de ingezette maatregelen zal nog verder worden geoptimaliseerd in 2021. De Wzd commissie zal hiervoor een voorstel doen en de analyses structureel bespreken in de vergaderingen.

Scholing en training Wzd

Om medewerkers goed toe te rusten in het denken in vrijwillige alternatieven en het zorgvuldig doorlopen en registreren van het stappenplan Wzd, zijn medewerkers in 2020 intensief geschoold en getraind via een Leerpad Wzd. Dat betreft klassikale scholing op locatie alsmede het volgen van een e-learning module. Ook is er een reader ontwikkeld en zijn er diverse werkinstructies opgesteld die vallen onder de kapstok van het Beleidsplan Wzd. In de onderstaande tabel is zichtbaar hoeveel medewerkers het in 2020 geïntroduceerde Leerpad Wzd hebben afgerond.

- 1. 49% van de medewerkers is geslaagd voor het complete Leerpad Wzd.
- 2. 33% heeft het Leerpad Wzd niet afgerond.
- 3. 18% van de medewerkers heeft het Leerpad Wzd deels afgerond.



Ondanks de scholing en training van medewerkers leren we dat het stappenplan Wzd een hele opgave is en voor veel medewerkers een omslag in denken. Om deze reden zijn er in 2021 locatie overleggen georganiseerd waarbij het zorgteam en de Wzd-functionaris tijd maken voor evaluatie en casuïstiekbepreking. Ook is de Wzd-functionaris beschikbaar voor vragen van medewerkers. In 2021 zal het scholingstraject Wzd verder vervolg krijgen en zal het scholingsaanbod worden gespecificeerd per doelgroep medewerkers, waarbij onderdelen meer verdiepend worden aangeboden met het accent op het voorkómen van onvrijwillige zorg. Naast de scholingen over de Wzd en het stappenplan zijn er in 2020 ook scholingen gegeven aan medewerkers die zijn aangesteld om de wilsbekwaamheid van cliënten te beoordelen. De lijst van medewerkers die hiertoe binnen Alerimus bevoegd zijn is gepubliceerd op het digitale organisatiehandboek Aleriwijzer en wordt nog regelmatig geactualiseerd en aangevuld.

Palliatieve, terminale zorg & advance care planning

Binnen Alerimus bieden wij de cliënt een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. We willen lijden voorkomen en verlichten, door middel van vroegtijdige signalering en zorgvuldige beoordeling en behandeling van pijn en andere problemen van lichamelijke, psychosociale en spirituele aard.

Om op een eenduidige, weloverwogen en persoonsgerichte wijze de juiste stappen te maken in de palliatieve zorgverlening, werken wij met een (digitaal) zorgpad dat na overleg met de behandelend arts wordt ingezet. Het zorgpad helpt ons om de kwaliteit van zorg, de communicatie met de cliënt en het cliëntnetwerk en de samenwerking tussen medewerkers en de verschillende betrokken disciplines te waarborgen. Zo dragen we in gezamenlijkheid bij aan het comfort van de cliënt tot het levenseinde.

In 2020 zijn er, voor zowel de wijkzorg als teams binnen de zorglocaties, nieuwe, actuele procedures en werkinstructies ontwikkeld en geïmplementeerd om de werkwijze rondom palliatieve zorg op een heldere en eenduidige wijze weer te geven. De aandachtshouder is hier intensief bij betrokken geweest. Daarnaast is er aandacht besteed aan de stervensfase bij het doormaken van covid-19 en het sterven tijdens de sluiting van de zorglocaties, mede doordat we toegankelijke ‘hospice’ ruimtes hebben ingericht. We zijn dankbaar dat we, ondanks de verdrietige en onzekere omstandigheden in coronatijd, toch hebben kunnen bijdragen aan een waardig afscheid voor familie en dierbaren.

Geestelijke zorg en zingeving

De cliënt kan te maken krijgen met vragen over het leven in relatie met waarden, spiritualiteit of levensbeschouwing. Bij Alerimus is hier aandacht voor. Door het signaleren en bespreken van de levensvragen met medewerkers of vrijwilligers kan de cliënt geholpen worden om de gevoelens, gedachten en wensen die hij heeft te ordenen en te ‘helen’. We zorgen daarom voor nabijheid en compassie en maken in het gesprek écht contact met de cliënt. Indien de cliënt hier behoefte aan heeft kan deze bezoek ontvangen van de geestelijk verzorger, de arts, psycholoog of ieder ander persoon die waarde kan toevoegen

aan het gesprek met de cliënt.

De weeksluitingen die normaal gesproken in de Buitensluis plaatsvinden, zijn op een andere manier ingevuld door de coronacrisis. Op persoonsniveau is meegedacht met cliënten en hun naasten, om ondanks de beperking van corona, toch uiting te kunnen geven aan religie of spiritualiteit.

Welzijn & welbevinden

Binnen Alerimus wordt zorg en dienstverlening geleverd teneinde bij te dragen aan het welzijn en het welbevinden van de cliënt. Dit betekent dat niet alleen zorg en behandeling, maar er óók, of juist, aandacht is voor de dagbesteding van de cliënt, de maaltijdbeleving en de sfeer in de huiskamer. In de strategische notitie van Alerimus, ‘Verbinden en openbloeien (2018) zijn hiertoe de routes ‘Samen eten, minder zorg’ en ‘Binnen is buiten, buiten is binnen’ beschreven. In 2019 is de strategische notitie ‘Het verhaal van de klant,



ons verhaal' (2019) vastgesteld, waarna beide voornoemde routes verder gingen in één route 'Welbevinden'. Belangrijk uitgangspunt van deze route is dat er binnen Alerimus niet wordt gedacht vóór de cliënt, maar vooral met de cliënt. Door het vraaggericht werken vormt zich de agenda van elke individuele cliënt, die ook zichtbaar is voor de mantelzorger wanneer die gebruik maakt van het cliëntportaal Caren Zorgt. In samenspraak met zorg, voedings- en welzijnsmedewerkers wordt er gezocht naar de mogelijkheden die er zijn om (in gezamenlijkheid) waarde toe te voegen aan het leven van de cliënt. Dat doen we actief, bijvoorbeeld op het gebied van activiteiten (individueel of in groepsvorm) en maaltijden. De voedingsdienst kookt bijvoorbeeld op de huiskamers en ondersteunt afdelingen en teams bij het, samen met de cliënten, bereiden van maaltijden. Daarnaast biedt Alerimus één portie maaltijden aan, die tot op de dag zelf door cliënten besteld kunnen worden. In 2020 is ook de functie voedingsassistent succesvol geïmplementeerd binnen de zorgteams, wat heeft geresulteerd in méér expertise binnen de zorgteams en verbeterde aanwezigheid in de huiskamers.

In 2020 heeft de route 'Binnen is buiten, buiten is binnen' een andere lading gekregen door de coronapandemie en de sluiting van de zorglocaties. Er is daarom, afhankelijk van de veilige mogelijkheden, gewerkt met welzijnsactiviteiten in compartimentering en het aanbieden van activiteiten op de appartementen. De huiskamers waren sinds maart 2020 gesloten voor familie en naasten om een eventuele besmettingshaard te voorkomen. Hoewel mantelzorgers aangeven dit jammer te vinden, heeft de veiligheid van cliënten geprevaleerd in de besluitvorming hieromtrent.

Om zowel thuis als in de zorglocaties cliënten te bemoedigen is er met behulp van velen uit de lokale samenleving veel georganiseerd op gebied van activiteiten en sfeer, zoals muziek en zang in de tuin, de kaartenacties, de Valentijnacties en smakelijke tussendoortjes en attenties van de voedingsdienst.

Integrale zorg

Een belangrijke voorwaarde voor het samenwerken ten behoeve van het welbevinden van de cliënt, is het integraal werken binnen teams. Bij integraal samenwerken spreken we over één verantwoordelijk team rond en voor de cliënt waarbij teamleden een eigen expertise kennen (huishouding, voeding, welzijn, zorg) maar samen de verantwoordelijkheid dragen voor zorg- en dienstverlening. De cliënt ervaart dat de zorg en dienstverlening die aan hem geleverd wordt op elkaar is afgestemd en in gezamenlijkheid aansluit bij zijn persoonlijke wensen en doelen. Medewerkers maken professionele afwegingen in hun zorg- en dienstverlening op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten. Zij denken, met de cliënt en zijn netwerk, in mogelijkheden van zichzelf, het team en de organisatie.





Deze integrale benadering komt tot uiting in de structuur van Alerimus, de overlegvormen die intern en met het (lokale) zorgnetwerk zijn georganiseerd, én in de laagdrempelige, ondernemende cultuur die Alerimus kenmerkt. In 2019 is Alerimus gestart met het integraal werken in kwadrantteams, waarbij zorg-, voeding en welzijnsmedewerkers samen één team vormden dat gezamenlijk acteert op de agenda van de cliënt. Hierbij werd de integrale aansturing op locatieniveau gemist. Medio 2020 zijn daarom de locatieteams ingericht, waarbinnen de verschillende disciplines zorg, voeding en welzijn vertegenwoordigd zijn. We hebben ervaren dat deze verandering in aansturing van de locatie wezenlijk heeft bijgedragen aan het versterken van het samenwerkingsproces, het doorvoeren van acties en het behalen van resultaten. Vanaf 2021 is de gehele topstructuur integraal ingericht en worden de beide locaties aangestuurd door een locatieverantwoordelijke die integraal leiding geeft aan de locatie.

Ook in de wijkzorg zijn de werkprocessen integraal ingericht. Medewerkers van de WMO, thuiszorg, dagbesteding, voeding en casemanagement werken samen, hierdoor ontstaat

er een professioneel netwerk om de cliënt. Ook wordt er afstemming gezocht met andere zorgaanbieders in de regio. In 2021 is het integraal werken één van de speerpunten van het jaarplan voor de wijkzorg.

Dagbesteding

Eén van de belangrijkste kenmerken van de route 'Binnen is buiten, Buiten is binnen' is het verdwijnen van de grenzen tussen het wonen in de zorglocatie en in de wijk. Alerimus zet de deuren open voor 'de buurt' voor activiteiten en ontmoeting en organiseert de zorgenondersteuning zolang mogelijk en zo dicht mogelijk bij de eigen woning van de cliënt. Een andere belangrijk onderdeel van deze route is het transformeren van de huiskamers, voorheen vooral de plaats waar de cliënten woonachtig in de zorglocaties verbleven, naar dagbesteding. Deze 'nieuwe huiskamers' zijn een plek gericht op ontmoeting en ontspanning van cliënten woonachtig thuis in de wijk of in de zorglocaties, waar activiteiten worden aangeboden die zowel passief als actief kunnen worden beleefd.

In de zomer van 2020 heeft Alerimus de route 'Binnen is buiten, buiten is binnen' geëvalueerd. Hieruit bleek dat sommige aspecten van de route meer succesvol waren dan anderen. Zo bleek het aanbod van de dagbestedingsmogelijkheden in de vorm van de nieuwe huiskamers, niet altijd aan te sluiten bij de vraag van alle cliënten. De coronasituatie en het sluiten van de zorglocaties hebben deze behoefte nog meer zichtbaar gemaakt. Alerimus is weer gestart met het aanbieden van dagbesteding buiten de zorglocaties. Momenteel vindt de dagbesteding plaats op twee externe locaties. De groepsgrootte is vanwege de coronasituatie aangepast naar maximaal acht cliënten.

Kerngericht werken

Het 'Binnen is buiten en buiten is binnen' concept van Alerimus is gebaseerd op de samenwerking met de lokale dorpskernen. We noemen dit kerngericht werken. Het is niet langer vanzelfsprekend dat die ondersteuning en zorg door professionals geleverd wordt. Vrijwilligers, mantelzorgers en in het verlengde daarvan het sociale netwerk van de dorpskernen in bredere zin, vormen een onmisbare pijler van de ouderenzorg. Vanuit onze maatschappelijke missie zijn we intrinsiek gemotiveerd om te investeren in de lokale gemeenschap en in het helpend vermogen van het lokale sociale netwerk. Onze samenwerking met 'de wijk' door het Wijkplein, het Dorpsberaad in Numansdorp en lokale (zorg)partners zowel in Numansdorp als in Oud-Beijerland is succesvol gebleken. De coronasituatie heeft laten zien dat Alerimus verbonden is met de lokale gemeenschap door de vele attenties en waarderingen die wij hebben mogen ontvangen. We zijn dankbaar voor deze mooie gebaren en zullen, waar mogelijk, de verbinding en samenwerking nog verder intensiveren.

Het Wijkpension

Het Wijkpension Zoomwijk in zorglocatie de Open Waard, onderdeel van het samenwerkingsprogramma Thuis in de Kern, is een faciliteit voor tijdelijk verblijf voor cliënten, die tijdelijk niet thuis kunnen verblijven. Het kan gaan om acute situaties, maar ook om geplande logeerszorg waarmee cliënt en mantelzorger even 'op adem kunnen komen'. De mogelijkheid van tijdelijk verblijf in de lokale kernen wordt door Alerimus als noodzaak gezien wanneer inwoners, zo lang als mogelijk is, thuis blijven wonen. Om kennis en ervaring met betrekking tot invulling en exploitatie te verkrijgen, is in 2019 gestart met een pilot in Oud-Beijerland. Het Wijkpension bestaat uit 5 appartementen met logeercapaciteit



voor 10 cliënten in totaal. De doelgroep moet op termijn vooral verbonden zijn met de wijk, maar is in 2020 toegankelijk geweest voor cliënten uit de gehele gemeente Hoeksche Waard. Op initiatief van het ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport wordt binnen Wijkpension Zoomwijk een deelproject uitgevoerd in samenwerking met gemeente Hoeksche Waard en Zorgverzekeraar CZ, dat zich richt op de planbare logeerszorg binnen de Wmo. Doelen van dit project zijn o.a. te onderzoeken in welke mate geplande logeerszorg een vorm van respijtzorg is die mensen in staat stelt langer zelfredzaam te blijven, wat de behoeften zijn van de cliënt, hoe groot de behoefte aan logeerszorg is in de Hoeksche Waard, hoe en door wie behoefte gesignaleerd kan worden en hoe de toeleiding naar het Wijkpension georganiseerd kan worden. De looptijd van deze pilot logeerszorg binnen de pilot Wijkpension Zoomwijk is 1 jaar. De gemeente heeft aangegeven de pilot te verlengen. De bezetting op het Wijkpension kent stagnatie vanwege de effecten van de coronapandemie én de corona uitbraak op zorglocatie de Open Waard in de laatste 2 maanden van 2020. In het voorjaar van 2021 wordt de nut en noodzaak van deze voorziening geëvalueerd en wordt er besloten over de voortgang.



Cijfers en verhalen illustreren behoefte aan logeerszorg

De ervaringen in de pilot logeerszorg leren dat mantelzorgers en zorgvragers logeerszorg waarderen en als ontlastend ervaren. Binnen een periode van één jaar is logeerszorg tot een herkenbare vorm van respijtzorg ontwikkeld.

Bekijk de infographic die in 2020 is gemaakt.



Ondanks afstand toch verbinding

De coronapandemie en de tijdelijke sluiting van de zorglocaties heeft bij veel cliënten en naasten, en ook bij medewerkers en andere betrokkenen een enorme impact gehad. De landelijke maatregelen hadden vergaande gevolgen voor iedereen. Het virus deed en doet nog steeds een beroep op het aanpassingsvermogen van een ieder. Alerimus heeft alle mogelijke maatregelen genomen om een uitbraak binnen de zorglocaties te voorkomen. Voor een lange periode is dat ook gelukt. Helaas hebben verschillende afdelingen/etages van beide zorglocaties in het najaar van 2020 toch een uitbraak doorgemaakt en maakten velen het virus zelf of van dichtbij mee. Cliënten en medewerkers zijn ziek geworden en we hebben afscheid moeten nemen van bewoners. Voor de Buitensluis, de locatie waar de eerste corona uitbraak plaatsvond, heeft Alerimus in begin december 2020 een herdenkingsdienst gehouden, op aangepaste wijze. We kijken terug op een waardige avond waarin familie, naasten en medewerkers op een passende wijze en in verbinding met elkaar hun verdriet hebben kunnen delen en de cliënten hebben kunnen herdenken.



Hoewel 2020 veel verdriet en onzekerheid heeft gekend heeft Alerimus ook laten zien dat het welbevinden van de cliënt, óók in coronatijd, altijd centraal heeft gestaan in ons handelen. Er zijn persoonsgerichte afspraken gemaakt met de cliënt en zijn naasten over bezoek en sociaal contact en er is onverminderd gezocht naar veilige bezoekmogelijkheden. Ook waren de cliëntenraden actief betrokken bij besluitvorming rondom het bezoekbeleid en bij de evaluaties van onze werkwijze. Hierdoor is er, ondanks de afstand die de coronapandemie met zich mee bracht, toch verbinding ontstaan én gebleven. We zijn trots op alle stappen die het afgelopen jaar zijn gezet om de verbinding en nabijheid in stand te houden en zijn dankbaar voor alle steun en mooie attenties die we van organisaties, bedrijven, verenigingen, kerken en andere betrokken hebben mogen ontvangen.



Het sluiten van de zorglocaties

Het (gedeeltelijk) sluiten van de zorglocaties half maart door de coronapandemie was voor velen een grote schok. Ook voor Alerimus was dit overheidsbesluit een ingrijpende maatregel. Plotseling werden zorgorganisaties geconfronteerd met afwegingen die niet eerder gemaakt hoefden te worden. Er is bij voortduring samenwerking gezocht met collega organisaties Zorgwaard, Heemzicht, Cavent en Careyn, en er was reguliere afstemming met de gemeente en de regio.

Alerimus heeft eind februari het infectiepreventieteam geactiveerd en al begin maart het **regieteam** ingesteld en een **continuïteitsplan** ontwikkeld. Onze afwegingen omtrent bezoek en sociaal contact hebben wij verwoord in de strategische notitie ‘Open in tijden van covid-19’, en later in het ‘Bezoekbeleid’ dat conform de landelijke handreikingen

Medewerkers van Alerimus, Careyn, Heemzicht en Zorgwaard vertelden vorig jaar in een artikel in magazine Hoekschewaard.nl over de invloed van corona op hun dagelijkse werkzaamheden. *‘Of je nu fysiotherapeut, maatschappelijk werker of kok bent. Iedereen kijkt over de grenzen van zijn of haar functie heen en helpt waar nodig. Het zijn lastige tijden, maar het is ook mooi om te zien waar we met elkaar toe in staat zijn.’* Lees het artikel



over bezoek en sociaal contact is opgesteld. Het formuleren van ons ‘bezoekbeleid’ en de besluitvorming hieromtrent hebben wij altijd in samenspraak met de cliëntenraden en de ondernemingsraad gedaan. De communicatie naar cliënten, mantelzorgers en medewerkers is geïntensiveerd door middel van tweewekelijkse nieuwsbrieven. Ook is er regelmatig geëvalueerd en gereflecteerd door en met cliënten en zijn er meerdere enquêtes gehouden onder medewerkers en mantelzorgers.

Bezoek en sociaal contact

Voor cliënten en hun naasten was 2020 een bewogen, verdrietig en onzeker jaar. Door de bezoekrestricties als gevolg van de coronapandemie was (fysieke) nabijheid van de naasten in de vertrouwde vorm, zeker in het tweede kwartaal van 2020, veelal niet mogelijk. Alerimus, en dan vooral het zorgmaatje, heeft op alle mogelijke manieren het contact met de mantelzorgers behouden. De mantelzorgers ontvingen 1- of 2 wekelijks de nieuwsbrief voor mantelzorgers en cliënten, met daarin de laatste ontwikkelingen en nieuwsberichten. De mantelzorg coördinator heeft met de casemanagers invulling gegeven aan de ‘hulplijn voor mantelzorgers’ om op deze manier mantelzorgers te ondersteunen en te begeleiden.



Natascha Cornet is casemanagemeer in de wijk. Ze begeleidt cliënten en naasten thuis bij dementie en geheugenproblemen. *‘Als casemanager kwam ik voor situaties te staan die we nog niet eerder hadden meegemaakt’*, zegt ze in haar terugblik op 2020.



Ook heeft de applicatie Caren Zorgt bijgedragen aan de verbinding tussen mantelzorger en medewerker. Het cliëntportaal Caren Zorgt is in het voorjaar van 2020 geïmplementeerd en kan sindsdien door mantelzorgers gebruikt worden als instrument voor samenwerking, bijvoorbeeld om mee te lezen in het cliëntdossier en het contact onderhouden met het zorgteam. Hierdoor krijgt de mantelzorger gelegenheid actief te (blijven) participeren in het dagelijks leven van de cliënt. Het gebruik van 92% van de mantelzorgers van bewoners geeft weer dat deze applicatie succesvol is. Een mooi voorbeeld van verbinding op afstand en een implementatie waar Alerimus trots op is. Naast het onderhouden van contact met de cliënt hebben wij Caren Zorgt ook toegepast voor het uitzetten van enquêtes over het bezoekbeleid van Alerimus.

Naast bezoek op afstand heeft Alerimus alles in het werk gesteld om de cliënt en zijn dierbaren te faciliteren in het ‘dichterbij’ ontmoeten van elkaar, zoals ‘hoog bezoek’



middels de hoogwerker, het ‘bezoekhuisje’ in de Buitensluis ([zie dit filmpje op YouTube](#)), de ‘bezoekkoets’ in de Open Waard, terrasbezoek in de Open Waard, beeldbellen, ‘raambezoek’ en de veilige bezoektafels in beide zorglocaties. Deze bezoeksvormen zijn tussentijds regelmatig geëvalueerd en werden aangepast naar behoefte van de cliënt, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers.

In het kader van de sluiting van de locaties, is in 2020 een apart ‘bezoekdoel’ aangemaakt in het zorgleefplan. Zo kon de cliënt kenbaar maken hoe hij het bezoek, naar gelang de mogelijkheden, zou willen inrichten en wie de aangewezen vaste bezoekers zijn. Dit laatste in verband met eventueel bron- en contactonderzoek. Het bezoekdoel bood daarnaast gelegenheid voor het zorgteam om methodisch te rapporteren op de effecten van de gewijzigde bezoeksvormen en -tijden met betrekking tot het welbevinden van de cliënt.

Besmetting in de Buitensluis en de Open Waard

Alerimus is lange tijd gevrijwaard van corona uitbraken, maar uiteindelijk heeft in oktober op de 1e en 2e etage van de Buitensluis en eveneens in oktober op afdeling Meezorg een uitbraak plaatsgevonden. In november heeft er een uitbraak plaatsgevonden op de 3e

etage van de Open Waard. Hierop werd snel en accuraat geacteerd door de organisatie van lokale **uitbraakteams** en gedegen besluitvorming in het regieteam. Ook in de wijk kregen we met besmettingen te maken. Gelukkig zijn door strakke compartimentering de uitbraken beperkt gebleken en is het virus niet overgeslagen naar andere afdelingen of teams. Met verdriet, maar óók met trots kijken we terug op deze periodes van saamenhorigheid en het harde werken van de integrale zorg- en welzijnteam, de uitbraakteams en het regieteam. Hierdoor is de situatie onder controle gebleven en hebben wij erger kunnen voorkomen. De nabijheid van collega's werd ook zichtbaar in de filmpjes die er voor elkaar gemaakt zijn. Deze zijn te vinden op [ons YouTube-kanaal](#). Zo deden collega's mee aan de Jerusalema Challenge.

Mark Veerman werkt bij de Technische dienst van de Open Waard en blikt hier terug op het afgelopen jaar: *'Alle extra's die 2020 ons bracht hebben we met liefde uitgevoerd.'* Ook op de foto: Toon van Esch (midden) en Chris Patijn (rechts), vrijwilligers Technische dienst.



Vaccineren

Eind 2020 hebben wij ons voorbereid op het vaccineren van medewerkers en cliënten in de strijd tegen het coronavirus. Er zijn werkgroepen geformeerd om naar gelang de planning van het landelijke vaccinatieprogramma snel en adequaat te kunnen handelen op gebied van communicatie, beleidsontwikkeling, planning en logistiek. Dit heeft begin 2021 geresulteerd in eenduidige communicatieverstrekking en vastgesteld én toegepast vaccinatiebeleid voor cliënten. Daarnaast zijn medewerkers geïnformeerd en toegerust om tijdig gebruik te kunnen maken van de vaccinatiemogelijkheid en hun vragen hieromtrent bespreekbaar te maken. We hebben ervaren dat er binnen Alerimus onder cliënten en medewerkers een hoge vaccinatiebereidheid is.

2020: corona in cijfers*

Cliënten

-  **288** testen
-  **56** positief
-  **232** negatief

Medewerkers

-  **579** testen
-  **65** positief, onder wie **48** zorgmedewerkers uit de Open Waard en de Buitensluis, **9** wijk(zorg)medewerkers, **6** medewerkers van de ondersteunende diensten en **2** vrijwilligers
-  **514** negatief
-  **2** IC-opnames
-  **3+** weken verzuim gemiddeld

Organisatie

-  **1** regieteam
-  **2** uitbraakteams
-  **1** corona-administratie
-  **1** helpdesk voor cliënten en mantelzorgers; **173** telefoontjes en **106** e-mails
-  **73** unieke Covid-19 documenten in Aleriwijzer (protocolen, plannen, werkinstructies e.d.)

Overige

-  **4** wijkzorgmedewerkers en **24** Wmo-medewerkers vanuit de wijk binnen de zorglocaties ingezet
-  **21** medewerkers van de zorglocaties geschoold om zelf coronatesten te kunnen afnemen
-  **1** bezoekehuisje in de binnentuin van de Buitensluis
-  **1** bezoekkoets in de Open Waard
-  **2** hospiceruimtes, op elke locatie **1**
-  **8** tablets voor beeldbellen
-  **4** fietslabyrinten voor beweging

Persoonlijke beschermingsmiddelen

Verbruik in de Buitensluis tijdens de corona-uitbraak van 6 t/m 30 oktober:

-  **17.300** handschoenen
-  **1.485** schorten
-  **1.795** FFP2-mondkapjes

Preventief verbruik in de wijk per week:

-  **2.282** handschoenen
-  **231** chirurgische mondkapjes



*van 16 maart 2020 t/m 4 januari 2021



Alerimus: warm, betrokken en ondernemend

Veelzijdige, wijkgerichte zorglocatie geworteld in de Numansdorpse gemeenschap

Marieke van den Boogaart is locatiecoördinator van de Buitensluis. *‘Er is een behoorlijk appèl gedaan op ieders dynamiek’,* zegt ze over het afgelopen jaar. *‘Dat heeft veel energie gekost, maar was ook kansrijk.’*

Lees hier het interview met Marieke.



‘In 2020 zijn we als cliëntenraad meer als vraagbaak en klankbord gaan functioneren.’ Dat zegt mevrouw Ineke Korbijn-Schop, voorzitter van de cliëntenraad van de Buitensluis, in haar terugblik op 2020.

Lees verder

Belangrijke gebeurtenissen in 2020

- Introductie van de bakentechnologie: maximale bewegingsvrijheid via leefcirkels (vanaf januari)
- Tijdelijke sluiting van de locatie (maart)
- Inrichten van het locatieteam (maart)
- Inrichten intern hospice (april)
- Aanvang veilig bezoek (mei)
- Opheffen tekortkomingen HKZ, verlengen certificaat (juli)
- Verbouwing van voormalige Dagsluis tot zorgappartementen (augustus)
- Corona-uitbraak onder bewoners en medewerkers van de afdeling meerzorg en de eerste en tweede etage (oktober)
- Beëindiging van het verscherpt toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (oktober)
- Herdenkingsdienst voor overleden bewoners (december)



Wat naasten zeggen op Zorgkaart Nederland

‘Sinds mijn moeder in de Buitensluis zit is haar kwaliteit van leven echt verbeterd. Thuis was ze eenzaam en daar zijn elke dag activiteiten. Ze betrekken haar erbij en dat doen ze goed. Ze is incontinent en de verzorgenden houden dat goed in de gaten. Ze koppelen altijd terug als er iets is. Dat wordt ook in het zorgdossier vermeld. Als ik iets vraag komen ze daaraan tegemoet.’

Het verhaal van de medewerker & vrijwilliger

De medewerker voor Alerimus

Medewerkers zijn van onschatbare waarde voor Alerimus doordat zij de missie, visie en het bestaansrecht van Alerimus iedere dag weer tot uitvoering brengen. Medewerkers zijn Alerimus. Medewerkers dragen de kernwaarden van Alerimus, warm, betrokken en ondernemend, uit in de praktijk en maken onze kernbeloftes waar. Door het handelen van medewerkers en hun gedrag en houding, ervaren cliënten kwaliteit van zorg. Medewerkers dragen daarom bij aan het welbevinden van cliënten en voegen waarde toe aan hun leven. Voor Alerimus is het daarom van groot belang dat medewerkers zich prettig voelen in hun functie en team, en dat zij zich kunnen ontwikkelen op een manier die bij hen past. Zo geven we mét elkaar vorm aan onze persoonlijke én organisatiedoelstellingen en ambities. Alerimus, dat zijn wij!



Alerimus als werkgever

De kernwaarden van Alerimus zijn belangrijk voor de cliënt, én voor medewerkers en vrijwilligers. Alerimus is een open, laagdrempelige organisatie waar medewerkers betrokken worden in de besluitvorming en hun mening en stem kunnen laten gelden. We beogen een veilige werk- en aanspreekcultuur, waarin het leren van elkaar voorop staat. Ieder individu mag er zijn, en er wordt ruimte gegeven aan elkaars behoeften, waarden en talenten. Zo geeft Alerimus invulling aan het warme en betrokken werkgeverschap.



Gerdita Vriens werkt als HR-adviseur bij Alerimus. Gerdita werkt in de backoffice, op de afdeling Personeels- en Salaris Administratie die tegenwoordig de afdeling HR, Human Resources, heet. Lees hier Gerdita's terugblik op het afgelopen jaar: *'Trots ben ik dat iedereen op zijn of haar manier een steentje heeft bijgedragen.'*

De vrijwilliger voor Alerimus

Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol bij het in de praktijk brengen van de doelstellingen van Alerimus. Het realiseren van warme, betrokken zorg en dienstverlening, het stimuleren van de eigen regievoering van de cliënt en het ‘buiten is binnen, binnen is buiten’ concept kunnen we immers niet waarmaken zonder de vrijwilligers die met Alerimus verbonden zijn. Vrijwilligers worden daarom, als de cliënt dit wenst, als gelijkwaardige partners uitgenodigd en betrokken om een bijdrage te leveren aan het welbevinden van de cliënt. Anderzijds kan Alerimus ook van waarde zijn voor vrijwilligers. We kunnen hen faciliteren in het van betekenis zijn voor anderen en het tot uiting brengen van de eigen vermogens en talenten.

Jan van der Waal is al jarenlang trouw vrijwilliger bij Alerimus. *‘Mijn vader heeft in de Buitensluis gewoond. Zo ben ik bij Alerimus betrokken geraakt. Naast kookvrijwilliger ben ik vertrouwenspersoon voor de cliënten en mantelzorgers van Alerimus. Gelukkig ben ik niet vaak nodig. Tegen alle medewerkers van Alerimus zou ik willen zeggen dat ik veel respect heb voor hoe keihard ze werken.’*



Resultaten in 2020

- De deskundigheid van medewerkers en teams aangaande voorbehouden (risicovolle) handelingen is op orde en in beeld. Het leermanagementsysteem Learning heeft hier een grote bijdrage aan geleverd.
- Het lerend vermogen van medewerkers is toegenomen door ontwikkelgesprekken, casuïstiek besprekingen en incidentenanalyses. De praktijkopleiding en teams werken samen om de ontwikkelbehoefte in kaart te brengen en hier gerichte scholingen op in te zetten.
- Het MD traject heeft bijgedragen aan een betere positionering van de leidinggevenden binnen de organisatie en het versterken van de samenkracht van de teams.
- De teamsamenstelling en de inrichting van de locaties en het wijkteam is integraal (zorg én welzijn) en is de opmaat geweest voor een integrale opzet van de organisatiestructuur per januari 2021.
- Het langdurig verzuim binnen Alerimus laat een dalende trend zien (buiten corona), wat zorgt voor meer stabiliteit en rust in de teams en vaste gezichten voor de cliënt.
- De instroom van medewerkers is in 2020 verhoogd, door onze aandacht voor werving en selectie van nieuwe collega's.
- De teams hebben een vaste formatie van 90% wat zorgt voor rust en stabiliteit en een vast gezicht voor de cliënt.
- De Wet Arbeidsmarkt in Balans is zorgvuldig geïmplementeerd en wordt toegepast in de praktijk.
- De afdeling HR heeft in 2020 een efficiëncyslag gemaakt door middel van digitalisering, uitbreiding van bestaande personeelsmodules en het maken van procesbeschrijvingen.
- De positie en waarde van vrijwilligers is verstevigd en uitgebreid door advisering en begeleiding van de coördinator(s) vrijwilligers.

Een jaar van ontwikkeling & verandering

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van verandering en ontwikkeling. De ontwikkelopgave om versneld de kwaliteitsomslag naar verpleeghuiszorg te maken heeft veel gevraagd van medewerkers en teams. Ook de coronapandemie had grote weerslag op het functioneren van medewerkers en teams. De onzekerheid, het verdriet en het verlangen naar 'hoe het was' heeft ieders welbevinden geraakt. We kijken met trots terug op een jaar waarin we altijd in verbinding met elkaar zijn gebleven en in gezamenlijkheid invulling hebben gegeven aan onze ontwikkelopgave. Het is gelukt om onder moeilijke omstandigheden en op afstand persoonsgericht, kwalitatief en efficiënt te blijven werken en een aanzienlijke verbetering van kwaliteit aan te brengen in de zorg en dienstverlening en ondersteunende processen van de organisatie. Er is geïnvesteerd in (interim)management, coaching en ontwikkeltijd en er is extra sturing ingezet. De ingezette veranderingen binnen Alerimus hebben gewerkt als een katalysator en een hefboom voor verdere ontwikkelingen. In gezamenlijkheid hebben wij daarom méér bereikt dan dat wij in het jaarplan 2020 voor ogen hadden.

De waardering van medewerkers en vrijwilligers

Binnen Alerimus vinden wij het belangrijk om te weten wat er speelt bij medewerkers en vrijwilligers. In hun werk, functie en in het samenwerken binnen en buiten de organisatie. We besteden hier aandacht aan in de persoonlijke gesprekken met medewerkers en vrijwilligers. Ook zijn er meerdere enquêtes ingezet om de waardering en tevredenheid over onderwerpen in beeld te brengen. Deze enquêtes hadden betrekking op de waardering van de nieuwsbrieven, het gebruik van het digitale organisatiehandboek Aleriwijzer, het gebruik van het nieuwe leermanagementsysteem Learnlinq, het

bezoekbeleid en de gevolgen van de sluiting van de zorglocaties en de ondersteuning van de praktijkopleiding binnen de teams. Zo hebben we in 2020 medewerkers en vrijwilligers op een toegankelijke wijze gevraagd naar hun mening en hen uitgedaagd mee te denken over ontwikkelingen van Alerimus. Wij vormen ons hiermee een goed beeld van de bevologenheid, betrokkenheid én wensen en behoeften van medewerkers als input voor leidinggevenden, de directie en HR voor de verdere beleidsontwikkeling binnen Alerimus.

Het vinden van medewerkers: arbeidsmarktbeleid

Landelijk, en specifiek in de Hoeksche Waard, hebben wij te maken met vergrijzing en een toenemende, steeds complexer wordende zorgvraag. Om te kunnen voldoen aan de complexe en toenemende zorgvraag is het belangrijk om te werken aan aantrekkelijk werkgeverschap en arbeidsmarktbeleid. Professionele collega's die onze kernwaarden tot uiting brengen zijn immers van groot belang voor Alerimus. Alerimus heeft daarom in 2019 het arbeidsmarktconvenant ondertekend, een samenwerkingsconvenant met de partners binnen de Hoeksche Waard en in de regio. In 2020 zijn er binnen Alerimus diverse arbeidsmarkt initiatieven ingezet, zoals de Meet & Greet in het kader van Valentijnsdag en de 'netwerfbonus'. Ook is er een eerste aanzet gedaan voor een vernieuwde website en arbeidsmarkt campagne die in 2021 gelanceerd wordt.



Om een goede match te bewerkstelligen tussen nieuwe medewerkers en de gewenste teamsamenstelling, werken we met de ‘foto van het team’. Een keer per kwartaal wordt deze foto geactualiseerd op basis van de zorgzwaartemix en de begroting. In 2021 zal de ‘foto van het team’ als instrument worden geëvalueerd om te onderzoeken of dit nog aansluit bij onze gewenste werkwijze. Daarnaast zal Alerimus beleid ontwikkelen op het gebied van strategische personeelsplanning om nu en in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan de zorgvraag van cliënten die met ons verbonden zijn.

Binden en boeien van medewerkers

Naast het vinden van nieuwe collega’s willen we ook collega’s behouden, voor Alerimus én voor de zorg. We beogen dat er perspectief is voor medewerkers (zowel vaste medewerkers, stagiaires, instromers) om op de juiste plek met de passende professionele ontwikkeling gemotiveerd te werken. Het uitstroom percentage van Alerimus is helaas hoger dan gewenst. Met uitstroom bedoelen we alle medewerkers die de organisatie verlaten, vrijwillig of onvrijwillig. Het beperken van de uitstroom is belangrijk voor de continuïteit van zorg- en dienstverlening en het bewaken van de kritische processen binnen Alerimus. Ook is het beperken van uitstroom belangrijk om kennis en kunde te behouden voor de organisatie.

In de onderstaande figuur is de in- en uitstroom weergegeven. Hier is zichtbaar dat er aan het einde van 2020 meer FTE medewerkers beschikbaar was dan aan het begin van het jaar. Hiermee hebben we, ondanks dat de uitstroom nog te hoog is, wel aan onze eigen interne doelstelling van het kwaliteitsplan 2020 voldaan.



In- en uitstroom 2020

	Begin 2020	Instroom	Uitstroom	FTE wijzigingen	Eind 2020
Aantal	423	105	91		437
FTE	211,4	56,1	31,3	11,1	247,2

Om medewerkers te binden en boeien en uitstroom te voorkómen is er binnen Alerimus aandacht voor ontwikkeling en doorgroei. Alerimus is lid van een lerend netwerk waar uitwisseling kan plaatsvinden en er in gezamenlijkheid kan worden opgeleid. Ook is Alerimus aanjager van de Hoeksche Zorgcampus, onderdeel van het programma Thuis in de kern. Door samenwerking met alle andere zorgorganisaties die actief zijn in de Hoeksche Waard en de gemeente, hopen we meer jonge mensen te enthousiasmeren voor de zorg en huidige medewerkers te behouden voor de zorg.

Onze aandacht en focus op leren en ontwikkelen is ook te zien in de onderstaande figuur van de personeelssamenstelling. Hier is te zien dat Alerimus jaarlijks veel ruimte geeft aan leerlingen en stagiaires.

Personeelssamenstelling 2020

Functiegroep	Aantal	Som van FTE
Administratief	32	23,6
Afdelingsassistent	6	2,6
Huishoudelijke hulp	114	47,6
Kapster	1	0,6
Keuken	20	13,8
Leerling niveau 2	6	3,9
Leerling niveau 3	17	13,1
Leerling niveau 4	9	6,9
Leerling niveau 6	1	1,0
Management zorg & welzijn	8	7,1
Niveau 2 zorg en welzijn	49	19,6
Niveau 3 zorg en welzijn	87	52,3
Niveau 4 zorg en welzijn	27	16,6
Niveau 5 zorg en welzijn	5	2,4
Niveau 6 zorg en welzijn	4	2,2
Praktijkopleiding	4	2,8
Stagiaire	21	15,1
Technisch dienst	4	3,8
Voedingsassistent	22	12,1
Eindtotaal	437	247,3

Waarderen en belonen

Binnen Alerimus wordt veel aandacht besteed aan het belonen en waarderen van medewerkers. Juist in coronatijd was het van groot belang om waardering en respect uit te spreken en goed contact te houden tussen medewerker en leidinggevende. Er worden daartoe jaar- en ontwikkel gesprekken ingezet en er is persoonlijke ruimte voor opleiding, training en ontwikkeling. Daarnaast heeft de afdeling HR zorggedragen voor een correcte afhandeling van de zorgbonus die vanuit de overheid werd toegekend.



Vinden, binden en boeien van vrijwilligers

In 2020 waren er 250 vrijwilligers betrokken. Deze grote groep personen die zich dagelijks inzet voor het welzijn van cliënten, bestaat vooral uit vrijwilligers die zich inzetten voor de cliënten woonachtig in de zorglocaties en in de wijk. Deze vrijwilligers voelen zich veelal vanuit het dorp, kerk of via de cliënt verbonden met de organisatie en willen zich van harte inzetten voor de ander. Door de vergrijzing neemt deze groep in aantal af. Tegelijk groeit juist dóór de vergrijzing en door de schaarste op de arbeidsmarkt de behoefte aan vrijwilligerswerk. Ook verandert de aard van het vrijwilligerswerk door de toenemende complexiteit van de zorg en de vraag naar persoonlijke ondersteuning van de cliënt, óók bij cliënten thuis in de wijk. Hierdoor worden andere eisen gesteld aan de vaardigheden van vrijwilligers. Gezien deze ontwikkelingen is nieuwe aanwas van vrijwilligers van groot belang voor Alerimus. Er wordt daarom doelgroepenbeleid toegepast: ‘zittende’ vrijwilligers worden maximaal ondersteund en gefaciliteerd in de uitvoer van hun activiteiten met aandacht voor duurzame inzetbaarheid en vitaliteit.

Gelijktijdig worden er andere groepen vrijwilligers aangeboord en aan de organisatie en (indien de cliënt dit wenst) aan individuele cliënten verbonden. Ook vrijwilligers worden begeleid en ondersteund in hun taak- en rolinvulling. De unieke zorgcombinatie van beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers is immers niet vanzelfsprekend en vraagt aandacht en tijd. Om goed invulling te geven aan deze combinatie én relatie is zorgvuldige plaatsing en bemiddeling van de vrijwilliger van belang. Daarnaast is het belangrijk om duidelijkheid te verschaffen over rollen en verantwoordelijkheden binnen de relatie en samenwerking. De coördinator(s) vrijwilliger werken hiertoe intensief samen met de integrale zorg- en welzijnsteams en de mantelzorg coördinator en onderhouden persoonlijk

contact met de vrijwilligers. Binnen Alerimus vinden we het immers van groot belang dat vrijwilligers voorzien worden in hun informatiebehoefte en dat zij kunnen meedenken over ontwikkelingen binnen de organisatie.



In 2020 hebben vrijwilligers laten zien dat zij betrokken zijn bij Alerimus. Vrijwilligers hebben zich ingezet om de bezoekmogelijkheden voor de cliënt veilig te faciliteren door als gastvrouw of gastheer te fungeren. Zonder de hulp van deze vrijwilligers zou het veilig bezoeken van de zorglocaties niet zo plaats hebben kunnen vinden. Andere vrijwilligers bleven vanwege de bezoekrestricties en veiligheidsrisico's liever op afstand. We beogen in 2021 de samenwerking met vrijwilligers weer te verstevigen en hen weer meer te kunnen betrekken binnen de organisatie.

Bewustwording, scholing & training

De ‘Samen sterker’ programma’s, voor de teams binnen de zorglocaties en in de wijk, vroegen om een meer methodische inrichting van de werkprocessen en een professionele kijk op ‘het goede doen’ voor de cliënt en diens naasten. Ook de deskundigheid van medewerkers en teams en het verbeteren van de vaardigheden waren belangrijk voor de gewenste professionaliseringsslag van Alerimus. Medewerkers en teams hebben de wil en het draagvlak getoond om zich te ontwikkelen, casuïstiek bespreekbaar te maken en de eigen bevoegd- en bekwaamheid te bevorderen en te bewaken. In 2020 heeft Alerimus geïnvesteerd in bewustwording, scholing en training om nieuwe werkwijzen en routines aan te leren. 2% van de begroting is daarom ingezet voor leren en ontwikkelen. Dit is gedaan door diverse leer- en scholingsvormen in te zetten en om daarmee het leerrendement te vergroten. Er is geïnvesteerd in scholing en training op locatie, groepsscholing, individuele coaching en het aanbieden van e-learning modules.

Leermanagementsysteem Learninq

In 2020 is het nieuwe leermanagementsysteem Learninq gerealiseerd; een complete digitale leeromgeving die inzicht en overzicht geeft over de te volgen leerprogramma’s en het reeds geleerde per medewerker, team of locatie. Medewerkers volgen de leermodules verplicht of vrijwillig, teneinde de eigen deskundigheid op peil te houden. De modules die worden aangeboden in Learninq hebben betrekking op de voorbehouden handelingen van verzorgenden en verpleegkundigen en de functie specifieke deskundigheid en expertise. Ook zijn er organisatie brede e-learningmodules ingezet voor alle medewerkers, zoals de module handhygiëne. Learninq geeft daarnaast individuele medewerkers en de organisatie een actueel beeld van de status van de bevoegdheid en bekwaamheid van

medewerkers. Daarnaast is er een koppeling met het kwaliteitsregister van de V&VN. Door een koppeling met Learninq zijn de te behalen accreditatiepunten van verzorgenden en verpleegkundigen binnen het Learninq direct gekoppeld aan het kwaliteitsregister van de medewerker.



Een greep uit de scholingen die in 2020 zijn gevolgd;

- E-learningen voorbehouden handelingen verpleegkundigen en verzorgenden
- E-learning Handhygiëne
- Zorgpad Wet zorg en dwang
- Opfrissen ECD
- De Persoonlijke pagina in het ECD
- Methodisch werken; doelen, acties en SOEP

- Zinnvolle dagbesteding voor mensen met dementie
- BHV
- Startbijeenkomst werkbegeleiders GVP
- Kleefzwachtel
- Hoe zet je jezelf en je team op de Kaart (DISC)
- E learning SOAP
- E-learning Voedselveiligheid Precon
- E learning Beeldschermwerk
- Ergocoach

In 2020 heeft minimaal 75% van de medewerkers de verplichte scholingen succesvol afgerond. We hebben hiermee voldaan aan onze eigen interne doelstelling van het kwaliteitsplan 2020. Alerimus heeft Learninq ervaren als een waardevolle toevoeging van het opleidings- en leerklimaat binnen Alerimus en kijkt terug op een succesvolle implementatie van het systeem.

Samen-leren

In 2021 zal er aandacht komen voor het samen-leren binnen Alerimus en binnen de teams, en de samenwerking tussen teams in de wijk en binnen de zorglocaties. Er wordt daarnaast een nieuw scholingsplan gelanceerd voor de verdere implementatie van de Wet zorg en dwang en het omgaan met onbegrepen gedrag. Ook komt er een scholings- en ontwikkelplan voor vrijwilligers, waarmee zij in de gelegenheid gesteld worden deel te nemen aan de voor hen relevante trainingen. Het scholen van vrijwilligers is daarmee een onderdeel van het organisatie brede scholingsplan.

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Als warme en betrokken werkgever vindt Alerimus het belangrijk dat medewerkers gezond zijn en blijven. Daarom kiezen wij ervoor te investeren in duurzame inzetbaarheid. Gezonde werknemers zijn niet alleen minder vaak ziek en hebben minder last van stress, maar blijken ook productiever, creatiever én efficiënter te werken. Een win-win situatie voor de organisatie, klanten/cliënten en medewerkers. In 2020 zijn wij hiertoe overgegaan naar een nieuwe arbodienstverlener, Arbo Unie, met méér aandacht voor vitaliteit en preventie. Daarnaast is Alerimus gaan samenwerken Werkmood, een verzuimadvies bureau dat ons ondersteunt bij langdurige verzuimtrajecten en re-integratie- en herplaatsingstrajecten. Ook is de adviesfunctie van de HR-adviseur meer uitgebouwd en is het partnerschap met de coördinatoren verstevigd. Uit de Scan Regie op Inzetbaarheid, welke in 2020 is uitgevoerd door de Arbo Unie, is gebleken dat medewerkers van Alerimus het belangrijk vinden dat er aandacht wordt besteed aan werkdruk, werksfeer, agressie- en incidentenbeheersing, werk- en privébalans, gezonde leefstijl en loopbaan- en talentontwikkeling. De uitkomsten zijn meegenomen in het ontwikkelen van het HR beleid, het Incidentenbeleid en beleid omtrent pesten, intimidatie en discriminatie. Binnen Alerimus zijn er twee preventiemedewerkers werkzaam die hiervoor een scholing hebben gevolgd. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan het management, leidinggevenden en de ondernemingsraad over arbeidsomstandigheden, preventie en veiligheid. In 2021 zal duurzame inzetbaarheid en het werken aan vitaliteit verder opvolging krijgen binnen de beleidsontwikkeling van Alerimus.

Naast het vergroten van vitaliteit was ook het verlagen van het verzuimpercentage met 2% een belangrijke doelstelling voor 2020. In 2020 is hiertoe het nieuwe verzuimprotocol vastgesteld, met de focus op méér verantwoordelijkheid en eigen regie bij medewerkers

om het verzuim te beperken en te denken in mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Door deze focus op preventie, de implementatie van het nieuwe verzuimprotocol en de meer intensieve verzuimbegeleiding door leidinggevenden en HR heeft Alerimus grote stappen gemaakt in het vitaliteitsdenken. Het verzuimpercentage over het jaar 2020 en 2019 is weergegeven in onderstaande tabel.

	Totaal verzuim	Kort verzuim t/m 7 dagen	Middellang verzuim 8 t/m 42 dagen	Lang verzuim 43 dagen en meer
2020	9,1%	0,6%	1,6%	6,9%
2019	9,16%	1,28%	4,26%	3,25%

Het reguliere verzuimpercentage binnen Alerimus is dalende, maar de verzuimcijfers zijn negatief beïnvloed door de coronapandemie. In het laatste kwartaal van 2020 is Alerimus geconfronteerd met zowel een uitbraak in de Buitensluis als in de Open Waard wat een effect heeft gehad op het verzuim. Het betreft zowel het verzuim door coronagerelateerde klachten als de preventieve maatregelen. In totaal heeft het coronagerelateerde verzuim 1,8% in genomen van het totale verzuim binnen Alerimus. Buiten het coronagerelateerde verzuim zou het verzuimpercentage in 2020 7,3% bedragen, een daling ten opzichte van 2019. We beogen het verzuimpercentage in 2021 nog verder terug te dringen.

Leiderschap

Leiderschap en voorbeeldgedrag is een belangrijke factor in een organisatie waar mensenwerk en -gedrag zo bepalend is voor de ervaren kwaliteit van zorg en dienstverlening. Leiderschap is dus van groot belang voor het borgen van ‘het goede’ voor

de cliënt en diens naasten, voor een slimme en fijne samenwerking én voor het groeien en bloeien van individuele medewerkers en teams. Leidinggevenden geven vertrouwen en zorgen er voor dat veranderen naast spannend óók plezierig en inspirerend kan zijn.

In 2020 is een ontwikkeltraject ingezet voor de beoogde deelnemers van het nieuwe managementteam, teneinde hen te faciliteren in hun rol als integraal leidinggevende. Er zijn met hen commitmentgesprekken gehouden en er zijn ontwikkelafspraken gemaakt. In 2021 zal dit traject verder vervolg krijgen voor hen, alsmede voor medewerkers van de wijk en de locatieteams. Daarnaast hebben de leidinggevenden van het organisatieonderdeel een jaarplan opgesteld. In dit jaarplan is beschreven wat de ontwikkelopgave is en hoe dit bijdraagt aan de strategische doelstellingen van Alerimus. De leidinggevenden van de organisatieonderdelen zijn verantwoordelijk voor de jaarplannen en het ‘uitrollen’ hiervan binnen de teams. De jaarplannen en bijbehorende planningen worden gemonitord in de kwartaalrapportages. In aansluiting van de jaarplannen zijn er ontwikkelplannen opgesteld waarin is vastgelegd hoe de teams worden toegerust om de strategische doelen te behalen. Om de jaarplannen te verwezenlijken is het belangrijk om duidelijke managementinformatie te formeren en te ontvangen met ken- en stuurgetallen en aandacht te hebben voor het correct registeren van gegevens. In 2021 zal in samenspraak met de leidinggevenden en het nieuwe hoofd zorg- en dienstverlening hier nog verder aandacht aan worden besteed en zal het dashboard voor leidinggevenden worden geoptimaliseerd.

Samenhang in systemen

In 2018 is Alerimus overgaan tot een nieuwe elektronisch cliëntdossier en in aansluiting hierop ook het nieuwe roostersysteem ONS. De applicatie faciliteert medewerkers, leidinggevenden én de organisatie in het slim en efficiënt plannen en een goede financiële monitoring, waaronder de inzet van kwaliteitsgelden. Daarnaast maakt Alerimus gebruik van de medewerkers/salarismodule van de SDB groep, waarmee medewerkers inzage hebben in het eigen dossier en salarisgegevens en hiermee ook aanvragen kunnen indienen. Dit versterkt de eigen regie van medewerkers. Met het in gebruik nemen het roostersysteem, de medewerkersmodule en de aanschaf van het leermanagementsysteem Learnlinc zijn er nieuwe koppelingen aangebracht tussen de verschillende applicaties. Zo kan er in samenhang gepland en gestuurd worden en medewerkers optimaal worden ingezet ten behoeve van persoonsgerichte zorg voor de cliënt.



Waardering & verbinding

Door het vinden, binden en boeien van medewerkers, de aandacht voor leren, ontwikkelen en vitaliteit en het inzetten op integraal leiderschap, zet Alerimus in op het behoud van voldoende waardevolle menskracht die nodig is om persoonsgerichte zorg en dienstverlening te leveren. Door de inzet van alle medewerkers en betrokkenen kunnen we onze kernbeloftes waarmaken. We spreken hiervoor onze waardering uit en geven aandacht aan de Dag van de verpleging, Week van de vrijwilliger, Sinterklaas en het eindejaarsgeschenk. Successen en mijlpalen, zoals het einde van het verscherpt toezicht, werden gevierd én beloond met taart en bloemen. Ook stond 2020 in het teken van het wij-gevoel en verbinding tussen teams, en disciplines, binnen de zorglocaties en in de wijk. In de communicatie uitingen van Alerimus, op social media en de nieuwsbrieven, werd regelmatig aandacht besteed aan tutorials van medewerkers, teams en vrijwilligers en het delen van ervaringen. In 2021 zal deze verbinding ook nog verder worden geuit en versterkt.

In de wijk kijken we samen hoe we het beste voor de klant kunnen doen én wie dat doet

Anouk Kamp en Aafke de vrij, coördinatorenduo voor de wijk, blikken terug op het jaar 2020. *'In 2020 zijn we begonnen met een kwaliteitsslag. Het was een jaar van bouwen, ontdekken en behaalde resultaten, hoe klein ook, als successen vieren. Daar krijgen wij energie van!'*

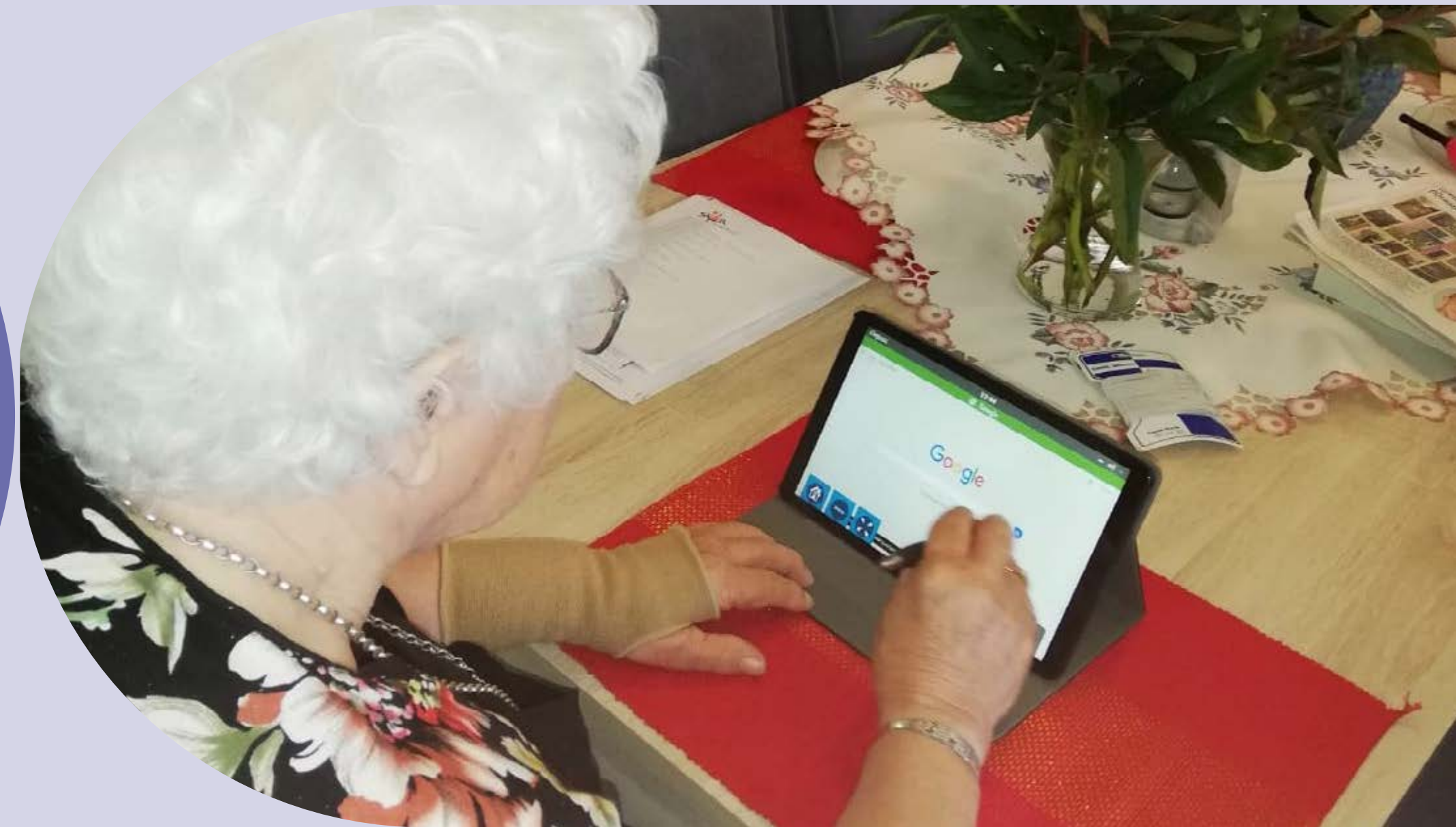
[Lees het interview](#)



Alerimus heeft per zorglocatie een cliëntenraad, die óók de belangen van cliënten in de wijk behartigt. Beide cliëntenraden hebben de ambitie om de vertegenwoordiging van wijkcliënten in hun cliëntenraad te versterken.

Belangrijke gebeurtenissen in 2020

- Eén integraal plan voor de wijk
- Aanstelling van wijkverpleegkundigen
- Kwaliteitsslag in persoonsgericht werken en dossiervoering
- Coachingstraject voor wijkzorgmedewerkers
- Uitrol van Caren Zorgt
- Implementatie van beeldzorg via Compaan-tablets
- Plaatsing van slimme sloten bij cliënten thuis
- Opheffen tekortkomingen HKZ, verlengen certificaat (juli)



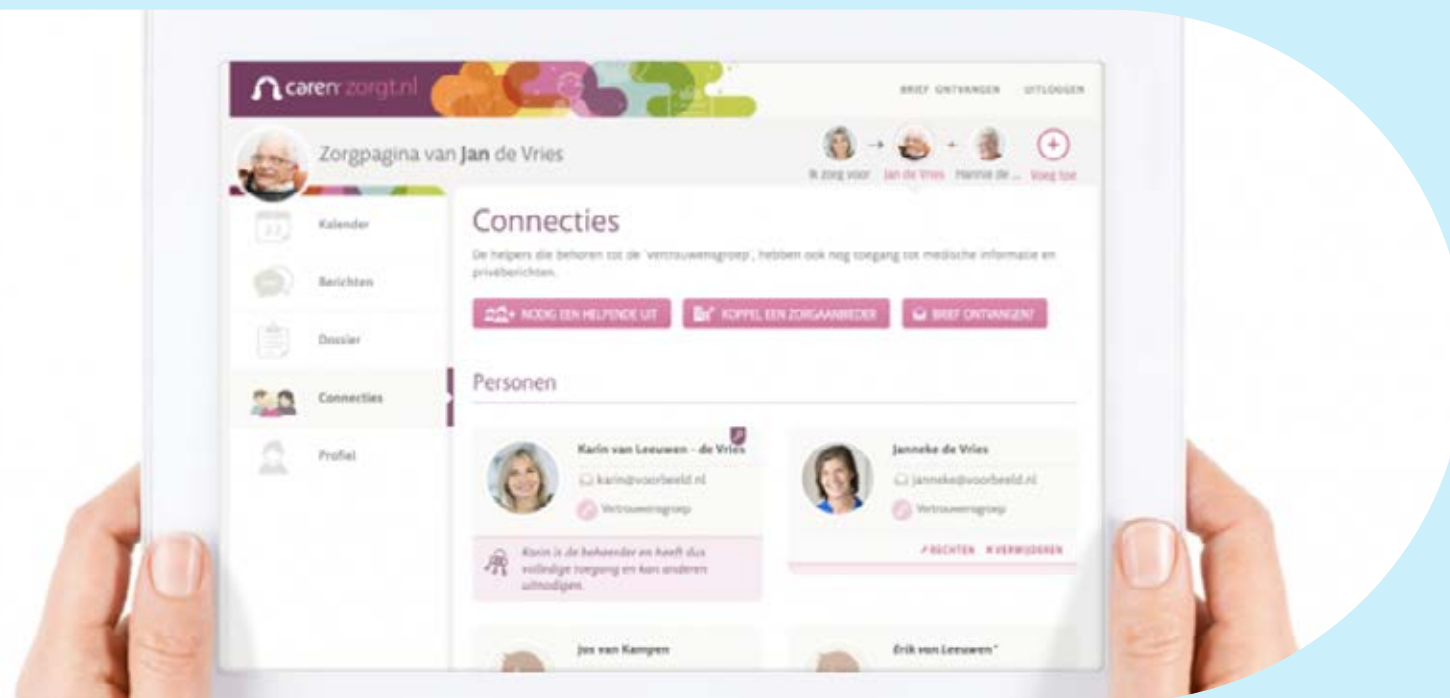
Complimenten die cliënten geven in een klanttevredenheidsonderzoek

- *'Ik ben zeer content over alle zorgverleners!'*
- *'De dames die komen, doen dit werk met hun hart.'*
- *'Ze hebben aandacht en maken een praatje.'*

2020; het jaar van ontwikkeling en innovatie

Alerimus wil klaar zijn voor de ontwikkelingen van vandaag én anticiperen op de uitdagingen van morgen. Digitale innovatie is een belangrijke pijler om te kunnen blijven voldoen aan de verwachte toename aan zorgvragen, meer complexe zorgvragen en de beperkte beschikbaarheid van personeel.

We hebben in 2020 een visie op ICT opgesteld die in 2021 zal worden vastgesteld en die regionaal dient te worden verankerd. Via verschillende projecten spelen we in op maatschappelijke en digitale ontwikkelingen waarmee we onze zorg en dienstverlening nog slimmer, duurzamer en klantgerichter vorm kunnen geven met als uitkomst dat het zelfmanagement van mensen wordt gestimuleerd, mantelzorgers worden ontlast bij de zorg die zij bieden aan hun naaste en medewerkers nog beter in staat zijn om via samenwerking persoonsgerichte zorg te leveren.



Begin 2020 is in de Buitensluis gestart met de inzet van bakentechnologie om cliënten, waar dat vanwege de persoonlijke situatie gewenst en op zijn plaats is, binnen de afgesproken kaders via leefcirkels maximale bewegingsvrijheid te bieden.

In maart 2020 is een succesvol vervolg gegeven aan het beschikbaar stellen van het cliëntportaal Caren Zorgt voor de gehele organisatie. Al eerder was daarmee een start gemaakt op enkele afdelingen binnen de verpleeghuislocaties. Met de toegang tot Caren Zorgt hebben mantelzorgers toegang tot het zorgdossier, kan een persoonlijke pagina worden bijgehouden met het levensverhaal, voorkeuren, interesses, gebruik worden gemaakt van de cliëntagenda en kan worden gecommuniceerd met het zorgmaatje. Dit is zeer waardevol gebleken, in het bijzonder ten tijde van de beperkte bezoekmogelijkheden vanwege corona.

Vanuit het regionale e-health-programma Slim Langer Thuis, onderdeel van Thuis in de Kern, zijn we, door corona versneld, in 2020 gestart met de implementatie van beeldzorg via Compaan-tablets. Alerimus heeft inmiddels 16 Companen ingezet. Cliënten gebruiken de Compaan als aanvulling op, of in plaats van, de wijk- en welzijnszorg. Ook is dit een belangrijk instrument voor sociale activering en het behoud van het sociale netwerk.



De samenwerkende organisaties van Thuis in de Kern, waaronder Alerimus, bieden met de Compaan zorg-op-afstand. De Compaan is een tablet die specifiek voor ouderen bedoeld is. Met de Compaan houden we contact en kunnen we eenzaamheid helpen tegengaan. Ook kan de Compaan fysieke zorgmomenten (deels) vervangen. Zo hebben we bijvoorbeeld beeldzorgcontact voor de controle van medicatie. Daarnaast kan de Compaan de mantelzorgers van cliënten ontlasten, omdat zij eenvoudiger en op afstand beeldcontact kunnen houden met hun naasten. Er zijn twee korte filmpjes gemaakt over hoe de Compaan werkt. Bekijk de filmpjes:

[De Compaan: voor cliënten en mantelzorgers](#)

[De Compaan: voor medewerkers](#)



Een ander regionaal project betreft digitale toegang in de wijk. Een deel van de cliënten waar wijkzorg of alarmering geleverd wordt, kan niet zelfstandig de deur van de woning openen om de wijkzorgmedewerker binnen te laten. In plaats van dat de cliënt een sleutel in bruikleen geeft, wordt een slim slot geplaatst waarmee de medewerker door middel van een app toegang krijgt tot de woning. De medewerker hoeft daardoor niet eerst naar kantoor om sleutels op te halen, maar kan direct naar de cliënt. In 2020 is bij bijna 40 cliënten in Oud-Beijerland een slim slot aangebracht waardoor het wijkteam is overgestapt van sleutels naar digitale toegang.

In relatie tot de werkprocessen van medewerkers zijn mooie verbeterlagen gemaakt door medio 2020 in de Buitensluis en in de Open Waard over te gaan op inzet van mobiele telefonie voorzien van een koppeling met het Verpleegoproepsysteem. Hierdoor kunnen medewerkers bellen, gebeld worden (ook tussen locaties) en ontvangen zij alarmmeldingen m.b.t. hun cliënten op basis waarvan zij in actie kunnen komen.

Verder is in januari 2020 Aleriwijzer, ons vernieuwde digitale organisatiehandboek, gepresenteerd. Aleriwijzer is gevuld met alle informatie die belangrijk is voor medewerkers in de uitvoering van hun werk.



Naast digitalisering innoveren we ook op gebied van duurzaamheid. We hebben de Praktie voor een prikkie gerealiseerd en Too good to go, waardoor we het voedseloverschot aanzienlijk hebben verminderd. De voedingsdienst heeft hiermee belangrijke stappen gemaakt in het terugbrengen van waste en in het ondersteunen van kwetsbaren in de samenleving. Voor 2021 staat het terugdringen van disposables op de agenda.

Daarnaast heeft corona geleid tot een impuls van het (samen)werken op afstand/thuis werken. Zo zijn er in 2020 door corona 15 laptops méér beschikbaar gesteld – van de 80 in totaal – om medewerkers te faciliteren in het thuis werken. Ook is er adequaat overgestapt op Microsoft Teams om digitaal te vergaderen.



Leren, ontwikkelen en verbeteren van kwaliteit

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van leren en ontwikkelen naar het niveau van verpleeghuiszorg. In dit jaar is het kwaliteitssysteem van Alerimus herzien en opnieuw ingericht. Ook is de functie van concerncontroller beschreven en per januari 2021 formeel ingevuld. Deze functionaris geeft onafhankelijk inzicht aan het bestuur en directie of de organisatie 'in control' is op gebied van kwaliteit en financiën. De concerncontroller geeft inzicht aan de directie en bestuur over de (financiële) staat van de hele organisatie (concernbreed) en draagt zorg voor effectieve informatie en analyse ten behoeve van de sturing van de zorg- en bedrijfsvoering processen. De concerncontroller adviseert de directie en bestuur over het risicomanagement en ontwikkelt strategisch controlbeleid, bedrijfsinformatiebeleid en de overlegstructuur binnen Alerimus.



Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsbeleid binnen Alerimus is in 2020 opnieuw ingericht, met een goede samenhang tussen kwaliteit, veiligheid, planning en control en risicomanagement. Om de samenhang te bevorderen en kwaliteit integraal te benaderen is in 2020 de Stuurgroep Kwaliteit geïnstalleerd. Centraal thema van de Stuurgroep Kwaliteit is om binnen alle teams van Alerimus het kwaliteitsdenken verder te ontwikkelen en de beoogde resultaten te monitoren. Er worden kwartaalrapportages opgesteld die de verschillende kwaliteitsanalyses 'verbinden' om een inclusief beeld te genereren van de kwaliteit binnen Alerimus. In 2020 is ook het verbeterregister geïmplementeerd waarin alle gewenste verbeteringen, op inhouds- en procesniveau worden gemeld, zodat adequate opvolging gegeven en gevolgd kan worden en de PDCA cyclus wordt toegepast.

Strategische P&C cyclus

In 2019 heeft de Inspectie en certificeringsinstantie Alerimus gespiegeld in de zorg die wij leveren en de noodzakelijke ontwikkeling die nodig was ten aanzien van verpleeghuiszorg. De uitkomst van deze spiegeling heeft er toe geleid dat wij onze gewenste ontwikkeling en kwaliteitsslag versneld hebben ingezet. De kwaliteitskaders, het toetsingskader Verpleeghuiszorg en de eigen (zorg)visie van Alerimus hebben wij vertaald in ons Kwaliteitsjaarplan 2020 en de hiermee samenhangende doelen, doelstellingen en indicatoren. Dit plan bevatte voor de eerste keer een set aan kritische prestatie indicatoren (KPI's). Daarnaast hebben alle organisatieonderdelen een eigen jaarplan ontwikkeld volgens de SMART methodiek (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden). Op basis hiervan is een organisatie brede, integrale jaarplanning opgesteld. De monitoring van de KPI's en jaarplanning vindt plaats in de

kwartaalrapportages. In het najaar van 2020 zijn de jaarplannen voor 2021 opgesteld. Hier wordt nog meer de verbinding gelegd tussen de strategische thema's van Alerimus en de dwarsverbanden binnen de organisatie dan dat in 2020 het geval was. In 2021 zullen ook de organisatie brede KPI's worden herzien in het licht van de ontwikkeling die de organisatie heeft doorgemaakt en de kwaliteitsslag die Alerimus inmiddels heeft gerealiseerd.

Kwaliteit en veiligheid

In 2020 is het Incidentenbeleid van Alerimus herzien en opnieuw vastgesteld en is de Incidentencommissie (voorheen MIC commissie) met een andere samenstelling en werkwijze verder gegaan. Het incidentenbeleid beoogt een veilige werkcultuur te faciliteren waarin het melden van incidenten als veilig en noodzakelijk wordt ervaren door alle medewerkers. De incidentencommissie analyseert incidenten op team-, locatie- en organisatieniveau om trends en ontwikkelingen van onderwerpen die met elkaar samenhangen, waaronder medicatie, vallen en agressie, met elkaar te verbinden en de dwarsverbanden en opgedane inzichten te vertalen in beleid of interventies. Ook bieden de analyses van de incidentencommissie inzichten voor de (locatie)verantwoordelijken, het MT en de concerncontroller om sturing en opvolging te geven aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening. In 2021 zal ook de MIM (melding incidenten medewerkers) verder worden geïmplementeerd, in samenhang met HR beleid. Zo kunnen de trends van incidenten die betrekking hebben op de veiligheid van cliënten én medewerkers in totaliteit en samenhang worden geanalyseerd en opgevolgd.



Voor het genereren van de MIC cijfers stellen de aandachtshouders per kwartaal een analyse op die wordt besproken in de Incidentencommissie. Tevens worden deze overzichten besproken in het MT. De aandachtsvelders hebben maandelijks een overleg met de (assistent) coördinatoren zorg om de MIC meldingen op individueel (cliënt)niveau te bespreken en tevens de vervolgacties vast te leggen in het dossier. Daarnaast worden de ontwikkelingen op teamniveau besproken en input voorbereid voor de werkoverleggen. Vanaf 1 april 2020 is gewerkt met een nieuw en aangepast MIC formulier waarin ook de tijdblokken zijn opgenomen. Het formulier is daarmee overzichtelijker en vollediger en wordt positief gewaardeerd door de medewerkers.

In het 4e kwartaal 2020 zijn 327 MIC meldingen geregistreerd voor zowel de zorglocaties als van de wijkzorg. Dit is zichtbaar gemaakt in onderstaande tabel.

Locatie de Buitensluis en wijkteam Numansdorp

	2019				2020			
	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
Valincident	84	62	77	117	76	48	43	101
Voorgevallen fouten (medicatie)	66	64	59	57	49	52	14	50
Agressie	8	3	5	5	12	24	15	11
Vermissing	5	21	16	5	2	8	-	-
Gevaarlijke situatie	3	2	6	6	3	-	7	2
Medewerker/bezoek	0	0	0	0	0	-	-	-
Anders	-	-	-	-	0	-	3	-
Totaal	166	152	163	190	142	132	82	164

Locatie de Open Waard en wijkteam Oud-Beijerland

	2019				2020			
	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
Valincident	95	90	71	58	118	67	51	50
Voorgevallen fouten (medicatie)	77	78	30	30	46	19	34	60
Agressie	5	3	5	5	10	16	37	22
Vermissing	5	0	-	2	7	1	11	4
Gevaarlijke situatie	2	2	4	10	1	5	7	1
Medewerker/bezoek	-	-	1	1	0	-	1	-
Anders	-	-	-	-	3	-	-	-
Totaal	184	173	111	105	185	108	141	137

We zien hier dat incidenten die betrekking hebben op vallen zijn afgenomen. De aangepaste risicoanalyse op individueel cliëntniveau die in 2020 is gerealiseerd heeft hier positief aan bijgedragen. Ook is zichtbaar dat medicatiefouten zijn verminderd, maar dat incidenten rondom agressie zijn toegenomen. In 2021 komt er meer aandacht voor onbegrepen gedrag zodat medewerkers en teams beter toegerust worden om hier mee om te gaan.

Een andere methode die Alerimus toepast bij incidenten, is de PRISMA. Deze methode passen wij intern toe om na een incident te leren en zonodig onze samenwerking en werkprocessen te verbeteren. In het 3e kwartaal 2020 is een incident geëvalueerd aan de hand van deze methodiek. De verbeterpunten zijn opgevolgd door de integrale teams en zijn geborgd in het verbeterregister.

Deskundigheid van medewerkers

De deskundigheid van medewerkers ten aanzien van voorbehouden handelingen, wordt gemonitord en geborgd via het leermanagementsysteem Learnlinq. Daarnaast worden medewerkers in de gelegenheid gesteld de handelingen in de praktijk af te toetsen. De praktijkopleiders, die gekoppeld zijn aan afdelingen en teams, de werkbegeleiders en coördinatoren werken hiertoe intensief samen. Daarnaast zijn de Vilans-Kick protocollen digitaal toegankelijk voor medewerkers.



Interne controle

Om goed zicht te houden op de ontwikkeling die Alerimus heeft ingezet ten aanzien van persoonsgerichte (verpleeghuis)zorg, voert Alerimus maandelijks een administratieve controle uit gericht op de volledigheid van de registratie van de cliëntdossiers. De bevindingen worden afgestemd met de leidinggevenden om de nog onvolledige documenten alsnog aan te vullen. In kwartaal vier van 2020 bleken voor zowel de zorg in de zorglocaties als het Wijkpension 90% van de zorgdossiers te voldoen aan de eisen. Bij de wijkzorg was dit 100%.

HKZ en ISO 22000

Alerimus heeft sinds 2005 een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem getoetst aan de normen van de stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Onze voedingsdienst hanteert het ISO 22000-systeem en is eveneens gecertificeerd.

In januari 2020 heeft een externe (opvolg) audit plaatsgevonden. Hierbij zijn acht kritische tekortkomingen geconstateerd en één tekortkoming. Rode draad in de uitkomsten was de tekortkoming op gebied van procesmanagement, de PDCA cyclus en het aantoonbaar maken van de risico-bewustwording binnen de organisatie. De uitkomsten van deze externe audit sloten inhoudelijk aan bij de organisatie brede ontwikkelopgave ten aanzien van verpleeghuiszorg en bij de grondslag van het Samen sterker programma. Op 16 juli 2020 zijn alle kritische tekortkomingen als afgehandeld beoordeeld en is het HKZ-certificaat verlengd.

In de zomer van 2020 heeft ook de audit op gebied van voedselveiligheid plaatsgevonden volgens de ISO 22000. Alerimus is hiertoe opnieuw gecertificeerd.

Interne audits

In het document 'Staan voor kwaliteit' (2018) is beschreven hoe er binnen Alerimus invulling wordt gegeven aan het intern auditeren. We werken hierbij met een groep van acht auditoren en verschillende audit vormen, waaronder de thema-audits, proces-audits,



meeloopaudits en de ongeplande audits. Er wordt daarnaast gewerkt met een audit jaarplan. De interne audits helpen Alerimus om het eigen beleid te toetsen evenals de normen HKZ VV&T 2015. De auditoren nemen ook de aanbevelingen vanuit de laatste externe HKZ en/of ISO audit mee en toetsen de opvolging van de voorgaande interne audits. Zo geven we vorm aan de PDCA-cyclus. Ook worden aandachtsvelden uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Wijkzorg meegenomen tijdens de interne audits. Alle auditoren zijn in 2020 getraind en geschoold in hun rol.

In 2020 zijn er drie interne auditdagen gerealiseerd voor de proces audits op de gebieden Wet zorg en dwang, cliëntdossiers, MIC en medicatie. Daarnaast zijn twee eenvoudige audits uitgevoerd op het thema mondzorg en het thema voedselveiligheid. De bevindingen van de audits zijn teruggekoppeld aan de proceseigenaren en opgenomen in het verbeterregister. De stand van zaken ten aanzien van borging en opvolging wordt per kwartaal gemonitord door de concerncontroller.

Het organisatiehandboek als kwaliteitsinstrument

Alerimus wil een uniforme werkwijze bewerkstelligen waarin het denken vanuit persoonsgerichte zorg en kwaliteit onderdeel wordt van onze nieuwe routine. Om medewerkers hierin te ondersteunen is het organisatiehandboek Aleriwijzer gevuld met beleid, protocollen, procedures en werkinstructies die met elkaar samenhangen en die (zorg)medewerkers ondersteunen in de kwalitatieve uitvoering van hun werk. Het organisatiehandboek maakt hierdoor onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem van Alerimus en wordt daartoe ieder kwartaal gemonitord.

In 2020 is het gehele handboek geactualiseerd, opnieuw ingericht en gevuld met cruciale documenten ten aanzien van de zorg en dienstverlening van Alerimus. Er is tevens een koppeling gemaakt met de Vilans KICK protocollen, en ZIPnet, een toonaangevende website op gebied van infectiepreventie. Daarnaast zijn er snelkoppelingen gerealiseerd voor medewerker applicaties, waaronder het ONS roostersysteem en de salarismodule.

In mei 2020 is een enquête over Aleriwijzer uitgezet. Hieruit blijkt dat 95% van de medewerkers bekend is met het organisatie handboek. Er wordt een gemiddelde waardering van 7,2 gegeven. Ook is het organisatiehandboek onderwerp geweest van een interne auditering in het najaar van 2020. Hieruit kwam naar voren dat de toegankelijkheid van het handboek nog verder vergroot kan worden en de vindbaarheid van de documenten kan worden verbeterd. De uitkomsten zullen worden meegenomen in de evaluatie van het project Aleriwijzer in het voorjaar van 2021 en daar opvolging en borging vinden.

Het organisatiehandboek is ook vast agendaonderdeel van de Stuurgroep Kwaliteit. Het handboek wordt zowel op proces- als inhoudsniveau besproken evenals de gebruikersstatistieken. Hierdoor is er zicht op het gebruik van Aleriwijzer en de toegevoegde waarde voor medewerkers. In 2021 zal er meer aandacht komen voor het borgen van de actualiteit van documenten en het vergroten van de toegankelijkheid van het handboek.

Lerend netwerk

Alerimus maakt deel uit van een lerend netwerk welke wordt gevormd door Cavent, Heemzicht en Alerimus. Besloten is om over het verslagjaar 2020 een externe visitatie bij elkaar uit te voeren op basis van de afzonderlijke kwaliteitsjaarplannen van de

organisaties. De externe visitatie vindt één keer per twee jaar plaats. Hierbij worden verschillende betrokkenen geïnterviewd, waaronder een bewoner, mantelzorger, de cliëntenraad en diverse medewerkers. De bevindingen die uit de externe visitatie komen zullen als leerpunten meegenomen worden voor de komende kwaliteitsjaarplannen. In het 3e kwartaal van 2020 is de gezamenlijke visitatiecommissie gestart met de voorbereiding. De visitatie heeft plaatsgevonden op 18 februari 2021, vanwege de coronapandemie is de gehele externe visitatie op een digitale wijze worden ingevuld.

Risicomanagement

Risicomanagement is een geïntegreerd onderdeel binnen het procesmanagement van Alerimus en op alle lagen binnen de organisatie is het risico bewustzijn vergroot. Op strategisch niveau vindt jaarlijks een analyse plaats van risico's en kansen ook in relatie met stakeholders en context van de organisatie, dit is uitgewerkt in een risicoregister waarin de risico's zijn geclassificeerd en zijn gekoppeld aan de strategische doelen. Daarnaast wordt risicomanagement toegepast op het gebied van de (cruciale) processen, te weten de Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI). Hierbij worden risico's in (kritische) processen geanalyseerd voordat een incident optreedt. Met een multidisciplinaire groep wordt onderzocht wat er in een proces mis kan gaan en welke beheersmaatregelen er ingezet kunnen worden. Deze analyse voeren we uit via de SAFER methode. In het laatste half jaar van 2020 hebben er drie PRI's plaatsgevonden op kritische processen, waaronder het proces van wijkzorg, het proces van vrijheidsbeperking (Wet zorg en dwang) en het proces van de verpleeghuiszorg inclusief het proces MDO. De terugkoppeling van de PRI's wordt per kwartaal ingebracht in de Stuurgroep Kwaliteit, het Bestuurlijk Overleg en het MT. De uitkomsten van de PRI's worden opgenomen in het integrale verbeterregister en monitoring



vindt in ieder geval per kwartaal plaats met de proceseigenaren. Voor 2021 staan nog meer PRI's ingepland, die allen al zijn opgenomen in de kwaliteitsjaarkalender. Het instrument vormt hiermee een waardevolle bijdrage op ons risico- en kwaliteitsmanagementsysteem.

Het risico bewustzijn wordt naast de processen ook ingevoerd bij het opstellen van beleidsstukken, implementatiestukken, begrotingsstukken en managementrapportages, standaard wordt een risico paragraaf opgenomen.

Het melden van incidenten, het analyseren ervan is een onderdeel van het zogeheten Retrospectief risicomanagement, door zaken die al (bijna) fout zijn gegaan te melden en analyseren. Hierbij onderzoeken wij als organisatie achteraf wat er is misgegaan en wat we ervan kunnen leren en beheersactiviteiten kunnen inzetten om te voorkomen. Alerimus gebruikt verschillende signaleringssystemen (zoals MIC, MIM, klachten, interne en externe audits, PRISMA, CTO, MTO e.d.) waarvan de bevindingen gemeld, gerapporteerd en geanalyseerd worden. Opvolging van de bevindingen worden gemonitord in het verbeterregister. De



‘aandachthouders MIC’ van beide locaties stellen een kwartaalanalyse MIC op, deze wordt besproken in de incidentencommissie. Op afdelingsniveau worden de incidenten per thema nader geanalyseerd middels een ‘mindmap’. De aandachtsvelder bespreekt twee keer per maand de incidentmeldingen met de assistent zorgcoördinatoren en de trends worden besproken in de teamoverleggen. Acties op individueel cliënniveau worden in het cliëntendossier opgenomen.

Continu vindt risicomanagement (taxatie en signalering) plaats op cliënt niveau. Zowel bij binnenkomst als bij uitvoering van zorg als bij doorverwijzing. Dit wordt continu bijgesteld middels de risico scan in ONS (ons Elektronisch Cliënten Dossier) en opvolging vindt plaats naar aanleiding van incidentmeldingen.

In het afgelopen jaar is het risicobewustzijn van de organisatie op alle niveau’s van de organisatie verder ontwikkeld alsmede het methodisch inzetten ervan en zijn stappen hierin gezet. Ook in 2021 zal aandacht zijn voor het structureel bedden en borgen als een onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem.

Het verhaal van de organisatie

Algemene identificatie gegevens	
Naam rechtspersoon	Stichting Alerimus
Adres	Bernhardstraat 25
Plaats	Numansdorp
Postcode	3281 BC
Telefoonnummer	0186 659 659
Kamer van Koophandel nummer	24342726
E-mailadres	info@alerimus.nl
Internetpagina	www.alerimus.nl

De structuur van Alerimus

Stichting Alerimus is opgericht op 1 januari 2003 en bestaat uit locatie de Buitensluis (BS) in Numansdorp en locatie de Open Waard (OW) in Oud-Beijerland. Alerimus levert, naast zorg- en dienstverlening in de zorglocaties, ook zorg- en dienstverlening bij cliënten thuis in de wijk. Alerimus wordt bestuurd door de directeur bestuurder met als toezichthoudend orgaan de Raad van Toezicht conform het Governancemodel. De organisatiestructuur van Alerimus is per 1 januari 2021 gewijzigd, waarbij de topstructuur op integrale wijze is ingericht.

Bestuur en Governance

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht werken volgens de Governancecode Zorg 2017, waarin regels zijn vastgelegd voor goed bestuur en goed toezicht. Alle principes uit de Governancecode Zorg 2017 zijn naar letter en geest uitgevoerd in 2020. De Raad van Toezicht heeft in februari 2021 de zelfevaluatie uitgevoerd over 2020, conform de Governancecode Zorg, artikel 7.3.1. Deze zelfevaluatie is gericht op het op peil houden van de kwaliteit en draagt bij aan de professionaliteit van het toezicht. De resultaten van deze zelfevaluatie zijn besproken met de directeur bestuurder. Voor de medewerkers bestaat er een zogenaamde klokkenluidersregeling, vastgesteld met instemming van de Ondernemingsraad. Alle medewerkers zijn van deze regeling op de hoogte gesteld. De volledige regeling en een samenvatting daarvan zijn opgenomen in het organisatiehandboek Aleriwijzer en te allen tijde te raadplegen.





Raad van Bestuur

Alerimus kent een éénhoofdige Raad van Bestuur die sinds december 2014 wordt gevormd door mevrouw B.G.A.M. van Os. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg en dienstverlening en voor de continuïteit van de organisatie. De directeur bestuurder is rechtstreeks verantwoording schuldig aan de Raad van Toezicht. In 2020 heeft de directeur bestuurder wekelijks overleg gevoerd met het managementteam (MT), bestaande uit het hoofd frontoffice verpleeghuiszorg (a.i.), hoofd frontoffice wijkzorg, hoofd backoffice, strategisch communicatieadviseur en de bestuurssecretaris.

Het normatieve karakter voor het handelen en het gedrag van de directeur bestuurder is conform de 'Governance zorg' 2017. Tegenover de samenleving is zij ervoor verantwoordelijk dat Alerimus doelmatig en effectief functioneert. De beloning van de Raad van Bestuur valt binnen de kaders van de Wet Normering Topinkomens (WNT).

De remuneratiecommissie van de Raad van Toezicht heeft in 2020 het functioneren van het bestuur beoordeeld. De directeur bestuurder van Stichting Alerimus was in 2020 (onbezoldigd) bestuurder van Stichting SPHW. Daarnaast was zij tot 1 juli 2020 (onbezoldigd) secretaris van het Laurensfonds. Tot 1 juni 2020 was zij (bezoldigd) vice voorzitter van de Raad van Toezicht van de Rotterdamse Vereniging voor Katholiek Onderwijs en vanaf 1 mei 2020 was zij (bezoldigd) lid Raad van Commissarissen van QuaWonen.

Interne controle en extern toezicht

De interne controle op de organisatie en organisatieprocessen wordt uitgevoerd door de concerncontroller (officieel aangesteld per 1 januari 2021), de bestuurssecretaris en de bestuursadviseur zorg (zelfstandig specialist ouderengeneeskunde en tevens als Wzd-functionaris betrokken bij Alerimus). Het extern toezicht ligt bij de Raad van Toezicht. Om deze toezichthoudende taak naar behoren uit te kunnen voeren, levert de directeur bestuurder periodiek verslag aan bij de Raad van Toezicht. Daarnaast ontvangt de Raad van Toezicht de kwartaalcijfers inclusief een kwaliteitsparagraaf met een uitgebreide toelichting.

Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht is conform de statuten van Stichting Alerimus en de Governancecode Zorg 2017. In 2020 was de Raad van Toezicht als volgt samengesteld:

Naam	Aandachtsgebied	Functie	Benoemd	Termijn	Aftredend
A.W.M. Roozeboom	Financiën	Voorzitter	01-03-2017	1	Teruggetreden per 15-05-2020
K.S. ter Meulen	Kwaliteit & Veiligheid SPHW	Vicevoorzitter / Voorzitter per 01-06-2020	01-05-2016	2	01-05-2024
R.M. Baljon	Kwaliteit & Veiligheid Ondernemingsraad	Lid	01-10-2017	1	Teruggetreden per 01-12-2020
A. Bijl	Kwaliteit & Veiligheid	Lid	01-01-2019	1	01-01-2023
C. de Jong	Financiën Cliëntenraden	Lid / Vicevoorzitter per 01-06-2020	01-01-2019	1	01-01-2023

In het verslagjaar zijn de volgende wijzigingen in samenstelling en functieverdeling van de Raad van Toezicht geweest:

- Mevrouw A.W.M. Ammerdorffer – Roozeboom is per 15 mei 2020 teruggetreden als voorzitter en lid van de Raad van Toezicht.
- Dhr. R. Baljon is per 1 december 2020 teruggetreden als lid van de Raad van Toezicht.
- Mevrouw K.S. ter Meulen is per 1 juni 2020 door de Raad van Toezicht benoemd tot voorzitter.
- De heer C. de Jong bekleedt vanaf 1 juni 2020 de functie van vicevoorzitter Raad van Toezicht.



De heer Arie Bijl is lid van de Raad van Toezicht van Alerimus: *‘Dat het verscherpt toezicht eraf gehaald kon worden, is een belangrijke mijlpaal. Dat hebben we echt met elkaar bereikt. ‘Diepe buiging’ zeggen we vanuit de Raad van Toezicht. Er is door de collega’s een geweldige prestatie geleverd.’*

Lees de terugblik van de Raad van Toezicht op 2020.

Inspraak & samenspraak

De medezeggenschapsstructuur van Alerimus wordt gevormd door meerdere raden.

De cliëntenraden vertegenwoordigen de cliënten van Alerimus, de ondernemingsraad vertegenwoordigt de medewerkers en de VVAR is de verzorgende en verpleegkundige adviesraad binnen Alerimus.

Cliëntenraden

De cliënten worden vertegenwoordigd door een lokale cliëntenraad voor zowel de Buitensluis als de Open Waard. De cliëntenraden vormen een onlosmakelijk deel van Alerimus. De cliëntenraden van beide locaties zijn samengesteld uit vertegenwoordigers van diverse cliëntgroepen. De lokale cliëntenraad heeft elke drie weken overleg met de locatieverantwoordelijke. De beide lokale cliëntenraden vergaderen zes maal per jaar gezamenlijk in het bijzijn van de directeur bestuurder. De directeur bestuurder voorziet de cliëntenraden van alle gegevens en inlichtingen zover deze van belang zijn voor het uitoefenen van haar taak. De cliëntenraden behartigen de belangen van alle cliënten van Alerimus en hebben de wettelijke bevoegdheden in het kader van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Door de invoer van deze wet hebben de cliëntenraden meer zeggenschap en inspraak gekregen. Er vindt minimaal 1 x per jaar een overleg plaats met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht. In 2020 heeft een vakgroep van de cliëntenraden intensief gewerkt aan de uitwerking van de Wmcz. Dit heeft geresulteerd in een nieuw opgestelde Medezeggenschapsregeling Cliëntenraden en voor beide lokale cliëntenraden een nieuw Huishoudelijk reglement die per 1 maart 2021 zijn vastgesteld.

De cliëntenraden hebben een belangrijke rol vervuld in de beleidsontwikkeling binnen Alerimus, en daarmee in de Reis naar goede verpleeghuiszorg die de organisatie vanaf 2015 heeft ingezet. In 2020 hebben de cliëntenraden o.a. ingestemd met het ‘Samen sterker’ programma, de Visie op zorg en dienstverlening, het Wzd beleidsplan, de Kaderbrief, het Kwaliteitsjaarplan 2021, de Jaarrekening, de tevredenheidsmetingen via de PREM wijkverpleging en Zorgkaart Nederland, de bezoekenregeling(en) in het kader van de coronapandemie en de strategische notitie Identiteit en kernwaarden.

De cliëntenraden zijn ook betrokken geweest bij gesprekken met belangrijke stakeholders en zorgpartners. Een afvaardiging van de cliëntenraden is vertegenwoordigd bij het bestuurlijk overleg met het Zorgkantoor en is gesprekspartner voor de Inspectie Jeugd en Gezondheidszorg (IGJ) en voor externe auditoren ten behoeve van de HKZ-certificering.

De cliëntenraden vinden het belangrijk om regionaal en landelijk mee te denken over belangrijke ontwikkelingen, en hebben daartoe in november 2020 deelgenomen aan een online congres met als onderwerp ‘cliëntenraden daadkrachtiger en zichtbaarder’.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad levert een bijdrage aan de medewerkers, het MT en de directeur bestuurder van Alerimus en heeft adviesrecht op alle benoemingen voor de Raad van Toezicht. De ondernemingsraad vindt het belangrijk dat werknemers in de hele organisatie op gelijke wijze worden behandeld en medewerkers de ruimte krijgen om eigen initiatief te tonen. De ondernemingsraad staat voor een open en constructieve communicatie met medewerkers waarbij de visie en missie van Alerimus leidend zijn. In 2020 kwam

de ondernemingsraad 14 keer bijeen waarvan 7 keer met de directeur bestuurder. De directeur bestuurder informeert de ondernemingsraad per vergadering over lopende zaken. De samenwerking tussen de directeur bestuurder en de ondernemingsraad werd aan beide zijden positief beoordeeld. De notulen van het MT-overleg, worden structureel aan de ondernemingsraad verstrekt. In alle ontwikkelingen blijft de ondernemingsraad alert op de positionering van medewerkers die te maken hebben met veranderende werkomstandigheden.

In 2020 heeft de ondernemingsraad ingestemd en/of advies uitgebracht over de Kaderbrief, de begroting 2021, het Kwaliteitsjaarplan 2021, de Jaarrekening, de strategische notitie Identiteit en kernwaarden de Visie op zorg en dienstverlening en het verzuimprotocol. Ook heeft de ondernemingsraad meegedacht over de ontwikkelingen ten aanzien van corona en de gevolgen die dit heeft gehad voor medewerkers, waaronder het sluiten van de zorglocaties, de compartimentering en de afschaling van de WMO zorg.



Voorzitter van de ondernemingsraad van Alerimus is Wim Dorst. *‘Wij bekijken vooral of de medewerkerskant voldoende belicht is. We brengen zaken in waarvan we weten dat medewerkers ermee zitten.’*

[Lees het hele interview hier.](#)

VVAR

De verpleegkundige en verzorgende adviesraad is in 2019 geïnstalleerd en is gericht op de kwaliteit van de verpleegkundige en verzorgende zorgverlening binnen Alerimus. De VVAR vergadert vijf keer per jaar en geeft advies aan de directeur bestuurder en het MT over de kwaliteitsontwikkeling binnen de organisatie. De VVAR is tevens lid van de Stuurgroep Kwaliteit en denkt binnen dat platform mee over kwaliteitsontwikkeling. In 2020 is de VVAR door de coronapandemie beperkt aanwezig geweest en hebben er een aantal wijzigingen in de samenstelling plaatsgevonden. In 2021 zal de adviesfunctie van de VVAR verder worden uitgebouwd.

Stakeholders en leveranciers

Alerimus heeft een goede relatie met de directe stakeholders. Er is periodieke afstemming met het zorgkantoor, zij zijn ook betrokken (geweest) bij het verscherpte toezicht door de Inspectie voor Jeugd en Gezondheidszorg (IGJ). Alerimus heeft, op verzoek van het zorgkantoor, een convenant getekend voor samenwerking ten behoeve van arbeidsmarkt

en toerusting voor de Zuid Hollandse Eilanden. Het Programma Thuis in de Kern is een van de ontwikkelroutes van dit convenant. De nieuwe gemeente Hoeksche Waard heeft Thuis in de Kern opgenomen als één van de vier domeinen binnen het Sociaal Domein. Er wordt nauw samengewerkt waarbij de zorgorganisaties veelal de leiding nemen. De samenwerking met de gemeente Hoeksche Waard en de verbindingen zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau zijn goed.

In 2020 hebben de leveranciersbeoordelingen conform planning plaatsgevonden. Met verschillende leveranciers hebben er accountgesprekken plaatsgevonden waarin de kwaliteit van de dienstverlening is besproken. Verschillende langlopende contracten zijn geëvalueerd en gehercontracteerd. In 2020 is er gewerkt aan een nieuw format om de leveranciersbeoordeling plaats te laten vinden. Deze nieuwe insteek zal in 2021 verder worden geïmplementeerd.

Hoeksche Waardse samenwerkingsrelaties

Alerimus, Heemzicht en Cavent vormen samen het lerend netwerk en trekken in gezamenlijkheid op om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren en hierin te leren van elkaar. In regionaal verband is in 2018 het gezamenlijke programma Thuis in de Kern van Zorgwaard, Heemzicht en Alerimus opgezet, met aandacht voor preventie, participatie en innovatie binnen de Hoeksche Waard. Hierin zijn een aantal ontwikkelprogramma's opgezet waar de organisaties zich voor inzetten. Alerimus is trekker van de programma's 'Huiskamers van de wijk' en 'Tijdelijk verblijf in de kern (Wijkpensions)' met de hieraan verbonden pilot logeerzorg. De pilot zal worden geëvalueerd en er zal een uitspraak worden gedaan over het voortbestaan van deze zorg en dienstverlening binnen

de Hoeksche Waard. De pilot wordt met één jaar verlengd zodat de uitkomsten van de evaluatie kunnen worden vertaald naar keuzes voor het jaar 2022.

Daarnaast doet Alerimus mee aan het programma Slim Langer thuis van Thuis in de Kern, waarbinnen de Slimme Sloten in de wijk zijn gerealiseerd. Ook vormen Zorgwaard, Heemzicht en Alerimus samen de Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) die de 24-uursalarmering verzorgt voor ruim 380 cliënten in de Hoeksche Waard. In 2020 is de voortgang van de stichting SPHW geëvalueerd en herzien zodat de stichting nu, en in de toekomst kwalitatieve dienstverlening kan leveren tegen de achtergrond van een groeiende behoefte bij cliënten, een krimpende arbeidsmarkt en een beperkte financiering vanuit de zorgverzekeraars. Daarnaast geeft Alerimus samen met de andere zorgpartners binnen Thuis in de kern invulling aan de Hoeksche zorgcampus om mensen te enthousiasmeren over het werken in de zorg en zorgmedewerkers ook te behouden binnen de zorgsector. De financiering van het programma Thuis in de kern loopt eind 2021 af. In 2021 zal de effectiviteit van het programma worden geëvalueerd en de voortgang worden gewogen.

Op regionaal niveau is de ketensamenwerking van betekenis, met name op het gebied van palliatieve zorg en ketenzorg dementie. Er wordt gestuurd op de nog steeds groeiende wachtlijsten in de ketenzorg ondanks de uitbreiding van het aantal casemanagers. Binnen de drie zorgorganisaties voor ouderenzorg, Heemzicht, Zorgwaard en Alerimus, is er een groeiende samenwerking teneinde aan de actuele vraag en de noodzaak tot verregaande ontwikkeling te kunnen voldoen. Er vinden periodieke overleggen plaats tussen de zorgorganisaties. Ook de relatie met Careyn groeit waardoor er met meer afstemming

en onderlinge verbinding zorg verleend wordt. Met veel collega's binnen zorg, welzijn en wonen op 'het eiland' zijn er goede relaties.

Het kerngericht werken, 'Binnen is buiten, buiten is binnen', heeft geresulteerd in het vriendenconcept van Alerimus. Het vriendenconcept voor lokale samenwerkingspartners, verenigingen en individuele burgers slaat aan en werkt. In Numansdorp heeft dit geleid tot oprichting van het dorpsberaad waar de Buitensluis actief lid van is. Het Wijkplein in Zoomwijk en 'Bij Amalia' in Numansdorp, zijn vóórdat het coronavirus zijn intrede deed, zeven dagen per week geopend en hebben een groeiend aantal bezoekers laten zien. Ook is de bibliotheek ingehuisd in de Buitensluis en zijn in 2019 hier ook de jeugd- en wijkteams van de Hoeksche Waard en het servicepunt van de gemeente Hoeksche Waard gevestigd. Helaas heeft de coronapandemie en de sluiting van de zorglocaties in 2020 geresulteerd in meer fysieke afstand.

Landelijke samenwerkingsrelaties

In 2019 is de directeur bestuurder gestart met een training Zelfreflectie voor bestuurders waarbij de nadruk ligt op intervisie. Aan deze groep nemen 12 zorgbestuurders deel. In de dagelijkse praktijk weet men elkaar te vinden en worden inzichten en ervaringen gedeeld. Via het project logeerszorg participeert Alerimus in het landelijk project logeerszorg waarbij er directe verbinding met het ministerie is. Verzorgenden en verpleegkundigen zijn aangesloten bij de V&VN waardoor zij worden uitgenodigd voor netwerk- en ontwikkelbijeenkomsten. Alerimus stimuleert deelname hieraan.

Duurzaamheid en klimaat

Vanzelfsprekend vindt Alerimus duurzaamheid een belangrijk onderwerp. Bij de aanschaf van nieuwe materialen en bij investeringen is duurzaamheid een belangrijke voorwaarde. Alerimus heeft veel aandacht besteed aan duurzaamheid bij de inrichting van de zorglocaties. De verlichting binnen de locaties werkt goeddeels op bewegingsmelders en het gebruik van disposables is de afgelopen jaren bijna gehalveerd. In 2019 is de pilot vacumeren (van incontinentiemateriaal) met succes afgerond en is dit op beide zorglocaties geïmplementeerd. De nieuwe locatie de Open Waard is gebouwd met de nieuwste systemen op het gebied van de levering van warmte en koude. Ook wordt er in de nieuwe Open Waard, gelijk aan de regels van Oud-Beijerland, gescheiden vuil ingezameld. In het kader van ICT-ontwikkeling zijn alle printers ingenomen en wordt er uitsluitend via de kopieerapparaten geprint. Door het toerusten van medewerkers met iPads, telefoons en laptops worden de papieren dossiers en prints beperkt. Er wordt zoveel mogelijk vergaderd zonder papier. Na de verbouwing van de keuken van de Buitensluis is er een waste-machine aangeschaft die overgebleven etensresten vermaalt en verwerkt tot bruikbaar compost. Maaltijden die over zijn worden via de Too good to go-app voor een kleine prijs aangeboden aan de lokale bevolking.



In 2021 zal Alerimus beleid over klimaat en duurzaamheid verbinden aan de nieuw op te stellen strategische visie. Daarmee wordt duurzaamheid en klimaat nog beter verankerd in de werkprocessen van de organisatie en in het denken en doen van medewerkers.

Regeling ‘Vertrouwenspersonen en klachten’

Binnen Alerimus willen wij warme en betrokken zorg en dienstverlening leveren. Wij gaan daarvoor het gesprek aan over de wensen en behoeften van de cliënt, en zetten ons hier als medewerker, team en organisatie met hart en ziel voor in. Toch kan het gebeuren dat de cliënt of medewerkers, ergens niet tevreden over is of zijn verhaal liever bespreekbaar wilt maken met een derde. Hiertoe heeft Alerimus de ‘Regeling vertrouwenspersonen en klachten’ opgesteld. Alerimus vindt het belangrijk dat de cliënt én medewerker een luisterend oor vindt voor de onderwerpen die hem bezig houden én dat de door de cliënt of medewerker aangedragen verbeterpunten op een juiste manier worden opgevolgd. In de ‘Regeling vertrouwenspersonen en klachten’ wordt beschreven welke vertrouwenspersonen er voor de cliënt en de medewerker beschikbaar zijn en hoe en voor welke onderwerpen deze personen kunnen worden benaderd. Hierin wordt onderscheid gemaakt in algemene klachten, en klachten die samenhangen met de Wet zorg en dwang (Wzd). Ook wordt aangegeven op welke wijze de cliënt of medewerker een klacht bespreekbaar kan maken en hoe deze klacht opvolging krijgt binnen Alerimus.

Binnen Alerimus was in 2020 één algemene vertrouwenspersoon beschikbaar voor cliënten en medewerkers. De vertrouwenspersoon kan met name bijdragen aan de oplossing van ondervonden problemen van cliënten of medewerkers door deze bespreekbaar te maken. In 2020 is geen beroep gedaan op de vertrouwenspersoon.

In 2020 is met de inwerkingtreding van de Wet zorg en dwang ook een Cliëntvertrouwenspersoon Wzd verbonden aan Alerimus. Cliënten met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen hebben volgens de Wzd recht op de ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Anders dan de algemene vertrouwenspersoon, is deze vertrouwenspersoon Wzd uitsluitend gericht op de uitvoering van de Wet zorg en dwang. Deze cliëntenvertrouwenspersoon kan de cliënt, en de wettelijk vertegenwoordiger, ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de cliënt vertrouwenspersoon Wzd ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf binnen Alerimus. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is onafhankelijk en is niet in dienst van Alerimus. Voor deze regio is het LSR de aangewezen CVP-organisatie. In 2021 zal de communicatie over de cliëntvertrouwenspersoon nog verder aandacht krijgen binnen Alerimus.

Binnen Alerimus is er een klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert cliënt en medewerker en kan, als de persoon in kwestie dat wilt, bemiddelen om de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris oordeelt niet over de gegrondheid van de klacht maar neemt een neutrale positie in. De klachtenfunctionaris brengt de klacht onder de aandacht van betrokkenen en houdt deze op de hoogte van de voortgang en de resultaten. Daarnaast geeft de klachtenfunctionaris advies over de verdere opvolging en eventuele externe toeleiding van de klacht.

In 2020 zijn er vijf klachten besproken op bestuurs- of directieniveau, waarvan bij één klacht de klachtenfunctionaris betrokken is geweest. Bij alle klachten zijn dialoog en verbinding het uitgangspunt geweest. Alle klachten zijn in 2020 afgerond.

AVG

Alerimus werkt met een Privacyverklaring die volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming is opgesteld. De Privacyverklaring is gepubliceerd op de website van Alerimus alsmede op het digitale organisatiehandboek Alerimus. Hiermee geven we invulling aan het zorgvuldig omgaan met gegevens van klanten, cliënten, medewerkers en andere betrokkenen. Er zijn in 2020 géén AVG meldingen binnen gekomen bij de bestuurssecretaris.

Financieel beleid

Het verslagjaar 2020 eindigt voor Alerimus met een positief resultaat van € 297.000. Dit resultaat wordt voor € 638.000 bepaald door extra en grotendeels incidentele kosten om de ontwikkelopgave te kunnen realiseren. De urgentie van deze ontwikkelopgave is in het verslagjaar 2020 versterkt vanwege het verscherpte toezicht vanuit de Inspectie en de opgave voor de wijk wat ook door de externe Kiwa auditor werd gesignaleerd. De extra kosten en omzetsderving als gevolg van de corona pandemie is uiteindelijk geheel gecompenseerd en heeft daardoor geen effect op het resultaat. Rekening houdend met enkele incidentele posten heeft Alerimus een genormaliseerd positief resultaat van € 842.000, dit is in lijn met de genormaliseerde positieve resultaten van de afgelopen verslagjaren.



Cora Peet is coördinator Financiën en zorgverkoop bij Alerimus. Cora werkt in de backoffice. *‘Ik ben er trots op dat, ondanks de moeilijke perioden, het werk nu op zijn plek valt.’*

Lees hier Cora's terugblik op 2020

Bedrijfsopbrengsten

Alerimus kent een totale omzet van € 21,4 miljoen vergeleken met een omzet van vorig jaar van € 17,8 miljoen. Hiermee kent de omzet een stijging van € 3,6 miljoen (=20%).

Deze stijging is zichtbaar in de volgende rubrieken:

- De gehele coronacompensatie is opgenomen in de rubriek opbrengsten, maar die omvat ook compensatie voor extra personele en materiele kosten. Deze extra kosten staan in andere rubrieken, dus dit moet met elkaar in verband worden gezien.
- De kwaliteitsgelden bedragen in het verslagjaar 2020 € 1.260.000 en is ten opzichte van vorig jaar gestegen met circa € 600.000. Dit is daarmee het 3e jaar waarop de zorgaanbieders de beschikking hebben gekregen over extra kwaliteitsbudget.
- We kennen een gemiddeld hogere zorgvraag, meer cliënten met een ZZP (zorgzwaartepakket) inclusief behandeling, een uitbreiding van een tweetal zorgappartementen in de Buitensluis en een hogere aandeel van MPT vergeleken met het vorige verslagjaar, per saldo een hogere WLZ omzet van circa € 2,1 miljoen. Hierin

zit een volledige coronacompensatie voor zowel de omzetderving (€ 311.000) als de extra kosten (€ 1,4 miljoen) vanwege de corona pandemie.

- In het resultaat wordt rekening gehouden met de transitiegelden vanuit het gezamenlijke regionale project 'Thuis in de Kern' samen met twee andere zorgaanbieders uit de regio, de omzet is met € 286.000 gestegen vergeleken met het vorige verslagjaar.
- In de rubriek subsidies is de compensatie van de zorgbonus verwerkt voor een bedrag van € 670.000. Per saldo heeft het uitbetalen van de zorgbonus een neutraal effect op het resultaat.

Bedrijfslasten

De totale bedrijfslasten bedragen € 21,1 miljoen en zijn daarmee met € 4 miljoen gestegen ten opzichte van het vorige verslagjaar (=24%). De stijging wordt nagenoeg verklaard door de volgende punten:

- Er is in het verslagjaar 2020 extra geïnvesteerd om daarmee de ontwikkelopgave te kunnen realiseren, dit bracht € 638.000 aan extra kosten met zich mee.
- De formatie kent een uitbreiding van 20 FTE, voornamelijk zichtbaar bij het zorgpersoneel.
- Vanwege de effecten van de corona pandemie was Alerimus genoodzaakt extra personeel in te zetten, wat met name zichtbaar is in de rubriek 'uitzendkrachten', tevens was extra interne inzet noodzakelijk.
- Om de doelstellingen te kunnen realiseren vanuit de kwaliteitsgelden is extra personeel ingezet, zowel intern als extern personeel.

- Binnen de rubriek personeelskosten is rekening gehouden met de loonsverhoging van 3,5% per 1 juni 2020 conform de cao VVT.
- Het uitbetalen van de zorgbonus voor een bedrag van € 637.000.
- De voorziening inzake het saldo van de compensatie en vakantie uren zijn gestegen ten opzichte van het vorige jaar met € 327.000.
- In de rubriek algemene kosten en de bewoners gebonden kosten is een stijging zichtbaar van circa € 1 miljoen vanwege de extra kosten die noodzakelijk waren vanwege de effecten van de corona pandemie.

Met het oog op het genormaliseerde resultaat kan geconcludeerd worden dat Alerimus in lijn met de afgelopen jaren een financieel gezonde organisatie is. Wel heeft het verslagjaar 2020 zich gekenmerkt door uiteraard de effecten van de corona pandemie en de kosten die de ontwikkelopgave met zich heeft meegebracht. Met name op de liquiditeit heeft dit een effect gehad. De extra kosten om de ontwikkelopgave in 2020 te kunnen realiseren is in de jaarrekening 2019 als een geormerkte resultaatbestemming opgenomen.

Investerings

Er is dit verslagjaar minder geïnvesteerd dan was begroot, dit wordt voor een groot deel verklaard door de effecten van de corona pandemie. Daarmee zullen enkele gebouwgebonden aanpassingen worden doorgeschoven naar het verslagjaar 2021.

Verbouwingen: de gerealiseerde kosten betreffen voornamelijk de verbouwing van de twee zorgappartementen in de Buitensluis. Door de corona periode is de verbouwing moeizamer verlopen i.v.m. met vertraging van materialen toevoer. De verbouwing is eind

augustus zo goed als afgerond. Ook zijn de cv-ketels op de verpleegafdeling van de Buitensluis vervangen.



ICT: de focus vanwege de corona pandemie heeft vanaf maart 2020 gelegen op ICT-projecten die bijdragen aan de samenwerking tussen medewerkers (online-vergaderen), de implementatie van Caren Zorgt, beeldcontact tussen cliënt en mantelzorger (Skypen) en het leveren van beeldzorg door medewerkers aan cliënten (Compaan). Daarnaast is het project zorgoproepsysteem binnen de Buitensluis gerealiseerd, de server is vervangen en de bakens zijn geïnstalleerd ten behoeve van het inrichten van de leercirkels. Het laatste onderdeel van dit project, namelijk de telefonie, is in september gerealiseerd. Dit behelst het werken met mobiele telefoons voor telefonie, alarmopvolging en een eenvoudige interne doorschakeling voor de zorglocatie de Buitensluis. De toegang voor ONS, ons elektronisch cliëntensysteem, is recent gewijzigd, daar is de 'twee factor authenticatie' ingevoerd. Hiervoor zijn ook tokens aangeschaft. Ook is de uitbreiding van het wifi netwerk in de Open Waard gerealiseerd.

Voedingsdienst: de airco in de spoelkeuken is vervangen. Ter vervanging van de huidige vaatwasser is eind 2020 een nieuwe vaatwasser aangeschaft.

Vervoer: de huidige bus die gebruikt wordt voor het vervoer van cliënten van de dagbesteding van de Open Waard is vervangen voor een bus die rolstoeltoegankelijk is.

Zorg en Welzijn: in het verlengde van de eerste fase van de aanschaf van nieuwe behandelbedden eind 2019 zijn ook in dit verslagjaar acht behandelbedden aangeschaft. Uiteindelijk zal het gehele 'beddenhuis' vervangen worden zodat deze daarmee voldoet aan de veranderde wet- en regelgeving van de verpleeghuizen en aansluit op de uitbreiding van de behandelcapaciteit van Alerimus. Dit wordt opgenomen in de begroting 2021. In het verslagjaar 2020 is tevens nieuw meetapparatuur aangeschaft, een medicijnkoelkast en een afdelingswagen. Ten tijde van corona en de sluiting van de zorglocaties zijn vier labrynt fietsen aangeschaft om in de noodzakelijke bewegingsbehoefte van de bewoners te voorzien. Eén is geschonken door de vrienden van de Buitensluis, de overige zullen op de middelen kwaliteitsgelden verhaald worden.



En door... Alerimus!

Alerimus is met recht trots op de behaalde resultaten in 2020 en de inzet van een ieder die hierbij betrokken is geweest. Deze trots geeft ons vleugels om onze ambities in 2021 onverminderd voort te zetten. We hebben hiertoe vijf strategische thema's ontwikkeld die in 2021 onze aandacht zullen hebben. We gaan het komende jaar dóór met alles wat we op gebied van persoonsgerichte zorg ontwikkeld en verbeterd hebben en maken ons dit verder eigen. We noemen dit het thema bedden en borgen van persoonsgerichte zorg.

Het bedden en borgen doen we samen. Collega's van zorg, welzijn, voeding, huishouding en de ondersteunende diensten werken op een slimme manier samen om gezamenlijk bij te dragen aan het welbevinden van de cliënt. Om de samenhang te versterken zal het thema integraal samenwerken en het thema het borgen van leiderschap in de Open Waard, de Buitensluis en in de wijk nog verder worden uitgebouwd. Daarnaast geven we het komende jaar aandacht aan het thema leer en ontwikkelklimaat. De cliënt mag er op vertrouwen dat medewerkers in de uitvoering van hun werk deskundig, bevoegd en bekwaam zijn. In 2021 worden er daarom scholings- en ontwikkelplannen voor de teams opgesteld en krijgen de individuele ontwikkelgesprekken tussen medewerkers en leidinggevende extra aandacht. Medewerkers en teams voelen en nemen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het werk en de integrale en multidisciplinaire samenwerking. Binnen Alerimus wordt dit eigenaarschap genoemd, een thema dat in 2021 verder wordt uitgewerkt.

Ook wil Alerimus de 'blik naar buiten' en de samenwerking met (zorg)partners in de Hoeksche Waard verstevigen, zodat de organisatie nu en in de toekomst kan aansluiten bij de (toenemende) vraag en behoefte van de cliënt. Daarnaast zet Alerimus in op het thema innoveren en de inzet van slimme, medische hulpmiddelen in om de zelfredzaamheid en het welbevinden van de cliënt te vergroten. Dit doen we door digitalisering zodat we organisatie breed sneller, slimmer en klantgerichter kunnen werken. Tot slot heeft Alerimus in 2021 aandacht voor duurzaamheid door o.a het gebruik van wegwerpartikelen te verminderen en afval en voedseloverschot te beperken.

Het waarmaken van onze ambities doen we binnen Alerimus met elkaar en in samenspraak met de cliënt en cliëntenraden, mantelzorgers, vrijwilligers, medewerkers, VVAR, de ondernemingsraad en raad van toezicht. Alerimus, dat zijn wij!





Alerimus: warm, betrokken en ondernemend

Bijlagen

1. Kerngegevens
2. Specificatie Raad van Toezicht
3. Specificatie productiegegevens
4. Bedrijfsopbrengst

Bijlage 1 Kerngegevens

Kerngegevens cliënten en productie

	2020	2019	2018
Cliënten woonachtig in zorglocaties in het verslagjaar (incl. KDO ¹)	226	282	213
Feitelijk aantal plaatsen zorglocaties op 31 december (incl. KDO ¹)	150	148	149
Cliënten wijkzorg (excl. Dagactiviteiten) op 31 december	683	604	594
Cliënten in dagactiviteiten op 31 december	58	70	65
Aantal uren wijkzorg productie in het verslagjaar	29.854	30.860	28.235
Aantal verzorgingsdagen zorglocaties in het verslagjaar	28.507	37.048	39.186
Aantal verpleegdagen zorglocaties in het verslagjaar	24.126	17.058	13.498
Aantal VPT ² -dagen in het verslagjaar	4.403	5.357	3.222
Aantal dagen ELV	1.735	1.492	
Aantal dagen op basis GGZ indicatie	366	365	
Aantal dagen respijtzorg / logeren	208	285	

¹ KDO: Kortdurende opname

² VPT: Volledig Pakket thuis

Kerngegevens bedrijfsopbrengst

	2020	2019	2018
Totale bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	€ 21.450.158	€ 17.836.387	€ 15.609.387
Waarvan zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning	€ 20.002.305	€ 17.001.189	€ 14.825.222
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	€ 1.447.863	€ 834.701	€ 784.165

Kerngegevens personeel

	2020	2019	2018
Aantal personeelsleden in loondienst 31 december	437	419	382
Aantal fte in loondienst op 31 december ¹	247	230	220

¹ op basis van verloonde uren

Bijlage 2 Specificatie Raad van toezicht

2.1 Bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht

In het reglement van de Raad van Toezicht is de bezoldigingssystematiek opgenomen. De bezoldiging van de voorzitter en leden van de Raad van Toezicht valt binnen de normen van de Wet normering topinkomens (WNT) en de daarvan onderdeel uitmakende Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp. Alerimus is ingedeeld in klasse 3. De bezoldiging is verantwoord in paragraaf 25 van de jaarrekening.

Naam	Hoofdfunctie	Nevenfunctie(s)	Bezoldiging nevenfuncties
A.W.M. Roozeboom	Partner en advocaat arbeids- en contractenrecht bij NRW Advocaten	Raad van Toezicht van Zorgimpuls	Bezoldigd
K.S. ter Meulen	Gevestigd huisarts	Raad van Toezicht SPHW	Onbezoldigd
R.M. Baljon	Sector manager Star-shl	Voorzitter WCS Kenniscentrum Wondzorg	Bezoldigd
		Vicevoorzitter JTV Mondzorg voor kids	Bezoldigd
A. Bijl	Arie Bijl Consultancy	Bestuurslid Voedselbank Zuid-West drenthe	Onbezoldigd
		Raad van Toezicht Ikazia Ziekenhuis Rotterdam	Bezoldigd
		Lid van Verwantenraad Profila Zorg	Onbezoldigd
		Adviesraad Sociaal Domein gemeente Staphorst	O.b.v. onkostenvergoeding
C. de Jong	Statutair bestuurder BNP Paribas Cardif Nederland	Consultant House@Holland B.V.	Bezoldigd

2.2 Nevenfuncties van de leden van de Raad van Toezicht

Alle leden van de Raad van Toezicht hebben over 2020 een ondertekende verklaring afgegeven met betrekking tot hun (neven)functies. Er is niet gebleken dat de vermelde functies tot belangenverstrengeling aanleiding zouden kunnen geven of dat anderszins Stichting Alerimus hiervan nadelige effecten zou (kunnen) ondervinden. In het volgende overzicht worden de betreffende functies vermeld:

Bijlage 3 Specificatie productiegegevens

WMO prestaties in arrangementen/uren/dagen

	HV-WMO HO nieuw	01A03 HV- WMO-HHT	HV-WMO- HO+	01A04 HV pxq	02A02 BG ind cat 1	02A03 BG ind cat 2	04A01 respijtzorg	04A04 logeren pilot	07A03 BG groep cat 1	07A04 BG groep cat 2	08A03 Vervoer excl rolstoel	08A04 Vervoer incl rolstoel
Gemeente Hoeksche Waard		2.312		49.124	549	29		208	7.606	376	2.031	248

WLZ prestaties in uren/dagdelen

	BH basis	BG groep	PV	VP	BG	HH	Vervoer
Totaal	36	2.696	4.890	887	313	3.053	1.090

Wijkverpleging in uren

Totaal	20.675
--------	--------

Bijlage 4 Bedrijfsopbrengst

		2020	2019	2018	2017
Liquiditeit	Quick ratio ¹	1,66	1,91	1,90	2,41
	Current ratio ²	1,66	1,91	1,90	2,41
Solvabiliteit	Eigen vermogen / totaal	46,47	47,90	43,87	42,33
	Eigen vermogen / tot. opb.	22,96	25,95	24,93	25,65
Rentabiliteit ³		2,8	7,6	2,02	3,00

¹ Quick ratio: (vlottende activa – voorraden + liquide middelen) / kortlopende passiva

² Current ratio: (vlottende activa + liquide middelen) / kortlopende passiva

³ Rentabiliteit: (bedrijfsresultaat / totaal vermogen)

Colofon

Dit is een uitgave van Stichting Alerimus.

Tekst: Alerimus

Fotografie: Elizabeth Heijblom, Arno Hoogwerf, Mary Romijn en anderen

Een aantal foto's in dit jaarverslag dateren uit de eerste maanden van 2020, voordat de coronapandemie uitbrak.

Op de voorkant van dit jaarverslag:

Mei 2020: Mevrouw Hofstede ziet voor het eerst sinds lange tijd haar dochter Astrid Hueting-Hofstede via de bezoekoets in de Open Waard.

Foto: Mary Romijn

Vormgeving: Anjo van den Bos | G-linq Communicatievormgeving

Numansdorp, mei 2021

Contactinformatie

Stichting Alerimus

Postbus 7332

3280 AC Numansdorp

0186 659 659

info@alerimus.nl

www.alerimus.nl



Alerimus: warm, betrokken en ondernemend