

2023

PASSENDE ZORG



Kwaliteitsverslag


Cedrah
Wonen • Zorg • Diensten

Inhoudsopgave

Woord vooraf.....	3
1. Passende zorg, het realiseren van persoonsgerichte zorg.....	4
1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
1.2 Cliëntparticipatie	6
1.3 Cliënttevredenheid	7
2. Passende Zorg: Met onze cliënten de woonleefgemeenschap realiseren	8
2.1 Oog voor de belangrijke dingen van het leven	8
2.2 De identiteit beleven	9
2.3 Je thuis voelen	9
2.4 Toekomstbestendig zorg- en woonvastgoed	10
3. Passende Zorg: Wonen in een veilige en duurzame leefomgeving	11
3.1 Veiligheidsbeleid	11
3.2 Medicatieveiligheid	11
3.3 Hygiëne en infectiepreventie	12
3.4 Vrijheidsbevordering, onvrijwillige zorg en valrisico's	12
3.4.1. Verhouding cliënten met/zonder onvrijwillige zorg	12
3.5 Leren van incidenten en calamiteiten	13
3.6. Necrologie	16
3.7 Veilig omgaan met persoonsgegevens	16
3.8 Crisisorganisatie en Brandveilige woonomgeving	17
3.9 Veilig thuis	18
4. Passende zorg: Tellen en vertellen	19
4.1 Interne en externe audits	19
4.2 Metingen	19
4.3 Lerende netwerken	21
4.4 Klachtenfunctionarissen	21
4.5 Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem	21
5. Passende Zorg: Duurzame arbeid en passende inzet van medewerkers.....	23
5.1 Zorg voor Personeel	23
5.2 Eigen inbreng door werken in Sterke Teams.....	23
5.3 Een leven lang leren	24
5.4 Werken in een veilige omgeving	24
5.5. Onbegrepen gedrag.....	24
5.6 Passende personele inzet	25
6. Passende Zorg: realiseren met een zorgvuldig een passende organisatie.....	26
6.1 Identiteit van de organisatie	26
6.2 Visie op zorg van de organisatie	26
6.3. Investeren, behouden en samenwerken.....	26
6.4 Zorgcontractering	27

6.5 Leiderschap en goed bestuur	27
6.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder	27
6.7 Inzicht hebben en geven	27
6.8 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	28
7. Passende zorg: op een passende manier omgaan met onze hulpbronnen.....	29
7.1 Hulpbronnen	29
7.2 De gebouwde omgeving	29
7.3 Technologische hulpbronnen	29
7.4 Materialen en hulpmiddelen	30
7.5 Facilitaire zaken	30
7.6 Financiën en administratieve organisatie	30
7.7 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen	31
7.8 Innovaties	31
7.9 Rentmeesterschap en Duurzaamheid	32
7.10 Indicatoren duurzaamheid	33
8. Passende Zorg: Verantwoord bezig zijn	34
8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit	34
8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen	34
8.3 Openbaarheid en transparantie	34
Tot slot 35	
Kwaliteitsjaarverslag 2023.....	36

Leeswijzer: in het verslag is de hoofdstukindeling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aangehouden, m.u.v. hoofdstuk 5 en 6. Deze hoofdstukken worden in omgekeerde volgorde behandeld.

Woord vooraf

In dit kwaliteitsverslag legt Cedrah verantwoording af over de manier waarop elke dag aan cliënten wonen, zorg en diensten zijn verleend. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 vraagt om deze verantwoording waarin 'samen kwaliteit verbeteren' en 'van elkaar leren' centraal staan.

In 2023 werd de dubbele vergrijzing zichtbaar door snel oplopende wachtlijsten. In de geschiedenis van Cedrah is nooit zo'n snelle toename gezien. Cedrah heeft de gelukkige omstandigheid dat er weinig vacatures zijn en dat Cedrah minimaal gebruik hoeft te maken van inleen-arbeidskrachten. De landelijke zorgkloof: een groeiende vraag naar ouderenzorg en een afnemende arbeidsmarkt was daarom maar gedeeltelijk van toepassing op Cedrah.

De toenemende zorg zal voor een groot deel gerealiseerd worden als thuiszorg de maatschappelijke opdracht is dat de cliënten zo lang mogelijk thuis wonen en daar de zorg krijgen. Cedrah is met het programma Passende Zorg de focus aan het leggen voor de passende zorg op de passende plaats. Om goed sturing te geven aan dit programma zijn de initiatieven van de verschillende locaties met betrekking tot passende zorg samengebracht in één programma. In dit Kwaliteitsjaarverslag lees u hier meer over. Het focuspunt 'innovatie' uit het Strategisch Plan Cedrah 2021-2024 is een bouwsteen geworden van het programma Passende Zorg. Innovaties zijn cruciaal in het kunnen bereiken van de doelen van Passende Zorg.

Het tweede focuspunt 'Duurzaamheid en Rentmeesterschap' is intrinsiek onderdeel geworden in het denken en doen bij Cedrah. Van maaltijden tot schoonmaakmiddelen en van energiebesparing tot medicatie: duurzaamheid is een prominent aspect geworden. Cedrah heeft in 2023 de Green Deal Zorg 3.0 ondertekend. De belangrijkste mijlpaal bij dit focuspunt is het behalen van de certificering Milieu Thermometer Zorg niveau Brons.

Het thema van dit Kwaliteitsjaarverslag is Passende Zorg

Voor Cedrah betekent Passende Zorg niet alleen de zorg voor het lichaam, maar ook de zorg voor de mens naar ziel en lichaam beide. Hierbij zijn de woorden uit Lucas 12:22-34 het richtsnoer voor Cedrah, waaruit ik enkele woorden citeer: "Zijt niet bezorgd voor uw leven, wat gij eten zult, noch voor het lichaam, waarmee gij u kleden zult. Maar uw Vader weet dat gij dezen dingen behoeft. Maar zoekt het Koninkrijk Gods en al deze dingen zullen u toegeworpen worden."



In 2023 hebben we als organisatie opnieuw ervaren dat de Heere een Waarmaker van zijn Woord is.

T.A. (Teunis) Stoop
Bestuurder Cedrah

1. Passende zorg, het realiseren van persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Alle locaties van Cedrah zijn in 2023 aan de slag gegaan met de uitgangspunten uit het Kader Passende Zorg. De cliënt, naasten en medewerkers **beslissen samen** welke vruchten van toepassing zijn op de cliënt. Passende zorg heeft concrete gevolgen voor de invulling van persoonsgerichte zorg. In de praktijk betekent het dat de zorg voor iedere cliënt individueel, en daarmee verschillend, is. Er wordt gestreefd naar maatwerk per cliënt en er wordt niet uitgegaan van gestandaardiseerde zorg die voor iedere cliënt gelijk is. Er wordt alleen zorg geleverd die nodig en passend is. De focus zal meer verschuiven naar de eigen regie van de cliënt en netwerkparticipatie. Om goed in beeld te brengen wat er van de medewerkers verwacht wordt in het realiseren van passende zorg heeft Cedrah 'De 7 Vruchten van de Cederboom' vertaald naar '7 Vruchten van de Cederboom vanuit het oogpunt van de medewerker'. Hiermee is een compacte zorgvisie op schrift gesteld.

De 7 vruchten van de Cedrah-boom

Ik heb mijn thuis bij de cliënten

Samen met het netwerk van cliënten, werk je aan één, chatistische normen en waarden en een daginvulling die herkenbaar zijn en passen bij de grondslag van Cedrah. Je vertiept je in de leefwereld van cliënten en kijkt daar zo goed mogelijk op aan. Je geeft ruimte aan de identiteit van Cedrah door samen uit de Rijkel te leren en te luisteren. We zoeken naar eerzame in verscheidenheid en proberen onze waarden hier te behouden als ons zelf.

Cedrah helpt jou door toezichtingsmomenten te organiseren waarin je samen met je collega's in gesprek kunt gaan over identiteit.

"Ik heb lief om mijn cliënten een lichte te bewonderen zoals de Rijkel vraagt."
"Ik wil uitdagen wat de waarde is van mijn gebied in de Rijkel tijdens mijn werk."
"Laten wat nodig is en tijd nemen voor bewust denken."
"Bid en werk."

Ik heb mijn accent en diversiteit in mijn netwerk

Iedereen is uniek en heeft een eigen levensverhaal. Indien mogelijk bepalen cliënten samen met hun netwerk en tijd voor wat nodig is.

De cliënt staat centraal, de medewerker staat op één. Jouw grenzen mogen er zijn. Wanneer anderen jouw professionele of persoonlijke grens overschrijden, hoef je dat niet te accepteren. De cliënt is die je eraan, bespreek je met mensen die je vertrouwt.

"Cliëntgerichte zorg bieden betekent de tijd nemen en je afvragen: wat is het beste voor de cliënt, niet voor vind ik makkelijk?"
"Ik wil mijn stelde bedrijven, die zou mijn vader of moeder kunnen zijn."
"Een bevrucht is vaak."

De cliënt beslist zijn uitpakken van medewerkers van Cedrah.

Ik voel me betrokken bij de medewerkers en erover dat ze doen wat ze moeten

Clënten voelen zich veilig bij jou en jij kent cliënten zo goed mogelijk. Daardoor ontstaat op een professionele manier een vertrouwensband. Je bent betrouwbaar en eerlijk én communicatief vaardig. Van cliënten en hun netwerk mag jij duidelijkheid en betrouwbaarheid verwachten, zodat afspraken duidelijk zijn.

"We willen als collega's op alle lijn zitten, goede communicatie onderling is het hele werk. Duidelijkheid en eerlijkheid zijn zo belangrijk."
"We straffen naar ons voor om op elke gelijding."
"We hebben en houden aandacht voor het bevoeren van elkaar en onze vrijwilligers."
"Wij zijn positief en gericht samenwerking voor cliënt, familie en bezak en nemen de tijd voor hen."

Ik krijg steun van mijn netwerk

Je speelt je in om de zorg samen met cliënten en het netwerk van naasten en vrijwilligers zo goed mogelijk te coördineren. Cliënten worden erge over hun eigen dag. In overleg spreek je af wat de cliënt zelf of met hulpmiddelen kan, wat mensen in het netwerk kunnen, gevraagd door wat je en je collega's kunnen doen. Je neemt daarbij je professionele kennis mee en geeft aan wat haalbaar is. Alles is gericht op het bevoeren van het welzijn van de cliënt in de breedste zin van het woord. Denk aan mentaal welzijn, omgeving, kwaliteit van leven, moeders, dagelijks functioneren en lichaamsfuncties. Zo krijgen cliënten de juiste zorg op de juiste plaats. Waar nodig en mogelijk maak je gebruik van digitale en praktische hulpmiddelen.

Je mag verwachten dat Cedrah jou de juiste training en middelen biedt om passende zorg te geven. Wij weet en vertelt wat je daarvoor nodig hebt.

"Bij passende zorg blijven, ook na verhuizing, de sociale contacten van de cliënt zoveel mogelijk in stand en in het netwerk gepast te zijn."
"Ik heb een open en vriendschappelijke houding naar familie en wil samen hen leren, zij kennen de cliënt het best."

Ik eet en drink bewust en gezond

Samen met de mensen in het netwerk zorg je voor een herkenbare, smakelijke, gezonde, gevarieerde en duurzame geproduceerde maaltijd, waarbij cliënten uit het beschikbare aanbod kunnen kiezen wat ze eten. Je zorgt ervoor dat de maaltijd een belangrijk moment in de dag is en bereikt cliënten zo mogelijk bij het klaarzetten van het eten.

"Nogten van vroeger, dat is herkenbaar voor onze bewoners."
"De maaltijden zijn goed en ik kan me in om aandacht te hebben voor gezelligheid en sfeer."
"We nemen beurt de tijd voor de maaltijd, het is een belangrijk moment van contact."

Ik woon in een comfortabele, schone en veilige leefomgeving

Clënten zijn thuis in hun eigen woning, daarom ben jij daar te gast. Je respecteert hun privacy, door bijvoorbeeld aan te belien voor je naar binnen gaat. Je signaleert wanneer de omgeving niet comfortabel, schoon en veilig is en gaat daarover in overleg met de cliënten, hun netwerk en andere collega's. Wanneer je in de huishouding werkt, heb je contact met cliënten, signaleer je problemen en help je een belangrijke taak in het schoonhouden van de woning en het gebouw. Het is de bedoeling dat de omgeving waar je werkt ook comfortabel, schoon en veilig is voor jou. Wanneer dit niet zo is, bespreek je dit binnen de organisatie.

"De bewoner kan zich veilig voelen in zijn eigen appartement."
"We willen zorgvragen voor een schoon en opgeruimd gebouw waarin we ook de privacy respecteren."

Ik heb een vrije dag

Samen met cliënten, hun netwerk, vrijwilligers en collega's ben je vindingrijk om de dag zinnig te maken. Dit doe je individueel en in groepsverband. Daarbij werk je flexibel en kijk je naar de behoeftes van de cliënt. Samen zoeken jullie naar balans tussen stimuleren en vrijmaken.

"We werken naar activiteiten die aansluiten bij de identiteit van de bewoners."
"We nemen als medewerkers ook met regelmaat deel aan activiteiten en de koffiemomenten. Dit zijn mooie contactmomenten met onze cliënten."

Het Kader Passende Zorg formuleert een aantal uitgangspunten waaraan de ouderenzorg moet gaan voldoen. Deze uitgangspunten zijn onder andere: 'zelfzorg of zorg door het netwerk van de cliënt, tenzij...', 'de zorg thuis, tenzij...' én 'alleen noodzakelijke zorg die niet door netwerk gegeven kan worden, wordt gegeven door de zorgprofessional'. Deze uitgangspunten leiden tot het ingrijpend anders organiseren van de ouderenzorg. In 2023 zijn de locaties aan de slag gegaan met deze uitgangspunten. Halverwege het jaar is geconstateerd dat het effectiever zou zijn om de initiatieven bij de verschillende locaties van Cedrah samen te brengen in de transitiebeweging 'Passende Zorg' voor geheel Cedrah. Hiervoor is een begeleidende projectgroep opgericht en zijn per locatie inspiratieteams ingesteld. Hiermee wordt bereikt dat de ervaringen van de verschillende locaties sneller met elkaar worden gedeeld en dat er gezamenlijk over knelpunten nagedacht wordt. Vanuit het oogpunt van wederzijdse verwachtingen is er veel tijd gestoken in de dialoog met de achterban, familie en netwerken van de cliënten, met



Om de complexiteit van het project passende zorg te vermindern heeft de projectgroep passende zorg het nationale kader opgegript in vier bouwstenen. Het inspiratieteam heeft de rol om kaartmakers de juiste informatie te verstrekken, zodat zij aan de slag kunnen binnen de teams. Tijdens een inspiratiesessie op 22 januari op het centraal bureau werd dit besproken en werden ideeën uitgewisseld.

informele zorgverleners en met medewerkers over deze transitie. We kijken terug op mooie en inspirerende bijeenkomsten.

Advance Care Planning

De zorg voor de cliënten wordt steeds intensiever. Cedrah bevordert het vroegtijdig bespreken van de wensen van de cliënten over de zorg in de laatste levensfase. Er is beleid Advance Care Planning opgesteld en de zorgprofessionals gaan met cliënt en wettelijke vertegenwoordiger in gesprek om de wensen kenbaar te maken. De wensen worden vastgelegd in het cliëntdossier.

Wettelijke vertegenwoordiging

Cedrah heeft in toenemende mate te maken met ter zake wilsonbekwame cliënten. In 2023 is er veel tijd gestoken in het duidelijk vastleggen wie mogen beslissen in geval de cliënt zelf geen beslissing meer kan nemen. De factsheet 'Wat is een vertegenwoordiger?' heeft goed geholpen bij het bevorderen van het gesprek over 'wettelijke vertegenwoordiging'.

Palliatieve zorg

Bij Cedrah staat palliatieve zorg blijvend op de agenda. In 2023 is er extra aandacht geweest voor het Zorgpad Stervensfase.



Programmaboekje congres



Wat is een vertegenwoordiger? Alle info op een rijtje!

Toekomstige vragen voor zorg
Een zorgverlener die vraag of een behandeling wil geven aan een verzakte wilsonbekwame cliënt, moet daarvan toestemming vragen aan de vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger hoort ook het recht op vraag in het dossier van de cliënt voor zover dat nodig is om de juiste beslissing te nemen.

Vertegenwoordiger = contactpersoon
Een vertegenwoordiger is een persoon die bevoegd is om beslissingen te nemen voor iemand die dat zelf niet kan. De vertegenwoordiger is niet hetzelfde als de contactpersoon! Het kan wel dezelfde persoon zijn, maar dat is niet automatisch zo. Het komt omdat in de wet vastgesteld is wie vertegenwoordiger kan zijn.

Wie kan wettelijke vertegenwoordiger zijn?

1. Curator of trustee	Benoemd door de rechter
2. Inheritance gemachtigde	Benoemd door de cliënt zelf in een schriftelijke verklaring
3. Echgenoot, geregistreerd partner of andere levenspartner	Geen schriftelijke bevestiging, maar wel vastleggen in het ECD
4. Een vader / moeder / broer / zus	Geen schriftelijke bevestiging, maar wel vastleggen in het ECD

Let op, dit volgorde is belangrijk!
De wet geeft een volgorde van wie wettelijke vertegenwoordiger kan zijn. Het is belangrijk om te weten wie de wettelijke vertegenwoordiger is, om de juiste beslissing te nemen.

De vertegenwoordiger en zorgverlener moeten de cliënt in een mogelijk correcte bij de beslissing.

Van de palliatieve zorg verpleegkundige: Zorgpad Stervensfase



Het Zorgpad Stervensfase is een hulpmiddel dat helpt om de kwaliteit van zorg in de stervensfase te optimaliseren. Het is (onderdeel van) een zorgdossier, checklist én evaluatie-instrument in één. Op het moment dat het multidisciplinaire behandelteam verwacht dat de patiënt binnen enkele uren of dagen overlijdt, kan het Zorgpad worden ingezet. De inzet van het Zorgpad Stervensfase is geen doel op zich, het is een hulpmiddel. Het is de taak van de zorgverlener om zorgvuldig naar de situatie van de patiënt te kijken en te handelen.

Het Zorgpad Stervensfase levert een bijdrage aan het op tijd herkennen van patiënten in de stervensfase en het verlenen van goede zorg bij aanvang, tijdens en na de stervensfase zoals beschreven in het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland. Hier is aandacht voor:

- herkenning en erkenning van het nabereikend sterven van de patiënt door de zorgverleners en goede communicatie hierover met de patiënt en diens naasten;
- aandacht voor de waarden, wensen en behoeften van de patiënt;
- een plan voor goede symptoombestrijding;
- zorg direct na het overlijden.

Voordelen

Het Zorgpad bestaat uit een gestructureerde manier aandacht aan de symptoombestrijding en draagt bij aan de samenwerking tussen zorgverleners, communicatie met de patiënt en naasten en een eenduidige rapportage. Ook levert het Zorgpad een bijdrage aan de kennis van zorgverleners over de stervensfase.

Passende inzet informele zorg

Er zijn in 2023 meer dan 10 grote bijeenkomsten geweest met medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers over het vormgeven van netwerkparticipatie. Op de verschillende locaties zijn teams gestart om samen met mantelzorgers en vrijwilligers de zorgtaken in te vullen. Om dit ook beleidsmatig te ondersteunen, is besloten het beleid informele zorg te herzien. De basis van het nieuwe beleid is partnership in de zorg.



1.2 Cliëntparticipatie

In 2023 zijn regelmatig dialoogtafels met cliënten georganiseerd. Het onderwerp van de dialoogtafel wordt gekozen naar aanleiding van de actuele ontwikkelingen.

De lokale en centrale cliëntenraden zijn betrokken bij de transitie naar passende zorg en het focuspunt Duurzaamheid & Rentmeesterschap. De locaties hebben samen met de lokale cliëntenraden de jaarplannen voor 2024 opgesteld.

De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft een actieve bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van beleid. Denk aan participatie bij het opstellen van het identiteitsbeleid en het Programma Passende Zorg.

Mantelzorg en netwerkparticipatie

Bij Cedrah zijn veel informele zorgverleners actief. Het is erg belangrijk om het netwerk van de cliënt te continueren wanneer hij of zij in een woonzorgcentrum gaat wonen. En hierin zijn mantelzorgers en andere naasten onmisbaar! De vele bezoeken, samen naar de dokter, samen wandelen of hulp bij huishoudelijke klusjes; het is allemaal van onschatbare waarde voor de cliënten van Cedrah en hun naasten.



Zorgen doen we samen

Bij Cedrah vinden we het sociale netwerk van de cliënt erg belangrijk én nodig! Het welzijn van de cliënt staat voorop en wat is er voor het sociale leven van de cliënt waardevoller dan het kunnen onderhouden van belangrijke, persoonlijke contacten? Met een veranderd zorglandschap door een dubbele vergrijzing is het belangrijk dat er een omslag in denken én doen plaatsvindt van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'. Hoe houden we de zorg houdbaar in de toekomst naar passende zorg? Zie hiernaast vier bouwstenen!

Cedrah vindt het belangrijk te weten hoe cliënten de persoonsgerichte zorg ervaren. Met een aantal impressies wordt de persoonsgerichte zorg in dit verslag tot leven gebracht. Op onze website www.cedrah.nl/nieuws zijn een groot aantal van deze verhalen vanuit de praktijk terug te vinden.

1.3 Cliënttevredenheid

Voorgaande jaren werd de cliënt of de vertegenwoordiger twee keer per jaar gevraagd om de cliëntbeleving te beoordelen. Dit jaar is de CTO en NetPromotorScore (NPS) van WLZ-clieënten uitgevraagd door middel van dialogotafels. Tijdens de dialogotafel wordt ook de beleving van de identiteit gemeten. De identiteit van Cedrah is de belangrijkste toegevoegde waarde en het is voor Cedrah daarom essentieel dat de identiteit blijft aansluiten bij de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.

Van cliënten uit de thuiszorg wordt de CTO en NPS jaarlijks gemeten door middel van een vragenlijst aan de cliënten/wettelijk vertegenwoordiger. Deze uitvraag wordt verzorgd door Mediquest. Bij te weinig respons worden de resultaten niet weergegeven. Dit verklaart waarom een paar vakjes open staan.

Cliënttevredenheid									
Scores	NPS WLZ -100% tot +100%			NPS thuiszorg -100% tot + 100%			CTO Schaal 1-10		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
	Cedrah totaal	70	73	44	68	76,3	66	8,7	8,1
Amandelhof	81	20	46	n.v.t.	n.v.t.		9,1	n.b.	9
Beth-San	75	81	56	56	t.w.	69	9	8	9,2
Eben-Haëzer	t.w.	100	37	78	77	72	8	7,6	8,8
Hebron	100	100	38	n.v.t.	n.v.t.		9	9	9,4
Nebo	75	100	34	84	88		9,3	7,8	8,8
Rehoboth	50	100	59	n.v.t.	n.v.t.		8,2	8,1	9
Uitzicht	t.w.	6	13-	55	8,7	50	8,8	n.b.	9

2. Passende Zorg: Met onze cliënten de woonleefgemeenschap realiseren

2.1 Oog voor de belangrijke dingen van het leven

Door het programma Passende Zorg verschuift de balans van instellingsgerichte zorg naar zorg op maat. Het uitgangspunt van het Kader Passende Zorg: 'alleen noodzakelijke zorg die niet door netwerk gegeven kan worden, wordt gegeven door de zorgprofessional', is erg belangrijk om de zorg beschikbaar te houden. Het programma Passende Zorg heeft aandacht voor de balans tussen zorg en welzijn. Zeker in de laatste fase van het leven zijn het de welzijnsactiviteiten die betekenis aan het leven toevoegen. Cedrah streeft naar welzijn op maat. Het uitgangspunt hierbij is: wat de cliënt aangeeft.

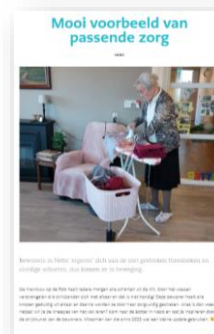


In het programma Passende zorg is netwerkparticipatie een in het oog springende bouwsteen. Het doel is om enerzijds veel meer ruimte voor mantelzorgers en het netwerk van de cliënt te creëren om samen met de zorgprofessionals passende zorg te leveren. Wederkerig ondersteunt Cedrah de mantelzorgers. Dit om een goede balans in draagkracht en betrokkenheid te brengen.

Het netwerk wordt betrokken in het verzorgen van de cliënt, maar ook in het bieden van een zinvolle dagbesteding. Denk aan samen wandelen en gezellig koffiedrinken. Het netwerk kent de cliënt en speelt een belangrijke rol in het bieden van een zinvolle dagbesteding. Daarnaast wordt zoveel mogelijk gezocht naar inzet van vrijwilligers voor zorg- en welzijnsactiviteiten.

Cultuurverandering voor een duurzame toekomst

Passende zorg komt er niet vanzelf, er is een cultuurverandering nodig: van het ontzorgen van cliënten en familie naar netwerkparticipatie en eigen regie van de cliënt. In deze cultuurverandering worden niet alleen medewerkers, maar ook (toekomstige) cliënten en het netwerk van de cliënt meegenomen.



In 2023 heeft Cedrah bijeenkomsten gehouden voor medewerkers omtrent passende zorg (zie paragraaf 1.1). Er zijn inspirerende avonden geweest met mantelzorgers en vrijwilligers. De maatschappelijke verwachtingen die er zijn over netwerkparticipatie vragen om een veel intensievere rol van het netwerk rondom de cliënt. Cedrah beseft dat dit niet de prettigste boodschap is, omdat er veel gevraagd wordt aan het netwerk. Wel begreep iedereen dat het nodig is de ouderenzorg te veranderen. Tijdens de dialogen op deze avonden ontstonden er allerlei initiatieven om netwerkparticipatie vorm te geven.

2.2 De identiteit beleven

Bij Cedrah zijn zorg voor lichaam en geest onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Cliënten hebben gekozen voor Cedrah omdat Cedrah in de woonleefgemeenschappen hieraan merkbare invulling geeft. Binnen Cedrah is ruimte om de zingevingsvragen met de pastoraal werkers en de medewerkers te bespreken.

2.3 Je thuis voelen

Thuis voelen geeft een gevoel van herkenning, geborgenheid, warmte en gezelligheid. Dit geldt voor het eigen appartement, maar ook voor de gehele woonleefgemeenschap. Een comfortabele woning draagt in belangrijke mate bij aan het thuisgevoel. Met dankbaarheid en gepaste trots kijkt Cedrah terug op 2023, het jaar waarin onder andere de feestelijke opening van gebouw Bloemhove van Amandelhof gevierd en waarin het nieuwe Marnix Staete gebouwd werd.



Cliënten voelen zich niet alleen thuis in hun dagelijkse woonleefgemeenschap, ook de gemeenschappelijke activiteiten van Cedrah hebben hun warme belangstelling. In 2023 was de 5^e Vaarvakantie met Cedrah-bewoners een hoogtepunt.

2.4 Toekomstbestendig zorg- en woonvastgoed

Cedrah innoveert in toekomstbestendig zorg- en woonvastgoed. Hieronder een opsomming van de projecten in 2023:

- Nieuwbouw Amandelhof, Zonnehove (fase 3) in Capelle aan den IJssel
Amandelhof bloeit! De bouw van het zorggebouw Waterhove én het tweede gebouw Bloesemhove zijn achter de rug. De nieuwbouw van Zonnehove (fase 3) is gestart.
- Transitieplan Rehoboth in Goes
In 2023 is het verbouwplan voor Rehoboth in Goes, vanwege de veranderende (zwaardere) zorgvraag uitgewerkt en is de verbouwing met de aannemer voorbereid.
- Nieuwbouw Marnix Staete in Goes
De nieuwbouw van het appartementencomplex Marnix Staete (de voormalige Marnixflat) is in volle gang! Wonen in Marnix Staete betekent comfortabel wonen op een historische locatie. De nieuwbouw omvat 51 duurzame en zorggeschikte appartementen.
- Nieuwbouw Beth-San in Moerkapelle
Het nieuwbouwplan voor 70 duurzame en zorggeschikte appartementen naast zorgcentrum Beth-San straalt sfeer en kwaliteit uit met statige huizen aan een besloten binnenhof. De vergunningsaanvraag is in 2023 behandeld in de gemeenteraad van Zuidplas. Begin 2024 heeft de gemeenteraad ingestemd met het plan.
- Nieuwbouw Oester Staete in Yerseke
Oester Staete is qua naamgeving verbonden aan de eeuwenoude historie van het vissersdorp Yerseke. Zoals de oester een veilig omhulsel vormt en bescherming biedt aan het leven, biedt locatie Oester Staete bescherming aan haar bewoners. De nieuwbouw omvat 31 appartementen voor senioren en 19 zorgstudio's voor mensen met een verstandelijke beperking. Het nieuwbouwplan is in uitvoering.

Naast bovengenoemde projecten is Cedrah bezig met onderzoeken voor nieuwe locaties in Gelderland en Brabant.

Het uitgangspunt 'thuis als het kan' heeft ook gevolgen voor het vastgoed. Er is een groeiende vraag is naar MPT en VPT geschikte woningen. Cedrah heeft hiervoor in 2023 beleid opgesteld.

3. Passende Zorg: Wonen in een veilige en duurzame leefomgeving

3.1 Veiligheidsbeleid

Cliënten en hun familie moeten er vanuit kunnen gaan dat er veilige zorg wordt geleverd en dat de bewoners veilig wonen.

Bij Cedrah wonen niet-zelfredzame cliënten. Dit komt door ouderdom en ziekten. Veel cliënten zijn beperkt in hun mobiliteit en zijn alleen mobiel met hulpmiddelen. Anderen hebben cognitieve beperkingen en kunnen niet meer voor hun eigen veiligheid zorgen. Het bieden van veiligheid staat hoog in het vaandel bij Cedrah.

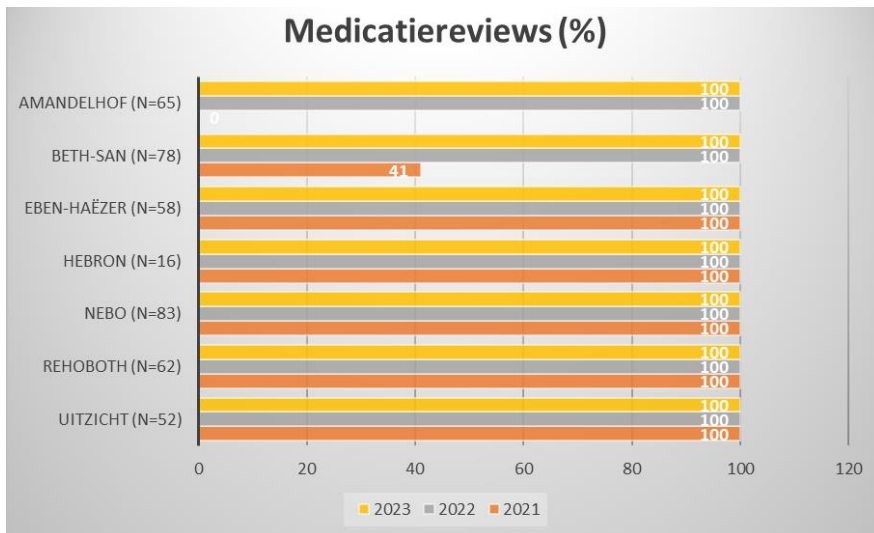
Het veiligheidsbeleid richt zich op veiligheid van onze cliënten, veilige werkomstandigheden voor medewerkers, veilige gebouwen en veilige werkprocessen. In dit hoofdstuk gaan we in op de veiligheid van onze cliënten, brandveiligheid en beveiliging persoonsgegevens. Veilige werkomstandigheden komt in paragraaf 5.4 aan de orde.

In 2023 is er gestart om aanvullend beleid te formuleren over de verantwoordelijkheid over de veiligheid in de woongebouwen. Het betreft hier de woningen voor zelfstandig wonende ouderen. Ouderen waarbij de kwetsbaarheid toeneemt en de zelfredzaamheid afneemt.

3.2 Medicatieveiligheid

In december 2023 is besloten om het Medicatie Voorschrijfsysteem FarmedRX en de toedieningsregistratie Boomerweb te gaan vervangen door de applicatie Medimo. In Q1 van 2024 zal de implementatie plaatsvinden.

Bij alle intramurale cliënten van Cedrah vond in 2023 een medicatiereview (gesprek/evaluatie) tussen de specialist ouderengeneeskunde en de apotheker plaats bij optreden van medicatiefouten. Een periodiek review van de medicatie leidt tot vermindering van polyfarmacie en zorgt dat bijwerkingen en interacties van geneesmiddelen beter herkend worden.



3.3 Hygiëne en infectiepreventie

Algemeen

De infectiecommissie heeft toegezien op het onderhouden en toepassen van de hygiëneprotocollen. HKM'ers (hygiëne-kwaliteit-medewerkers) voeren compliance-metingen uit voor het nakomen van handhygiëne en persoonlijke hygiëne. Een externe deskundige infectiepreventie heeft op elke locatie een hygiëne-audit uitgevoerd. Bij alle instellingskeukens zijn audits voor voedingsveiligheid uitgevoerd. Cedrah participeert in de keten- en regiobijeenkomsten voor het bevorderen van reductie van antibioticaresistentie.

COVID-19

In 2023 is 1 cliënt overleden als gevolg van COVID-19. Medewerkers zit hem vooral in langdurig verzuim. Cedrah is dankbaar dat deze pandemie voorbij is. De ervaringen tijdens de pandemie hebben het belang van persoonlijke hygiëne wel heel duidelijk gemaakt. Cedrah wil de geleerde lessen vasthouden met o.a. blijvende aandacht voor handhygiëne.



Met opmerkingen [MH1]: Moet hier nog een woordje voor?

3.4 Vrijheidsbevordering, onvrijwillige zorg en valrisico's

Hieronder volgen de gegevens die we jaarlijks analyseren. Op de locaties en in de CCR wordt een analyse per locatie besproken. Ter vereenvoudiging is in dit kwaliteitsjaarverslag de analyse voor heel Cedrah weergegeven.

3.4.1. Verhouding cliënten met/zonder onvrijwillige zorg

Onderstaande tabel toont het aantal unieke cliënten op wie een vorm van onvrijwillige zorg is toegepast in 2022 en 2023. Daarnaast wordt d.m.v. een percentage de stijging of daling getoond.

Categorie	2022	2023	Stijging/daling
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	8	12	50,0%
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	1	100,0%
Beperking het eigen leven in te richten - overig	22	20	-9,1%
Insluiten - eigen verblijfsruimte	25	43	72,0%
Insluiten - overig	12	18	50,0%
Medicatie	44	46	4,5%
Toedienen van vocht/voeding	1	1	0,0%
Toezicht - cameramonitoring	4	4	0,0%
Toezicht - overige domotica	13	11	-15,4%

Een opvallende stijging is te zien in de categorie 'insluiten – eigen verblijfsruimte'. Deze stijging komt vooral doordat op een aantal locaties in 2022 de gesloten deuren nog niet als onvrijwillige zorg geregistreerd waren. Cedrah hanteert zoveel mogelijk een opendeurenbeleid, maar dit is nog niet op alle afdelingen mogelijk, voornamelijk door technische uitdagingen. Wel wordt er ook op die

afdelingen gestreefd naar zoveel mogelijk vrijheid, door bijvoorbeeld de cliënten mogelijkheid te bieden om onder begeleiding buiten de deur te gaan.

Op de locaties is er blijvende aandacht voor vrijwillige zorg. Zorgmedewerkers worden geschoold op gebied van de Wet zorg en dwang en er wordt creatief gezocht naar alternatieven voor onvrijwillige zorg in de gedragsprekuren die worden gehouden.

Contact cliëntvertrouwenspersoon

Met de verschillende cliëntvertrouwenspersonen ervaren wij een positieve samenwerking. Hoewel de CVP'er er in de eerste plaats is voor de cliënt, staan zij ook open om zorgmedewerkers advies te geven en mee te denken bij hun vragen.

3.5 Leren van incidenten en calamiteiten

Leren van fouten staat hoog in het vaandel bij Cedrah. De lokale MIC-commissies gebruiken de maandelijkse rapportage via Power BI om de trendanalyses uit te voeren. Het beleid melden is in 2023 ingrijpend herzien. Het beleid is herzien als afstudeeropdracht van twee collega's die de MTZW opleiding bij het CHE te Ede hebben voltooid. De auteurs van het nieuwe beleid hebben in samenspraak met de werkvloer gekeken of de taal van het beleid begrijpelijk is voor een ieder. De elektronisch meldformulieren zijn aangepast aan de praktijk. Per locatie wordt uitleg gegeven over het melden en wordt de meldcultuur bevorderd.



Totaal aantal meldingen

Er zijn 3.216 incidenten gemeld in 2023. Het aantal meldingen is hiermee gestegen t.o.v. 2021 en 2022, resp. 3148 en 3163. Er wordt m.n. een stijging gezien van meldingen in de categorie apparatuur en hulpmiddelen. Bij het bevorderen van de meldcultuur wordt aandacht besteed aan het melden van incidenten in deze categorie.

Trendlijn: alle meldingen 2021-2023



Medicatie-incidenten

Het aantal medicatie-incidenten is ongeveer gelijk gebleven. Respectievelijk 2021-2023: 1448, 1413 en 1460. Door gebruik van toedieningsregistratie en interventie in geneesmiddelengebruik daalt het aantal incidenten. Daartegenover staat een stijging door het bevorderen van het aantal meldingen. Het aantal medicatie-incidenten met betrekking tot antistollingsmiddelen blijft Cedrah-breed hoog (8%). Er is in 2023 bij alle locaties verdiepend onderzoek gedaan naar de incidentmeldingen met antistollingsmiddelen. Er is geen gemeenschappelijke factor gevonden. Bij het ene team is 'vergeten te geven' de hoofdoorzaak, bij een andere team 'cliënt weigert medicatie' en weer bij een ander team 'een mix van oorzaken'. De conclusie van het onderzoek is dat er per team maatwerk-interventies gedaan moeten worden.

trendlijn: Medicatiemeldingen 2021-2023



Valincidenten

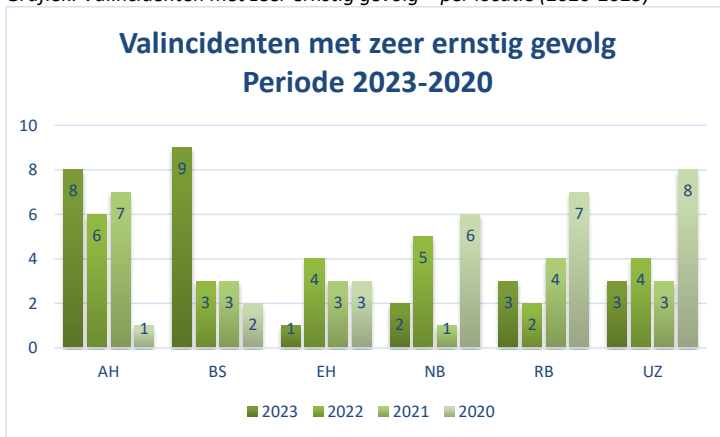
In 2023 is het aantal valincidenten toegenomen met 11%. De stijging is overdag en in de avonduren. De stijging heeft zich niet voorgedaan in de nachtelijke uren (periode 23.00-07.00 uur). In de nachtelijke periode worden cliënten met hoog valrisico gemonitord door gebruik te maken van Momo Bedsense. De ouder en kwetsbaar wordende populatie zorgt voor de toename van het valrisico.

Trendlijn valincidenten 2021-2023



In 2023 zijn er 26 valincidenten geweest met een zeer ernstig gevolg, meestal een heupbreuk. Deze incidenten zijn onderzocht op tekortkomingen in het zorgproces.

Grafiek: Valincidenten met zeer ernstig gevolg – per locatie (2020-2023)



Ongewenst gedrag/agressie incidenten

In 2023 vond een daling van 4% plaats van het aantal incidentmeldingen ten opzichte van 2022. De trendlijn blijft redelijk stabiel over de periode 2021-2023 met resp. 234, 247 en 238. De meeste incidenten vinden plaats op Kleinschalig Wonen. Hier wonen cliënten met een PG-indicatie. Op Verzorgd Wonen komen agressie-incidenten bijna niet voor, behalve op de GGZ-afdeling. Deze uitingen komen voort uit onbegrepen gedrag. Omgaan met onbegrepen gedrag is een thema waarop scholing is gegeven in de periode 2021-2022. In 2023 is de rol van de GVP'er (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatricie) versterkt en deze functionarissen worden standaard betrokken bij cliënten met onbegrepen gedrag.



Trendlijn incidenten Ongewenst gedrag/agressie incidenten 2021-2023

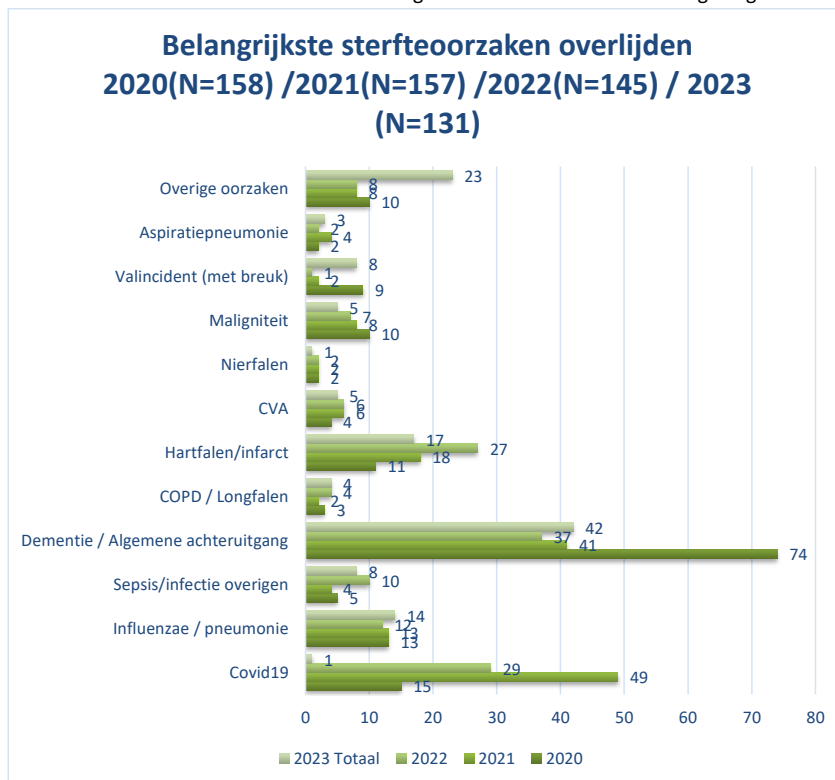


In 84% van de gevallen was een medewerker slachtoffer van het ongewenste gedrag (zie verder paragraaf 5.5). Dit is een stijging van 17% t.o.v. 2022. Per locatie is in 2023 is gestart met integrale bespreking van de indicatoren uit de managementinformatie, zodat er meer samenhang gezien kan worden tussen onder andere onbedoeld gedrag, verzuim, Arbo-omstandigheden, werkdruk en zorgzwaartemix.

3.6. Necrologie

De oorzaak van overlijden wordt bij Cedrah van alle overleden cliënten onderzocht. In onderstaande grafiek zijn de meest voorkomende oorzaken gerubriceerd.

De totale sterfte in 2023 (N=131 valt binnen het langjarige gemiddelde van Cedrah: (139 +/- 39). Er is in 2023 aan Covid19 één cliënt overleden. Er moet met de nodige voorzichtigheid omgegaan worden met de aantallen in de grafiek, want de sterftcijfers zijn niet gecorrigeerd op leeftijdsgemiddelde en kwetsbaarheidsfactoren. In 2023 is de sterfte gerelateerd aan een valincident gestegen naar 8 cliënten.



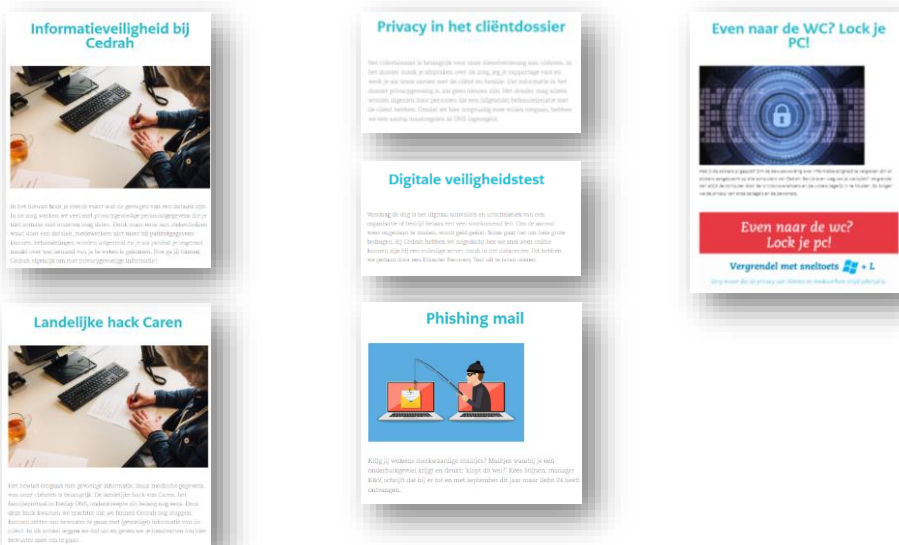
3.7 Veilig omgaan met persoonsgegevens

Er zijn bij alle locaties foto-audits gedaan. Hieruit blijkt dat basale informatieveiligheid aanwezig is, maar dat er bij enkele locaties verbeterpunten zijn. De resultaten hiervan worden gebruikt om bewustwording op locatie te bevorderen. In 2023 zijn in totaal 39 beveiligingsincidenten gemeld. Deze incidenten hadden geen datalek tot gevolg. Dus hiervan hoefde geen melding gedaan te worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Het aantal meldingen van binnenkomende phishing mails baart zorgen. Er is een bewustzijns campagne gestart om het gevaar van phishing mails onder de aandacht te brengen. Uit 'awareness testen' met phishing mails blijkt dat medewerkers van Cedrah soms phishing mails openen.

Informatieveiligheid wordt per locatie gemonitord met indicatoren zoals alertheid op phishing mails, aantal datalekken, onrechtmatig gebruik escalatiemodule in cliëntdossier, percentage gevolgde e-learning en geconstateerde tekortkomingen bij de foto-audit. Er is een werkgroep Informatieveiligheid actief. Deze werkgroep bevordert het bewust zijn en is op locatie met de escapebox privacy teams aan het trainen om veilig om te gaan met gevoelige informatie.

Elke twee maanden is er een artikel over informatieveiligheid te lezen in het Cederblad.



3.8 Crisisorganisatie en Brandveilige woonomgeving

Crisisorganisatie

De crisisorganisatie staat continu stand-by. Het centraal crisisteam is alleen voor een training operationeel geweest. Naast trainingen op lokaal niveau hebben de lokale crisisteams te maken gehad met kleinere incidenten zoals stroomuitval en uitval telefonie. De onderlinge communicatie door het systeem MultiBel werkt effectief.

BHV-trainingen

De BHV wordt getraind door middel van e-learning en praktijktrainingen. De praktijktrainingen richten zich vooral op de aanwezige (rest)risico's op locatie. De praktijktrainingen worden in het voor-en najaar gegeven. Alle BHV'ers volgen twee dagdelen praktijktraining.

Brandveiligheid

Brandveiligheid heeft continu de aandacht. Dit geldt voor de afdeling Vastgoed bij nieuw te bouwen locaties of bij verbouwingen van locaties maar ook voor de BHV'ers op locatie. Jaarlijks wordt een

veiligheidsronde op de diverse locaties gedaan en worden eventuele aandachtspunten genoteerd en gedeeld met de teamleider diensten van de locatie. Het beleid van Cedrah richt zich op risico-gestuurde brandveiligheid. Door ontstaansrisico's voor brand te elimineren of te minimaliseren wordt de kans op brand verkleind.

Bedrijfsnoodplannen

Een operationele uitwerking van het Bedrijfscontinuïteitsplan zijn de bedrijfsnoodplannen per locatie. In 2023 zijn de plannen geüpdatet.

3.9 Veilig thuis

Cedrah bevordert de weerbaarheid van kwetsbare ouderen om veilig thuis te kunnen wonen. Ouderen kunnen slachtoffer worden van babbeltrucs, misbruik van bankpas, misbruik van privacy-gevoelige informatie. Door middel van voorlichting wordt de weerbaarheid verhoogd. Een goed voorbeeld hiervan is het bezoek van de politie aan locatie Nebo.

Politie bezoekt bewoners

NEBO



Bewoners van Nebo kregen bezoek van de politie. Gelukkig hoefden er geen arrestaties verricht te worden! De bewoners kregen een voorlichting over bank- en pinpasfraude, babbeltrucs en insluipingen. De politie gaf tips wat te doen als ze hiermee te maken krijgen. Zeer interessant!

4. Passende zorg: Tellen en vertellen

4.1 Interne en externe audits

Cedrah is ISO 9001:2015 gecertificeerd. Tijdens de externe audit werd getoetst of Cedrah voldeed aan de gestelde eisen. De interne audit wordt met name gedaan door middel van dialoogtafels met cliënten en medewerkers. Bij de dialoogtafels met cliënten wordt ook de cliënttevredenheid en de Net Promotor Score (NPS) uitgevraagd.

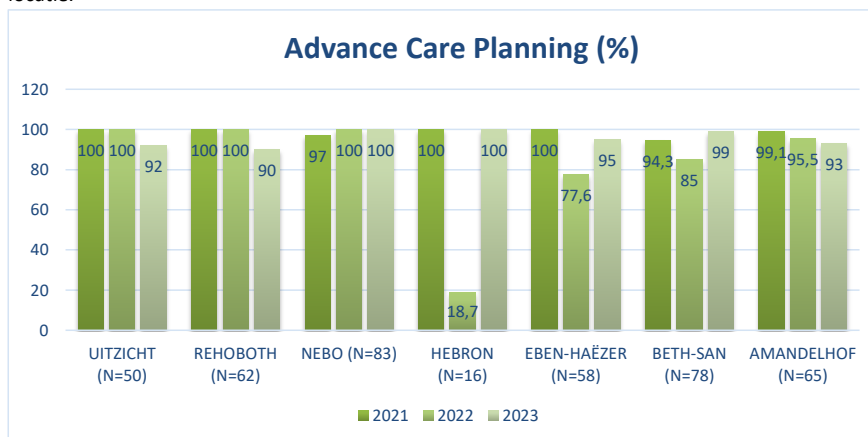
Voor onderwerpen die belangrijke pijlers zijn van de inhoudelijke kwaliteit vinden deze dialogen via een vaste periodieke structuur plaats. Denk hierbij aan de overleggen van de kwaliteitsverpleegkundigen, de klantadviseurs, de wijkverpleegkundigen, de GVP'ers en de palliatief verpleegkundigen. Deze dialogen zijn uitgegroeid tot interne lerende netwerken.

4.2 Metingen

Cedrah heeft de metingen beperkt tot vanuit het Zorginstituut Nederland verplichte metingen voor de landelijke kwaliteit-uitvraag. Cedrah heeft gekozen voor de volgende indicatoren: advance care planning (ACP), medicatieveiligheid (zie paragraaf 3.2), gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (zie paragraaf 3.4), aandacht voor eten en drinken en de aanbevelingsscore NPS (zie paragraaf 1.4). Een aantal indicatoren komen elders in dit kwaliteitsjaarverslag aan de orde. Daarom wordt in deze paragraaf alleen de resultaten van de ACP meting en de meting over 'aandacht voor eten en drinken' weergegeven.

Advance Care Planning

Binnen Cedrah is bij 95,6% van de cliënten één of meer afspraken omtrent Advance Care Planning vastgelegd. Dit is een stijging van 13% t.o.v. vorig jaar. In onderstaande tabel splitsen we dit uit per locatie.



In 2023 is het beleid Advance Care Planning geheel vernieuwd. Het cliëntdossier is aangepast om de wensen van de cliënt methodisch vast te leggen. Een belangrijk onderdeel bij Advance Care Planning is duidelijkheid wie het zeggenschap heeft over immateriële beslissingen in geval de cliënt ter zake wilsonbekwaam is. Het vastleggen in dossier wie de wettelijke vertegenwoordiger heeft in extra aandacht gehad.



Wat is een vertegenwoordiger? Alle info op een rijtje!

Cliënten worden bij inhuizing geïnformeerd over het vroegtijdig vastleggen van wensen.

Medewerkers zijn geïnformeerd over vertegenwoordiging van de cliënt o.a. d.m.v. een informatieve factsheet.



Aandacht voor eten en drinken

Deze indicator is landelijk ingevoerd in 2020. Passende zorg gaat in de eerste plaats over kwaliteit van leven. Dit betekent dat het niet alleen gaat over gezondheid en ziekte, maar ook over welzijn. In het kader van passende zorg is aandacht voor eten en drinken dus ook belangrijk. Alleen in dialoog met de cliënt kunnen we weten welke wensen de cliënt heeft met betrekking tot eten en drinken. Het is dan ook belangrijk dat deze informatie is vastgelegd in het zorgplan. De meetresultaten van dat laatste verschillen per locatie. Enkele locaties zijn aangemoedigd om de wensen expliciet in het zorgplan vast te leggen.



4.3 Lerende netwerken

De lerende netwerken hebben diverse malen overlegd in 2023. Het bestuurlijk overleg met Cedrah, RST Zorgverleners, Verpleeghuis Salem en Sirjon Zorggroep (CCRS samenwerking) heeft een gezamenlijke visie op ouderenzorg laten ontwikkelen. Er is samenwerking tussen de afdelingen kwaliteit van Cedrah, RST, Salem en Sirjon. Andere stafafdelingen zoals Finance en Vastgoed zijn gaan zoeken op welke onderwerpen er kan worden samengewerkt. Stichting Reliëf heeft functionarissen toegerust om een moreel beraad te kunnen leiden. Er is een platform gevormd voor medisch ethiek. De zorgketens per regio voor palliatieve zorg, dementie en uitwisseling informatie zijn actief. Cedrah maakt deel uit van het opleidingsnetwerk. Zie ook paragraaf 4.1 voor interne lerende netwerken. De gezamenlijke CCRS commissies zoals Medisch Ethische Commissie, de Infectie Preventie Commissie en de Klachtencommissie zorgen voor uitwisseling van kennis tussen de samenwerkende organisaties

4.4 Klachtenfunctionarissen

Cedrah, Zorggroep Sirjon en RST Zorgverleners hebben gezamenlijk klachtenfunctionarissen aangesteld. De klachtenfunctionarissen zijn er formeel voor klachten conform Wkkgz, maar bemiddelen in de praktijk bij alle uitingen van onvrede. Ook klachten van huurders en klachten over woonfaciliteiten worden in behandeling genomen. De klachtenfunctionarissen hebben in eerste instantie een bemiddelende rol bij uitingen van onvrede en in tweede instantie zijn zij procesbegeleider bij een formele klacht.

Aard van de klacht	Aantal	Wlz	WMO	ZWV	Huurders
Communicatie	1	1	0	0	0
Zorgverlening	0	0	0	0	0
Technisch	3	0	0	0	3
Organisatie	2	2	0	0	0
Werkverhouding	0	0	0	0	0
Financieel	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0
TOTAAL	6	3	0	0	3

In 2023 zijn 6 uitingen van onvrede gemeld en behandeld door de klachtenfunctionarissen. 3 klachten komen uit de zorglocaties. Er zijn geen klachten vanuit de thuiszorg of over de Wmo-zorg. Er waren 3 klachten van huurders. De uitingen van onvrede hadden betrekking op de organisatie van de zorgverlening, de nakoming van afspraken rondom de zorg en technische tekortkomingen. Al deze uitingen van onvrede zijn naar tevredenheid afgehandeld. Er is één klacht geweest die onderzocht is door de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft hierover advies aan de bestuurder uitgebracht.

4.5 Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem

Omdat de directiebeoordeling en de evaluatie van het kwaliteitssysteem veel overlap heeft met het Kwaliteitsjaarverslag zijn deze twee documenten vanaf 2019 geïntegreerd.

De beoordeling is systematisch weergegeven in de tabel op de volgende bladzijde.

Nr	Onderdeel kwaliteitssysteem	Plan	Do meten	Do registr.	Do analyse	Do rapport	Check	Act	Opmerkingen
	Behandeling klachten en uitingen								
1	van onvrede van cliënten								Eén klacht naar klachtencommissie.
2	Incidenten cliënten (MIC)								
3	Exitgesprekken								
4	Clienttevredenheid								Via dialoogtafels en Mediquest
5	Indicatoren zorgproces								
6	Evaluatie jaarplan								In 2023 zijn 80% van de geformuleerde doelen behaald.
7	Interne audits / dialoogtafels								Via dialoogtafels
8	Externe audits								ISO hercertificering en MTZ certificering
9	Verbetermaatregelen								Via verbeterregister
10	Monitoren cliëntrisico's								
11	Strategisch risicobeleid								
12	Calamiteiten en IGI meldingen								Geen meldingen. 27 vooronderzoeken gedaan i.v.m. incident zeer ernstig gevolg
13	Klachten medewerkers								
14	Incidenten medewerkers (MIM)								
15	Medewerker tevredenheid								MTO is gehouden in 2021 via Presearch. Het vindt om de 3 jaren plaats, dus in 2024 opnieuw
16	Leveranciersbeoordeling								Via enquête Intrakoop

Legenda

In bovenstaande tabel staan alle kwaliteitsregistraties. Per kwaliteitsregistratie wordt de PDCA – cyclus beoordeeld.

● = voldoende, ● = nog onvoldoende, ● = niet

P : zijn er afspraken gemaakt over deze kwaliteitsregistratie

D: wordt er werkelijk gemeten, geregistreerd, geanalyseerd en gerapporteerd

C: worden rapportages gebruikt als stuurinformatie?

A: wordt stuurinformatie gebruikt om te leren en te verbeteren?

Beoordeling systeemeffectiviteit Kwaliteitsmanagementsysteem.

De beoordeling is dat in het KMS de benodigde elementen aanwezig zijn en dat er systematische opvolging plaatsvindt. In het verbeterregister zijn de kwantitatieve effectmetingen van verbetermaatregelen opgenomen.

Strategisch risicomanagement, compliance in de zorg, governance in de zorg en stakeholdermanagement zijn als elementen aanwezig in het KMS. Risicomanagement en stakeholdermanagement maken deel uit van de beleidscyclus.

De bovenstaande tabel laat zien dat alle systeemdelen die nodig zijn voor een functioneel kwaliteitsmanagementsysteem (KSM) naar behoren functioneren.

De eindconclusie in deze directiebeoordeling over 2023 dat Cedrah beschikt over een functioneel kwaliteitssysteem.

5. Passende Zorg: Duurzame arbeid en passende inzet van medewerkers

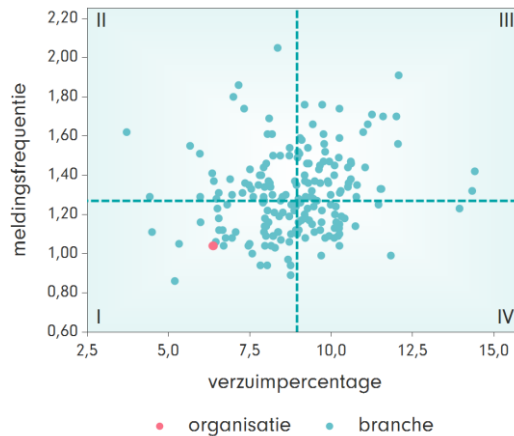
5.1 Zorg voor Personeel

Aan de hand van het Huis van Werkvermogen worden individuele en groeps gesprekken gevoerd met als doel vitaliteit bespreekbaar te maken, zodat er een verschuiving naar preventie plaatsvindt.

Daarnaast is het aanbod van interne opleidingen vergroot om medewerkers de mogelijkheid te geven zich verder te ontwikkelen en zich te bekwalen voor de zorg van de toekomst.

Bij uitval wordt ondersteuning geboden vanuit een aantal (externe) ondersteuners die onderdeel uitmaken van de providerboog van Cedrah.

Het verzuimpercentage van 6,46% en de meldingsfrequentie van 1,05 zijn gedaald in 2023 t.o.v. 2022. Het verzuim is 2,5% lager dan het branchegemiddelde.



Het verzuimpercentage per locatie

Q1 2023 t/m Q4 2023	
AH	6,67
BS	7,07
EH	8,05
HE	4,70
NE	6,15
RE	6,54
UZ	6,10
CB	3,74

(Bron: Afas)

5.2 Eigen inbreng door werken in Sterke Teams

Bij Cedrah hebben teams een grote mate van eigen inbreng op zaken waar ze daadwerkelijk invloed op hebben. Bij persoonsgerichte zorg is het nabij zijn bij de cliënt en inspelen op de wensen en behoeften van de cliënt een proces van voortdurend op elkaar afstemmen. De zorgmedewerker moet hierin niet gehinderd worden door hiërarchische structuren. Er kan en mag gedaan worden wat passend is voor de cliënt. Deze organisatiecultuur helpt ontzettend bij de transitie naar Passende Zorg.

Met interne opleidingen is de organisatiecultuur verder versterkt. Een thema dat prominent naar voren komt, is verpleegkundig leiderschap. Dit thema heeft een grote ontwikkeling doorgemaakt. Er wordt wel gezocht naar de juiste inpassing van verregaand verpleegkundig leiderschap in het concept sterke teams en in de hiërarchie van de organisatie. De opleiding 'Stevig in je zorgschoenen' biedt veel om de bouwstenen van het programma Passende Zorg te implementeren binnen het eigen team.

5.3 Een leven lang leren

De ouderenzorg blijft een dynamische werkomgeving. Aantoonbaar neemt de zorgzwaarte over de jaren toe. De complexiteit van ouderdomsziekten is met de stijgende gemiddelde leeftijd ook toegenomen. Dit vraagt om voortdurende bij- en nascholing. Een ontwikkeling binnen Cedrah is dat er steeds meer trainingen in eigen beheer ontwikkeld worden, die met behulp van *eigen* trainers worden uitgevoerd.

Cedrah staat ook bekend als opleidingsplaats. Er wordt binnen Cedrah maximaal opgeleid, zowel voor BBL als voor BOL. In 2023 is 52,77 fte opgeleid!



Vitaliteit leidinggevenden

Samen met 'De Christelijke Zorgverzekeraar' is verbinding gelegd met Prof. dr. *Gabriël Anthonio* (een ervaren professional en bestuurder in de zorg en bijzonder hoogleraar in de sociologie van leiderschap). Het resultaat is dat alle leidinggevenden van Salem en Cedrah op 3 april 2024 een masterclass over 'Persoonlijk en Waarden Gedreven Leiderschap' kunnen volgen.

5.4 Werken in een veilige omgeving

Goede werkomstandigheden vóórkomen verzuim. Minder verzuim zorgt voor een stabiele personele inzet en houdt de werklast acceptabel. De basis van goede werkomstandigheden is het bieden van een veilige omgeving en (leer)cultuur.

Van medewerkers wordt verwacht dat ze cliënten veilige zorg bieden in een veilige omgeving. Medewerkers moeten van de organisatie kunnen verwachten dat er een veilige leer/werkomgeving wordt geboden. Dit betreft de fysieke omgeving maar ook de psychosociale werkbelasting. Werken met veelal demente medemensen kan gepaard gaan met uitingen van onbegrepen gedrag door de cliënten. Dit onbegrepen gedrag – in de vorm van ongewenst gedrag of agressie – is ziektegerelateerd, maar dat betekent niet dat alles geaccepteerd mag en moet worden. Kennis vergroten bij medewerkers van onbegrepen gedrag kan in belangrijke mate bijdragen aan een veilige werkomgeving.

De RI&E van Cedrah moet in 2025 op worden uitgevoerd. In 2023 is een begin gemaakt met de selectie van een nieuw bureau voor aftoetsen van de RI&E.

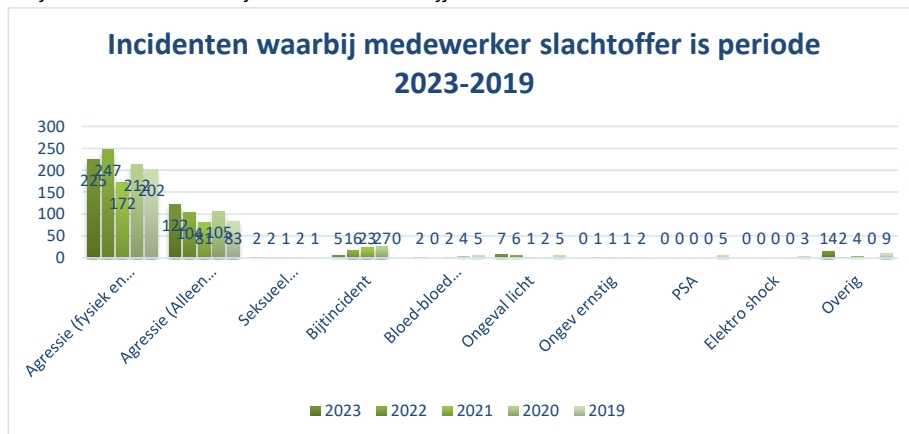
5.5. Onbegrepen gedrag

58% van de agressie-incidenten vond plaats bij Kleinschalig Wonen. Dat is een forse verschuiving t.o.v. vorige jaren. Belangrijke reden is dat er steeds meer kwetsbare ouderen mensen met de ziekte dementie zelfstandig wonen of langer thuis blijven wonen. Zodat bijvoorbeeld de thuiszorg in toenemende mate te maken krijgt met onbegrepen gedrag. Bij meer dan 84% van de agressie-incidenten is een medewerker slachtoffer. Agressie door cliënten blijkt een belangrijke factor te zijn op het gebied van goede arbeidsomstandigheden.

Medewerkers zijn vaak slachtoffer van fysieke agressie. Fysieke agressie bestaat uit bijten, slaan, krabben, trappen en duwen. Fysieke agressie blijkt in bijna alle gevallen samen te gaan met verbale

agressie zoals schelden, schreeuwen en dreigen. Vooral vloeken komt bij medewerkers pijnlijk over, al weten zij dat het door een onbewust brein gebeurt.

Grafiek: Incidenten waarbij medewerker slachtoffer is



5.6 Passende personele inzet

De volgende tabel laat de ontwikkelingen op functieniveau bij Cedrah zien.

	2023	2022	2021	Benchmark Actiz 2021
<i>Personeelsleden</i>	983	990	983	
<i>Fte</i>	432,3	427	429	
<i>Gemiddeld fte per contract</i>	0,44	0,43	0,44	0,58
<i>Niveau 1</i>	19,1%	17,5%	18,4%	10,8%
<i>Niveau 2</i>	9,5%	8,9%	8,5%	15,3%
<i>Niveau 3</i>	37,3%	36,6%	36,3%	36,9%
<i>Niveau 4</i>	6,9%	7,8%	7,4%	9,3%
<i>Niveau 5</i>	0%	0,5%	0,5%	1,7%
<i>Niveau 6</i>	0,3%	0%	0,2%	0,8%
<i>Studenten</i>	12,2%	15,1%	15,2%	8,4%
<i>Overige functies</i>	14,5%	13,5%	13,4%	16,8%

De formatie blijft in 2023 in totaliteit stabiel. Er heeft een doorontwikkeling plaatsgevonden op niveau naar de functie van assistent zorg en welzijn. Deze functionarissen assisteren niveau 2 en niveau 3 meer in de zorg. Het aantal studenten daalt. Dit komt o.a. door lagere instroom op de ROC's. Er worden nieuwe bronnen gezocht om dit volume omhoog te krijgen. De samen met RST, Salem en Hoornbeek College ontwikkelde maatwerkopleiding voor VIG is daarvan voorbeeld. De doorstroom van een HBO verpleegkundige naar zorgleider (dual leiderschap) maakt dat deze functionaris in bovenstaande tabel, met niet leidinggevende functie, niet is opgenomen.

6. Passende Zorg: realiseren met een zorgvuldig een passende organisatie

6.1 Identiteit van de organisatie

Wie de website van Cedrah bezoekt zal het direct opvallen hoe prominent het belang van onze identiteit is. Je kan zeggen identiteit is onze bestaansgrond.

CECRAH BEEFT BINAAR, NIET DE IDENTITEIT VAN HETZELFDE ORGANISATIE

'We spreken dezelfde taal, de identiteit is een belangrijke gedeelde factor.'

Identiteit van de organisatie is een belangrijk onderdeel van de organisatie



'We spreken dezelfde taal...'

dat geldt voor cliënten en voor medewerkers. De Bijbel is het houvast van onze identiteit. De Statuten van Cedrah borgen de verankering van onze identiteit. Dit houdt echter niet in dat er verder niet nagedacht hoeft te worden over onze identiteit. Beleving van onze identiteit heeft tijdgebonden factoren, de veranderende maatschappelijke opvattingen vragen voortdurend om het doordenken van de betekenis hiervan in relatie met onze identiteit. In 2023 zijn een aantal van deze onderwerpen op de agenda geweest. Onderwerpen die met de nodige zorgvuldigheid zijn voorbereid. Te noemen valt 'seksualiteit in het verpleeghuis', 'het benoemingsbeleid i.r.t. onze identiteit' en 'diversiteit en sociale veiligheid'.

Leidinggevend en sociale veiligheid binnen Cedrah



De 25 november werd de 70ste verjaardag gevierd van de 70-jarige mevrouw... (text is too small to read)

De 25 november werd de 70ste verjaardag gevierd van de 70-jarige mevrouw... (text is too small to read)

De 25 november werd de 70ste verjaardag gevierd van de 70-jarige mevrouw... (text is too small to read)

De 25 november werd de 70ste verjaardag gevierd van de 70-jarige mevrouw... (text is too small to read)

6.2 Visie op zorg van de organisatie

De strategie is beschreven het boekje 'Samen leven en zorgen', *strategie 2021-2024*. In 2022 is nagedacht over de zorgvisie van Cedrah. Dit heeft geleid tot het herzien van de 7-Vruchten van de Cedrah-boom. Cedrah is trots op hoe onze zorgvisie middels de infographic van de Cedrah-boom is vormgegeven (zie paragraaf 1.1)

6.3 Investeren, behouden en samenwerken

In 2022 is de vastgoedstrategie vastgesteld. Deze vormt een leidraad voor de vastgoedontwikkelingen in de periode 2023-2033. Het realiseren van de nieuwe vastgoedstrategie is in 2023 gestart. Zowel nieuwbouwprojecten, verbouwprojecten als het ontwikkelen van nieuwe initiatieven hebben plaatsgevonden. Denk hierbij aan bouw Zonnehove (fase3 Amandelhof), bouw Marnix Staete, transitieplan Rehoboth, ontwikkelen Beth-San Fase 3 en initiatief Geldermalsen.

In transitieplannen worden de veranderingen geduid die voor een specifieke locatie moeten plaatsvinden, met name ten gevolge van extramuralisatie en regionale positionering. De transitieplannen vormen een leidraad voor de ontwikkelingen van de locatie in de periode 2023-2026.

Hieronder een overzicht van de status van de transitieplannen per locatie:

- transitieplannen Uitzicht en Amandelhof: zijn/worden uitgevoerd tijdens de nieuwbouw;
- transitieplan Beth-San: de projectgroep is hiermee aan de slag;
- transitieplan Nebo: uitvoering in Q2-2024;
- transitieplan Eben-Haëzer: is vastgesteld, nadere operationele uitwerking vindt plaats in 2024;
- transitieplan Rehoboth: de projectgroep is hiermee aan de slag.

Er is een cliëntvraag naar reformatoische thuiszorg in het werkgebied van Cedrah, zowel binnen als buiten de woonleefgemeenschap. Cedrah, Sirjon, Salem en RST-Zorgverleners werken nauw samen om

invulling te geven aan deze cliëntvraag. Deze samenwerking staat bekend onder de afkorting CRSS. In 2023 is een visiedocument ontwikkeld over de CRSS samenwerking en er zijn inspirerende bijeenkomsten georganiseerd waar het nut en noodzaak van samenwerken centraal stond. Stapsgewijs wordt de samenwerking geïntensiveerd. Voor 2024 staan allerlei samenwerkingsinitiatieven gepland.

6.4 Zorgcontractering

Cedrah heeft een vast team dat zich bezighoudt met de zorgcontractering. Cedrah is dankbaar voor de open dialoog tussen de zorgkantoren en gemeenten waarin de kwaliteit van zorg voor de cliënten voorop staat. Voor de WLZ en WMO heeft Cedrah alle benodigde contracten afgesloten. Ook met alle zorgverzekeraars is de ZVW-zorg een contract afgesloten.

6.5 Leiderschap en goed bestuur

Cedrah voldoet aan de Governance Code Zorg. Inspraak, tegenspraak en medezeggenschap is in de praktijk gebracht door actieve gremia zoals de Raad van Toezicht, ondernemingsraad, Commissie van Advies, centrale cliëntenraad, lokale cliëntenraden én Verzorgenden en Verpleegkundigen Advies Raad (VVAR). Cedrah heeft een cultuur van dialoog en vertrouwen. Dit is zichtbaar door de laagdrempelige gespreksmomenten met de stakeholders.

In 2023 zijn de Statuten van Cedrah en de bijbehorende regelingen tegen het licht gehouden. Op essentiële punten zijn de Statuten niet gewijzigd, ze zijn vooral in lijn gebracht met nieuwe wet- en regelgeving. In 2024 zullen de Statuten ter goedkeuring aan de Raad van Toezicht worden voorgelegd.

6.6 Rol en positie interne organen en toezichthouder

Er is in de organisatie structureel en informeel contact tussen de verschillende organen, zoals de lokale cliëntenraden, de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Commissie van Advies (orgaan dat adviserend is in het uitdragen de identiteit door de organisatie). De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht bezoeken onafhankelijk van elkaar intensief de locaties en spreken met bewoners en medewerkers. De Kwaliteitscommissie adviseert en rapporteert aan de Raad van Toezicht over een breed scala van kwaliteitsonderwerpen. De jaarverslagen van de gremia zijn te vinden in het Maatschappelijk Jaarverslag Cedrah 2023.

6.7 Inzicht hebben en geven

Cedrah heeft een actief bezochte website. Op de website staan vele voorbeelden hoe Cedrah vorm geeft aan zorg, welzijn en wonen. Daarnaast geeft Cedrah publicatie uit zoals Etcedah en Fundement waarin uitgebreid de zorg en wonen bij Cedrah voor het voetlicht gebracht wordt.

Cedrah geeft transparantie door het aanleveren van de benodigde indicatoren en informatie over de personele samenstelling. De aangeleverde indicatoren zijn inzichtelijk en te vergelijken via de website <https://www.zorginzicht.nl/openbare-data/open-data-verpleeghuiszorg>

6.8 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Verankering expertise door de VVAR (Verzorgenden en Verpleegkundigen Advies Raad)

De VVAR heeft een vaste plaats gekregen in het adviseren van de Raad van Bestuur. In 2023 is er 4 keer overleg geweest. De VVAR heeft onder andere adviezen gegeven over mantelzorgparticipatie, het moreel beraad, het benoemingsbeleid in relatie tot identiteit, sociale veiligheid, de zorgvisie en het lidmaatschap V&VN.

Er is jaarlijkse afstemming tussen de bestuurder en vertegenwoordigers van de behandeldiensten. De WZD functionarissen van de behandeldiensten hebben jaarlijks overleg met de bestuurder over de uitvoering van de WZD.

Specialisten ouderengeneeskunde zijn lid van de infectiepreventiecommissie, geneesmiddelen-commissie en de medisch ethisch commissie. Deze commissies komen alle vier keer per jaar bijeen. Ook binnen de speciale commissie duurzame geneesmiddelen zijn specialisten ouderengeneeskunde vertegenwoordigd.

Medische en psychosociale expertise

Cedrah heeft geen eigen behandeldienst. De behandelaars worden per locatie ingehuurd bij regionale of landelijke zorgpartners. Met de behandeldiensten worden periodiek evaluatiegesprekken gehouden. De behandeldiensten werken nauw samen met de dagverpleegkundigen. Om deze samenwerking goed te doen verlopen wordt gebruik gemaakt van gestandaardiseerde methoden zoals SOEP (subjectief, objectief, evaluatie en plan) voor rapportage en SBAR (situation, background, assessment en recommendation) voor overdracht.

Verder zijn er verschillende werkgroepen actief in de organisatie zoals de Werkgroep Palliatieve Zorg en de Werkgroep Dementie. Maandelijks zorgen enthousiaste collega's uit deze werkgroepen er voor dat er een artikel gepubliceerd wordt in het Cederblad. Verder kent Cedrah allerlei platforms waarin medewerkers met een aandachtsgebied met elkaar kennis delen. Zo is er een platform voor kwaliteitsverpleegkundigen, Hygiëne-Kwaliteit-Medewerkers en Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric. Doordat er zorgprofessionals zijn die in meerdere platforms actief zijn is er een netwerk van kennisdelen en afstemming binnen Cedrah aanwezig.

Nieuws van de VVAR



Verankering en overlegging in de Raad van Bestuur. Samen is het mogelijk om problemen op te lossen. Samen is het mogelijk om de Raad van Bestuur te adviseren. De VVAR (Verzorgenden en Verpleegkundigen Advies Raad) is een adviesorgaan van het management van het ziekenhuis. Dit adviesorgaan bestaat uit leden van het bestuur en management. De leden worden gekozen door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan de Raad van Bestuur adviseren over de bestuurszaken van het ziekenhuis.

Participatie zorg en mantelzorgparticipatie
De Raad van Bestuur heeft een adviesorgaan voor mantelzorgers ingesteld. Dit adviesorgaan wordt samen met de Raad van Bestuur en het management van het ziekenhuis over de bestuurszaken van het ziekenhuis.

Samen in de toekomst
De Raad van Bestuur heeft een adviesorgaan ingesteld voor de toekomst van het ziekenhuis. Dit adviesorgaan wordt samen met de Raad van Bestuur en het management van het ziekenhuis over de bestuurszaken van het ziekenhuis.

Van de palliatieve zorg verpleegkundige: Zorgpad Stervensfase



Van de palliatieve zorg verpleegkundige: Zorgpad Stervensfase is een instrument dat helpt om de kwaliteit van zorg te verbeteren in de stervensfase. Het is ontwikkeld voor de verpleegkundigen van het ziekenhuis. Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase. Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.

- Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.
- Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.
- Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.
- Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.
- Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.

Overzicht
Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase. Het instrument helpt de verpleegkundigen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren in de stervensfase.

Dementierubriek



Voorzitter van de Dementie werkgroep van Cedrah heeft een rubriek over dementie in het Cederblad. De rubriek is bedoeld voor de medewerkers van het ziekenhuis. De rubriek is bedoeld voor de medewerkers van het ziekenhuis.

Dementie: anders zorgen en anders praten over deze ziekte is één van de zeven vruchten van de Cedrah-boom.

Op 14 oktober 2023 had het ziekenhuis een dementierubriek in het Cederblad. De rubriek is bedoeld voor de medewerkers van het ziekenhuis. De rubriek is bedoeld voor de medewerkers van het ziekenhuis.

- Het is belangrijk om te weten dat dementie een ziekte is.
- Het is belangrijk om te weten dat dementie een ziekte is.
- Het is belangrijk om te weten dat dementie een ziekte is.
- Het is belangrijk om te weten dat dementie een ziekte is.
- Het is belangrijk om te weten dat dementie een ziekte is.

7. Passende zorg: op een passende manier omgaan met onze hulpbronnen

7.1 Hulpbronnen

Cedrah besteedt veel energie aan organisatie-aspecten die goede persoonsgerichte zorg ondersteunen. Voor het ondersteunen van deze zorg gebruikt Cedrah op verantwoorde wijze de benodigde hulpbronnen.

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit zijn:

- de gebouwde omgeving;
- technologische hulpbronnen;
- materialen en hulpmiddelen;
- facilitaire zaken;
- financiën en administratieve organisatie;
- de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen;
- innovaties.

7.2 De gebouwde omgeving

Cedrah heeft een meerjarenonderhoudprogramma om het vastgoed in stand te houden. Met de uitvoering van de vastgoedstrategie zorgt Cedrah voor toekomstbestendig woon- en zorgvastgoed (zie verder paragraaf 2.5). Cedrah besteedt vanuit het focuspunt Rentmeesterschap en Duurzaamheid veel aandacht aan Energie- en CO₂-reductie, circulair gebruik van grondstoffen en milieu en omgevingsfactoren. In 2023 heeft Cedrah het MTZ-Brons certificaat behaald. Een deel van de eisen voor het behalen van dit certificaat gaan over de gebouwde omgeving.

7.3 Technologische hulpbronnen

In 2023 is aanzet gegeven voor een nieuw meerjarenplan ICT. De zorg en de organisatie worden steeds meer afhankelijk van IT applicatie en infrastructuur. Veiligheid van de IT omgeving staat hoog op de agenda. In 2023 is een gecombineerde calamiteitentraining geweest met Lokaal Crisis Team van Eben-Haezer en het Centrale Crisis Team. Een cybercrime-aanval maakte deel uit van het crisisscenario.

In 2023 heeft de oriëntatie over data-gedreven zorg en stuurinformatie geleid tot een selectietraject voor een leverancier die Cedrah gaat ondersteunen in het inzichtelijk maken van de data. De implementatie zal in 2024 plaatsvinden.

Er is een tool ontwikkeld om de kosten van behandeling per kostensoort per cliënt met behandeling per dagdeel per locatie te kunnen volgen. Hiermee kan bijvoorbeeld de kosten van verbruik van medicatie of incontinentiemateriaal per locatie worden vergeleken.

7.4 Materialen en hulpmiddelen

Alle materialen en hulpmiddelen worden ingekocht voor het inkoopbeleid van Cedrah. Dit wordt ook jaarlijks geëvalueerd en onderzocht of er nog innovaties zijn. De implementatie van de nieuwe richtlijn MDR is 2023 gestart. Om het inkoopproces beter te faciliteren in een inkoopplein op Afas Insite ingericht.



7.5 Facilitaire zaken

Alle materialen op het gebied van facilitaire zaken worden volgens het inkoopbeleid ingekocht.

In 2023 zijn alle schoonhoudmiddelen vervangen door ecologisch verantwoorde schoonhoudmiddelen. Op alle locaties is afval scheiden ingevoerd. Er worden indicatoren per locatie bijgehouden over het volume per kwartaal wat als afval aangeboden wordt.

Duurzaam opruimen en schoonmaken



Duurzaam opruimen en schoonmaken is een essentieel onderdeel van de dienstverlening van Cedrah. Het zorgt ervoor dat de leefomgeving van onze bewoners veilig, schoon en gezond blijft. We gebruiken hiervoor alleen maar producten die voldoen aan de hoogste milieueisen. Dit helpt ons om de impact op het milieu te verminderen en de gezondheid van onze medewerkers te beschermen.

Afvalscheiding Zeeuwse locaties



Afvalscheiding is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van Cedrah. Het zorgt ervoor dat de leefomgeving van onze bewoners veilig, schoon en gezond blijft. We gebruiken hiervoor alleen maar producten die voldoen aan de hoogste milieueisen. Dit helpt ons om de impact op het milieu te verminderen en de gezondheid van onze medewerkers te beschermen.



Afstudeertaken die je doet is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van Cedrah. Het zorgt ervoor dat de leefomgeving van onze bewoners veilig, schoon en gezond blijft. We gebruiken hiervoor alleen maar producten die voldoen aan de hoogste milieueisen. Dit helpt ons om de impact op het milieu te verminderen en de gezondheid van onze medewerkers te beschermen.



Afvalscheiding is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van Cedrah. Het zorgt ervoor dat de leefomgeving van onze bewoners veilig, schoon en gezond blijft. We gebruiken hiervoor alleen maar producten die voldoen aan de hoogste milieueisen. Dit helpt ons om de impact op het milieu te verminderen en de gezondheid van onze medewerkers te beschermen.

De doelen van Green Deal Zorg 3.0 zijn de inspiratie voor reductie van grondstoffen gebruik. Verminderen van het gebruik van incontinentiemateriaal is als een speerpunt hierbij benoemd. Met Zorgboodschap zijn afspraken gemaakt over de milieukeurmerken van voedingsmiddelen en het reduceren van het gebruik van dierlijke eiwitbronnen. Maar ook hierbij probeert Cedrah de juiste balans aan te brengen. Onze bewoners kunnen nog steeds genieten van heerlijk eten. En er is altijd ruimte voor iets speciaals zoals 'Mossel bie friet' (wie lust het niet).

Mossels bie friet



Mossels bie friet is een initiatief van Cedrah om de leefomgeving van onze bewoners veilig, schoon en gezond te houden. We gebruiken hiervoor alleen maar producten die voldoen aan de hoogste milieueisen. Dit helpt ons om de impact op het milieu te verminderen en de gezondheid van onze medewerkers te beschermen.

Wafelkar voor bewoners Nebo



Wafelkar voor bewoners Nebo is een initiatief van Cedrah om de leefomgeving van onze bewoners veilig, schoon en gezond te houden. We gebruiken hiervoor alleen maar producten die voldoen aan de hoogste milieueisen. Dit helpt ons om de impact op het milieu te verminderen en de gezondheid van onze medewerkers te beschermen.

7.6 Financiën en administratieve organisatie

De registratie van zorgactiviteiten en de interne materiële controle hierop hebben in 2023 volgens het AO/IC auditprogramma plaatsgevonden. Extra aandacht is er geweest voor prestaties bij mondzorg. In het najaar van 2023 heeft een interim-controle door de externe accountant plaatsgevonden. Hierover is een managementletter uitgebracht.

7.7 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Cedrah heeft een netwerk van zorginstellingen waarmee samengewerkt wordt. De samenwerking met de behandeldienst is in paragraaf 6.8 beschreven.

De samenwerking tussen Cedrah, Sirjon, Salem en RST Zorgverleners is niet contractueel vastgesteld, maar wordt wel op operationeel/uitvoerend niveau ingevuld. Vanuit de locaties is er een actieve participatie in zorgketens. Cedrah was in partner van FiniVita en van Conforte Innovatielab. Beide partnerships zijn gestopt omdat FiniVita verder is gegaan in een andere business-structuur en Conforte gestopt is met het Innovatielab. Het Innovatielab is voortgezet onder de naam Verbeterlab.

Verder is Cedrah in elke zorgkantoorregio partner aan de overlegtafels VVT en is partners in de regionale programma in het kader van het Integraal Zorg Akkoord. In 2023 is participatie in de regio een belangrijk thema geweest. Cedrah is een loyale ketenpartner en geeft invulling aan regionale samenwerking.

7.8 Innovaties

In 2023 bloeiden er veel innovatie-bloemen bij Cedrah. Dat is het mooie resultaat van een aantal jaren in de innovatiekracht van de organisatie. Om de hoofdoelen waarvoor Cedrah innovaties inzet beter te bereiken is het Innovatieberaad opgericht. Dit beraad beoordeelt het initiatief en kan zo nodig een startbudget vanuit het Cedrah-innovatiefonds hiervoor beschikbaar stellen. Het Innovatieberaad zorgt er ook voor dat kennis over innovaties gedeeld wordt met alle locaties. Door het aanbrengen van focus kunnen succesvolle innovatie sneller opgeschaald worden naar heel Cedrah. Kennis delen over innovaties kwam onder andere tot uiting op de Zeeuwse Innovatiedagen. De medewerkers van de Zeeuwse locaties maakten kennis met elkaars innovatieprojecten en de Zeeuwse Innovatiebus was aanwezig om zelf ervaring met een breed scala van innovaties op te doen.

Ontwikkelingen in de ouderenzorg en innovaties bij Cedrah



Op 20 januari gaf Steffen Hooze, hoofd van Cedrah, een presentatie bij Middel Medisch over innovaties bij Cedrah. De presentatie maakte deel uit van een rondleiding naar de innovatie-procedure en de samenwerking met Middel Medisch.

Waarom is de samenwerking met Middel Medisch zo belangrijk? Het gaat om de samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg. Dit is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen. Het gaat om de samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg. Dit is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen. Het gaat om de samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg. Dit is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen.

Waarom?
Innovatie is een proces. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren.

Escapeboxen als innovatieve leermethode



De samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen. Het gaat om de samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg. Dit is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen.

Waarom?
Innovatie is een proces. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren.

Waarom?
Innovatie is een proces. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren.

Waarom?
Innovatie is een proces. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren.

Innovatie in Eben-Haëzer: Rubis douche-in-bed systeem



De samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen. Het gaat om de samenwerking met Middel Medisch op het gebied van de ouderenzorg. Dit is een belangrijk onderdeel van de zorg voor ouderen.

Waarom?
Innovatie is een proces. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren.

Waarom?
Innovatie is een proces. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren. Het is een proces van ontdekken, ontwikkelen en implementeren.

7.9 Rentmeesterschap en Duurzaamheid

In het Strategisch Plan 2021-2024 zijn twee focuspunten benoemd voor Cedrah. Het ene punt innovatie is in paragraaf 7.8 aan de orde gekomen.

Het andere focuspunt is

rentmeesterschap & duurzaamheid. Cedrah wil op een verantwoorde manier omgaan met de door God gegeven middelen. Dat betekent voor Cedrah investeren in duurzaam gebruik van energie, bouwmaterialen, exploitatiegoederen, maar ook het beperken van het belasten van het milieu én een werkomgeving aanbieden waarin medewerkers zich vitaal voelen. Rentmeesterschap staat hierbij in directe relatie tot innovatie. Er is een voorkeur voor innovaties die tevens een bijdrage leveren aan verantwoord rentmeesterschap.



Cedrah heeft in 2023 het certificaat MTZ-Brons behaald. MTZ staat voor het behalen van MTZ-Brons en daarnaast nog een 9-tal niet-verplichte eisen.

Cedrah heeft ecologisch-vriendelijke schoonmaakmiddelen ingevoerd, heeft de volume gevaarlijke stoffen gereduceerd tot minimale hoeveelheden, heeft een duurzaam mobiliteitsbeleid gemaakt, heeft afval scheiden ingevoerd, is actief met duurzame medicatie, werkt aan reductie van gebruik incontinentiemateriaal, is kritisch op het gebruik van handschoenen, kiest voor duurzame voeding, heeft een aantal gasvrije zorggebouwen etc. Het was hard werken voor de locaties om de duurzaamheid doelen te behalen, maar het resultaat is er ook naar.

Cedrah geeft niet alleen inhoud aan Rentmeesterschap voor eigen organisatie maar draagt ook maatschappelijk bij aan duurzaamheid. Cedrah draagt ook Zorg voor Water middels een project voor schoondrinkwater van Woord & Daad.

Cedrah behaalt brons op Milieuthermometer Zorg



Op 6 mei 6 oktober 2023 werd op de locatie van Cedrah, de verduurzaming plaats van de Milieuthermometer Zorg. Cedrah werd wereldwijd bekroond met Cedrah (Brons) het certificaat Brons (Brons) behaald.

De Milieuthermometer Zorg is ontwikkeld door Milieuzelf.nl (Stichting) in samenwerking met de Milieuzelf.nl (Stichting) en de Milieuzelf.nl (Stichting). Het doel van de Milieuthermometer Zorg is om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten. Het resultaat van de Milieuthermometer Zorg wordt gebruikt om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten. Het resultaat van de Milieuthermometer Zorg wordt gebruikt om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten.

De Milieuthermometer Zorg is ontwikkeld door Milieuzelf.nl (Stichting) in samenwerking met de Milieuzelf.nl (Stichting) en de Milieuzelf.nl (Stichting). Het doel van de Milieuthermometer Zorg is om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten. Het resultaat van de Milieuthermometer Zorg wordt gebruikt om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten. Het resultaat van de Milieuthermometer Zorg wordt gebruikt om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten.

Handschoengebruik verminderen én infectiepreventie verbeteren



De Milieuthermometer Zorg is ontwikkeld door Milieuzelf.nl (Stichting) in samenwerking met de Milieuzelf.nl (Stichting) en de Milieuzelf.nl (Stichting). Het doel van de Milieuthermometer Zorg is om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten. Het resultaat van de Milieuthermometer Zorg wordt gebruikt om de duurzaamheid van de Milieuthermometer Zorg te meten.

Projectupdate Water voor Shalla



De kinderen hebben plezier in het water. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven.



De kinderen hebben plezier in het water. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven.

De kinderen hebben plezier in het water. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven.

De kinderen hebben plezier in het water. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven.

Opbrengst Zorg voor water



De kinderen hebben plezier in het water. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven.



De kinderen hebben plezier in het water. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven. Het is een belangrijk onderdeel van hun leven.

7.10 Indicatoren duurzaamheid

Duurzaamheid		2023	2022	2021
Afval				
Restafval per cliënt per maand in kg		50	53	57
Plastic en drinkafval per cliënt per maand in kg		1		
Swill/GFT per cliënt per maand in kg		10,0	9,3	11,3
Papier en karton per kg		15.706	9.320	16.988
Glas per kg		5880	3.629	4.921
Klein gevaarlijk afval per kg		232	1.680	2.547
Incontinentiemateriaal				
Volume per cliënt per maand (aantal)		732		
Verbruik in euro per cliënt per dag	Cumulatief Q1-Q4	2,04		
Medicatie				
DDD Psychofarmaca		v.a.Q3-24		
DDD Antibiotica		28,3	29,5	29,7
Verbruik in euro per cliënt per dag		8,42		
Energie				
Gas per m2		6,5		
Elektra per m2		46,7		
Mobiliteit				
Totaal aantal km woon-werk verkeer per hoofdelijk personeel	Cumulatief Q1-Q4	v.a.Q1-24		

8. Passende Zorg: Verantwoord bezig zijn

8.1 Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

Cedrah meet de cliëntervaringen door middel van dialoogtafels. Bij thuiszorgcliënten wordt door Mediquest de PREM uitgevraagd.

Ieder jaar bezoekt het externe auditteam van DNV-GL Cedrah voor de certificering met ISO 9001:2015. De certificering voor 2023 is weer met een positief resultaat afgerond.



De milieu certificering heeft plaatsgevonden. Met als resultaat het behalen van MTZ-Brons.

De interne AO/IC controle hebben volgens planning plaatsgevonden.

Cedrah heeft een set samengesteld van zorginhoudelijke indicatoren die periodiek gemeten worden. Het betreft indicatoren over medicatieveiligheid, vrijheidsbepalende maatregelen, cliëntervaring, inhoud cliëntdossier, incidenten en klachten. Met deze set vormt Cedrah per locatie een beeld over de kwaliteit van zorg.

Per kwartaal is er een kwartaaloverzicht van de kwaliteitsindicatoren. Dit overzicht wordt besproken op locaties, in het managementteam en met de kwaliteitscommissie van de Raad van Toezicht.

8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Door vereenvoudiging van de registratieprocessen is het mogelijk om landelijke indicatoren snel af te leiden uit de zorgplannen.

Cedrah participeert in het project KIK-V in de regio van het Zorgkantoor DSW.

In 2023 heeft de oriëntatie over datagedreven zorg en stuurinformatie geleid tot een selectietraject voor een leverancier die Cedrah gaat ondersteunen in het inzichtelijk maken van de data. De implementatie zal in 2024 plaatsvinden. Naar verwachting zal het ontsluiten van data hiermee sneller verlopen waardoor er dagelijks actuele data kan worden gepresenteerd.

8.3 Openbaarheid en transparantie

Cedrah heeft per locatie de uitdraag op gebied van kwaliteit voor de Wlz-zorg en de Wijkverpleging gerapporteerd. De resultaten van de locaties zijn besproken tussen de regiomanagers en men heeft verklaringen van de verschillen gezocht.

Cedrah legt verantwoording af middels het Maatschappelijk Jaarverslag.



Tot slot

Met veel genoegen hebben wij in de voorgaande hoofdstukken de kwaliteitsontwikkelingen over de geleverde zorg en diensten in 2023 verantwoord. Tot slot geven we hieronder een beknopte opsomming van beleidsvoornemens die Cedrah-breed uitgevoerd gaan worden.

Passende Zorg

De projectgroep en de inspiratiegroepen gaan de bouwstenen van het programma Passende Zorg in de praktijk verankeren.

Generiek Kompas

Het Generiek Kompas wordt in 2024 richtinggevend voor het kwaliteitsbeleid van Cedrah.

Ontwikkelingen vanuit landelijke afspraken over de zorg vertalen in de praktijk

De ontwikkelingen vanuit het integraal Zorgakkoord (IZA) en nieuwe kwaliteitskader worden verder vertaald naar de praktijk.

Vervangen applicaties voor Voorschrijven en Toedienen Medicatie

Het Elektronisch Voorschrijfsysteem (EVS) voor medicatie en de Toedieningsregistratie (eTDR) worden in de eerste helft 2024 vervangen door een nieuwe applicatie.

Verhogen informatieveiligheid

De Werkgroep Informatieveiligheid hoopt in 2024 de doelen uit het projectplan awareness informatieveiligheid af te ronden. De resultaten zullen gemonitord worden m.b.v. indicatoren.

Het behouden van personeel

In 2024 zal er opnieuw alles aan gedaan worden om personeel te behouden voor Cedrah. Dit als antwoord op de blijvende arbeidsmarktcrachte.

Duurzaamheid en Rentmeesterschap

De beweging met betrekking tot duurzaamheid zal verder in gang gezet worden. De doelen voor 2024 zijn de certificering MTZ-Brons te borgen, het set van indicatoren volledig in te richten en te starten met het behalen van de doelen uit Green Deal Zorg 3.0.

Sturen op innovatie en datagedrevenheid

Er wordt een balans gezocht tussen organische ontwikkeling en het centraal aansturen van innovatie. Tegelijkertijd wordt het gebruik van data voor beslissingen in de zorg steeds belangrijker. In 2024 wordt BI tool voor het actueel inzichtelijk maken van stuurinformatie geïmplementeerd.

Al deze uitdagingen willen wij aangaan in vertrouwen op en afhankelijkheid van de zegen van de HEERE, die (naar psalm 127) 'het huis wil bouwen en de stad wil bewaren'.

Kwaliteitsjaarverslag 2023

Dit verslag wordt aangeboden door de afdeling Kwaliteit en Veiligheid

Visie Kwaliteit & Veiligheid

Wie is de afdeling kwaliteit en veiligheid (K&V)?

De afdeling K&V bestaat uit een team van adviseurs die op het gebied van kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie ondersteunend zijn aan alle locaties en afdelingen. Daarnaast maakt het team klachtenfunctionarissen, als functioneel onafhankelijke medewerkers, onderdeel uit van de afdeling K&V. Het team wordt aangestuurd door een manager die lid is van het MT en daarmee integraal verantwoordelijkheid draagt binnen de organisatie. Zelfstandig of in nauwe samenwerking met collega's of externe partijen worden werkzaamheden uitgevoerd. Onze administratieve collega ondersteunt de adviseurs en onderhoudt het kwaliteitshandboek.

Wat willen bereiken?

K&V draagt bij aan het invulling geven aan de *missie en visie van Cedrah*. Dit doet de afdeling voor de onderdelen Kwaliteit en Veiligheid, zoals verwoord is in de vruchten van de Cedrah-boom, op alle niveaus van de organisatie.

Klanten, opdrachtgevers en partners

Klanten: (in)directe afnemers van onze diensten

Opdrachtgevers: degene die het initiatief neemt tot het geven van een opdracht en de doelen en het resultaat opstelt en verantwoordelijk is voor de implementatie

Partners: personen of partijen waarmee we samenwerken

Hoe bereiken we onze doelen?

De afdeling K&V is toegankelijk, dienstverlenend, verbindend en nieuwsgierig in het uitvoeren van de werkzaamheden.

Wij adviseren over:

- Huidige wet- en regelgeving
- Nieuwe en/ of gewijzigde wet- en regelgeving
- Vraagstukken die op locatie aan de orde zijn op het gebied van kwaliteit en veiligheid
- Hulpvragen die door medewerkers of locaties aan de afdeling worden gesteld.

Door de adviserende rol van K&V draagt de afdeling bij aan het waarborgen van de continuïteit van zorg en het voldoen aan de hieraan gestelde eisen vanuit wet- en regelgeving. Adviseurs K&V kunnen in diverse rollen worden ingezet binnen de organisatie.

In de rol van accounthouder en het participeren in verschillende overleggen zijn we verbindend binnen de organisatie.

Werkveld en verantwoordelijkheden

Door de adviserende rol van de afdeling blijft de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het gegeven advies bij de vraagsteller liggen. Daarnaast heeft de afdeling ook een signalerende en reflecterende rol vooral waar het gaat om de continuïteit van processen. De afdeling heeft een directe verantwoordelijkheid voor kwaliteitsborging en het monitoren van interne processen, externe ontwikkelingen en wet en regelgeving.

