



STICHTING
JOHANNAHUIS

Bestuursverslag 2019 inclusief Kwaliteitsverslag 2019



Stichting Johannahuis (middelste gebouw) in het Van Ommerenpark te Wassenaar

Stichting Johannahuis te Wassenaar

Inhoudsopgave

1.	Uitgangspunten van de verslaggeving	
1.1	Voorwoord directeur bestuurder	3
2.	Profiel van de organisatie	
2.1	Algemene gegevens	6
2.2	Structuur van het concern	7
2.3	Kerngegevens	9
2.3.1	Werkgebieden	11
2.4	Samenwerkingsrelaties	11
3.	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	
3.1	Normen voor goed bestuur	14
3.2	Bestuur / directie	14
3.3	Toeziethouders	15
3.4	Verslag Raad van Toezicht	15
3.5	Bedrijfsvoering	16
3.6	Cliëntenraad	16
3.6.1	Taken en werkwijze Cliëntenraad	16
3.6.2	Samenstelling Cliëntenraad	17
3.6.3	Jaarverslag Cliëntenraad	17
4.	Beleid, inspanningen en prestaties	
4.1	Visie / meerjarenbeleid	19
4.2	Algemeen beleid	20
4.3	Solide financiële Wlz exploitatie	22
5.	Kwaliteitsverslag 2019	23

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

1.1 Voorwoord

Voor u treft u het Bestuursverslag 2019 van de Stichting Johannahuis in Wassenaar aan. In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van alle activiteiten van de Stichtingen en de VOPS Services BV op het gebied van zorg- en dienstverlening, inclusief het kwaliteitsjaarverslag in nieuwe opzet. De Wilhelmina Alida Stichting houdt zich bezig met de particuliere verhuur van (service)senioren appartementen. De jaarrekening wordt geconsolideerd gedeponneerd.

Het verzorgings- en verpleeghuis Johannahuis maakt deel uit van een Service Residentie, het Van Ommerenpark. Deze residentie wordt geëxploiteerd door de Wilhelmina Alida Stichting en verhuurt 98 huurappartementen in het duurdere segment van de markt.

Ruim 360 Zorggarantie abonnees van het Johannahuis, woonachtig in Wassenaar en directe omgeving, vormen een belangrijke cliëntengroep die ook kan beschikken over alle faciliteiten in het Van Ommerenpark.

In het Van Ommerenpark, werken ongeveer 130 medewerkers; deze zijn deels in dienst van de Stichting Johannahuis en deels van de Vop Services BV. De Wilhelmina Alida Stichting is eigenaar van het gehele complex. Er zijn ca. 60 vrijwilligers actief die samen met de medewerkers de bewoners bijstaan met zorg en aandacht.

Het jaar 2019 heeft o.a. in het teken gestaan van het opstarten van de beleidsdoelen uit de Strategische Nota. In 2018 was dit op een lager plan gezet vanwege zoveel andere urgente kwesties.

In het eerste kwartaal is het Resultaatsrapport naar de IGJ gestuurd n.a.v. een audit in juni 2018. De IGJ bleek akkoord en tevreden met de resultaten van het opgestelde Plan van Aanpak en besloot het dossier te sluiten.

De gesprekken met het Trimbos instituut werden weer opgepakt in het kader van het Beleidsdoel een kenniscentrum te worden voor kwaliteit van leven voor mensen met dementie.

Met een tweede Beleidsdoel, het bouwen van een zgn tweede VOP/incl een klein Zorgcentrum, werd een begin gemaakt door het starten van een overleg met de gemeente. Na een voortvarend begin met enthousiaste feedback vanuit de gemeente werd ultimo 2019 toch op de rem getrapt. In 2020 zal dit traject zeker een vervolg krijgen.

In 2019 is vorm gegeven aan de herstructurering van de organisatie. De nieuwe financiële manager heeft dit voortvarend opgepakt maar voortdurend voortschrijdend inzicht dwong tot tussentijdse aanpassingen. Een enorme operatie die met name druk legde op de financiële administratie inclusief de manager. Dit werd nog versterkt door de uitval door ziekte van de externe controller begin 2019.

In 2019 is het Johannahuis doorgedaan met het toepassen van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2017. Eind 2019 is een concept kwaliteitsplan 2020 opgesteld, wat is toegezonden aan het Zorgkantoor.

Intramuraal heeft het Johannahuis het gehele jaar een bezetting gehad van 100% en had het een gezonde wachtlijst.

Ultimo 2019 woonden er geen bewoners met een laag ZZP meer in het Johannahuis.

In het eerste kwartaal van 2019 is een tweede groep Gastvrouwen gestart in het Johannahuis na het volgen van een interne opleiding. Alle nieuwe medewerkers voor de huiskamers verrichten geen zorghandelingen, maar zijn er puur voor de begeleiding en het welzijn. De ervaringen opgedaan met de eerder opgeleide gastvrouwen heeft uitgewezen dat het persoonlijk contact met en aandacht voor de bewoners positief heeft uitgewerkt.

Extramuraal heeft het Johannahuis met 7 koepels van verzekeraars productieafspraken vastgelegd. Het totaal aan budget was ongeveer gelijk aan het jaar daarvoor. Hetzelfde speelde bij de afspraken voor ELV (eerstelijns verblijf). De budgetplafonds zijn intern nauw bewaakt en waar nodig (of indien geen indicatie) kwam een cliënt op particuliere basis. De gemiddelde bezetting van de 7-8 logeerkamers was in 2019 42 %.

De dagbesteding heeft opvang geboden gedurende 4 dagen per week. De ambitie om naar 5 dagen te gaan bleek vanwege een terugloop van de indicaties niet haalbaar. Een aantal cliënten is na afloop van hun verblijf verhuisd naar het Johannahuis. De huishoudelijke hulp vanuit de WMO betrof een handvol cliënten. Het merendeel van de cliënten heeft een directe overeenkomst met de organisatie voor het ontvangen van huishoudelijke hulp.

Het aantal verhuurde appartementen is in 2019 achtergebleven bij het aantal begrootte appartementen. De mutatiegraad was hoog in 2019. Ruim een kwart van de appartementen kwam beschikbaar.. een kwart werd ook weer verhuurd, vaak na een upgrade. Ultimo 2019 waren er 87 appartementen verhuurd.

In onderhoud van gebouw en appartementen is wederom veel geïnvesteerd. Diverse appartementen zijn opgeknapt en aangepast aan de eisen van deze tijd. Het alarmeringssysteem is in het gehele complex vervangen en uitgebreid waar nodig. De uitbreiding van de brandmeldcentrale heeft in 2019 plaatsgevonden. De laatste zaken worden in 2020 verder afgehandeld.

In 2019 is er verder vorm gegeven aan de doelen zoals die genoemd zijn in de Strategische Nota. Met het voornemen om te worden tot een Expertisecentrum voor kwaliteit van leven voor mensen met dementie zijn de eerste stappen gezet. Een stuurgroep en klankbordgroep zijn 2 x bijeengekomen in 2019. Er heeft intensief overleg plaatsgevonden met het Trimbosinstituut; Een mini-Symposium 'the Meaning of life' heeft plaatsgevonden in oktober 2019 als startmoment van het project tot ontwikkeling van een Expertisecentrum 'kwaliteit van leven voor mensen met dementie'.

Ondanks de nog steeds tumultueuze tijden zien we vanuit alle geledingen uit onze organisatie ook vertrouwen in vernieuwing en een betrokken aanpak. Er wordt veel intern geschoold, mede doordat de arbeidsmarkt steeds krappere wordt. In de organisatie wordt niet gefocust op het hoogste opleidingsniveau, maar wel op wat voor kwaliteit wij belangrijk vinden voor het welbevinden en de kwaliteit van leven voor onze bewoners en cliënten. Ook is het belangrijk dat de medewerkers op een prettige manier hun werk kunnen

uitoefenen. Daar alle medewerkers steeds meer te maken hebben met bewoners hebben ook de andere diensten dan de zorgdienst cursus gehad m.b.t. onbegrepen gedrag en dementie. Voor de vrijwilligers heeft dit ook in 2019 plaatsgevonden.

In november 2019 is er voor het eerst een herdenkingsbijeenkomst gehouden voor alle overleden bewoners in het afgelopen jaar. Familieleden kwamen nog 1 keer naar het Johannahuis om herinneringen op te halen en te gedenken. Dit is als zeer positief ervaren.

Grote complimenten en dank aan al onze medewerkers in alle diensten, die hun vak met toewijding en enthousiasme uitoefenen. Datzelfde geldt voor al onze vrijwilligers. Zij zijn onmisbare krachten die een waardevolle bijdrage leveren aan het ondersteunen van al onze medewerkers.

Daarnaast is dank op zijn plaats aan de Personeelsvertegenwoordiging met wie dit jaar weer goed overleg heeft plaatsgevonden, de Cliëntenraad voor hun waardevolle en positieve inzet, samenwerking en adviezen en aan de Raad van Toezicht voor de positieve en constructieve samenwerking.

Door alle gezamenlijke inspanningen is 2019 een zeer goed jaar geweest en kijken we uit naar de ontwikkelingen voor het gehele Van Ommerenpark.

Mw. J.J.C. Zeevenhooven-van Tilburg

Directeur bestuurder

2 Profiel van de organisatie

2.1 Algemene gegevens

Tabel: algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Johannahuis
Rechtsvorm	Stichting
Adres	Van Ommerenpark 200
Postcode	2243 EX
Plaats	Wassenaar
Telefoonnummer	070-5124500
NZA - nummer	300-0140
Nummer Kamer van Koophandel	Stichting Johannahuis 27195258
E - mailadres	info@vanommerenpark.nl
Internetpagina	www.vanommerenpark.nl

De Stichting Johannahuis levert de volgende AWBZ - functies:

Dagbesteding	<i>Ja</i>
Persoonlijke verzorging	<i>Ja</i>
Verpleging	<i>Ja</i>
Ondersteunende begeleiding	<i>Ja</i>
Activerende begeleiding	<i>nee</i>
Behandeling	<i>ja</i>
Verblijf op grond van de AWBZ	<i>Ja</i>

De Stichting Johannahuis levert de overige zorgafspraken:

Dieetadvisering	<i>nee</i>
-----------------	------------

Stichting Johannahuis levert zorg aan de volgende doelgroepen:

Somatische aandoening of beperking	<i>Ja</i>
Psychogeriatrische aandoening of beperking	<i>Ja</i>
Psychiatrische aandoening	<i>Ja</i>
Lichamelijke handicap	<i>nee</i>

Verstandelijke handicap	<i>nee</i>
Zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis	<i>nee</i>
Psychosociale problemen	<i>nee</i>

2.2 Structuur van het concern

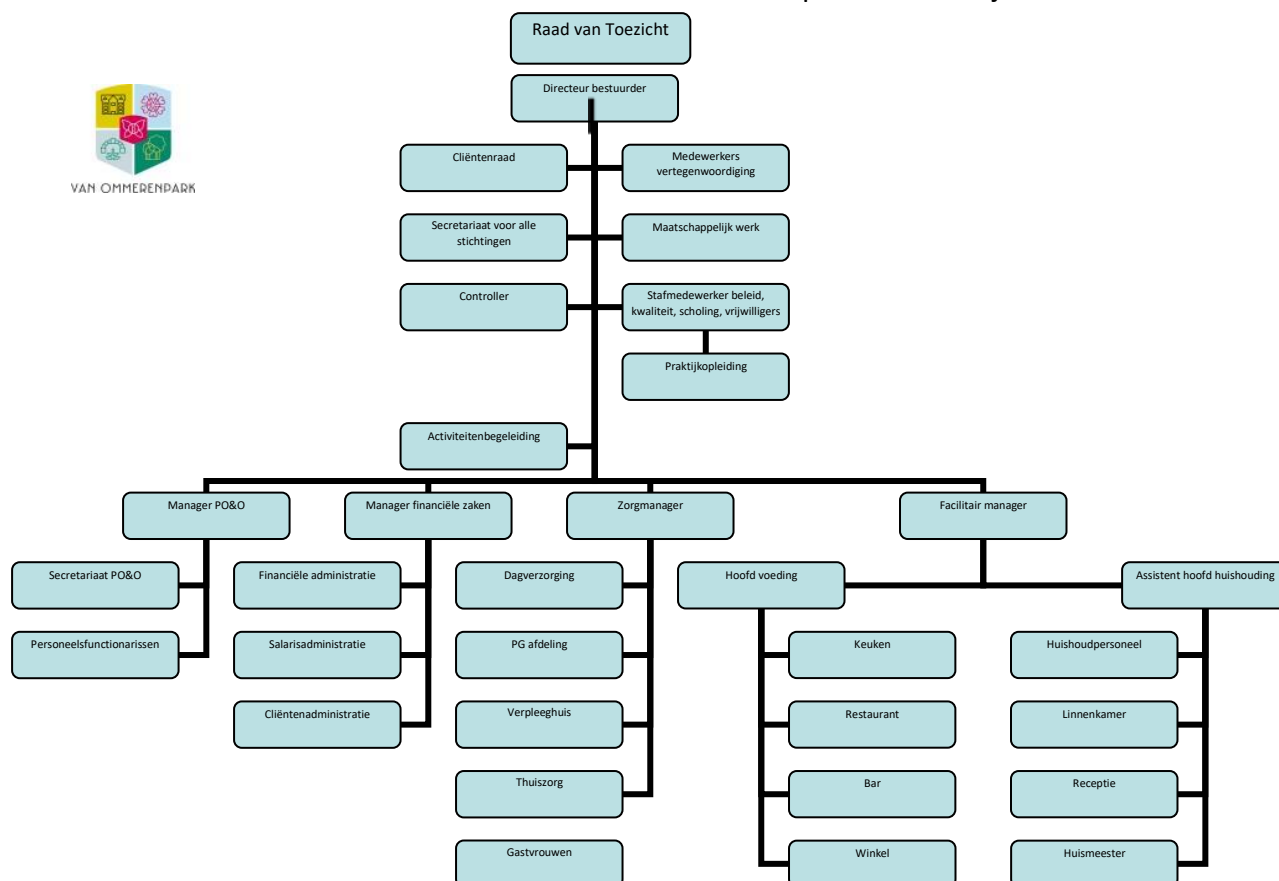
Juridische structuur:

Het Johannahuis is een verzorgings- en verpleeghuis en maakt onderdeel uit van de Service residentie Van Ommerenpark (VOP). Het Van Ommerenpark is eigendom van de Wilhelmina Alida Stichting (WAS). Het zorggerelateerd personeel is in dienst van de Stichting Johannahuis, het overige personeel is in dienst van de Van Ommerenpark Services BV (VOPS).

Op bestuurlijk en toezichthoudend niveau vormt VOPS een personele unie met Stichting Johannahuis. De Stichting Johannahuis is verantwoordelijk voor de zorgactiviteiten vanuit de Wlz, ZvW en de WMO.

Organisatorische structuur en besturingsmodel:

De Stichting Johannahuis wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. Het managementteam van de organisatie wordt gevormd door de directeur-bestuurder, de financieel manager, de facilitair manager, de zorgmanager, manager P&O en de beleids- en kwaliteit-functionaris. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het bestuurlijk functioneren.



Toelatingen:

De Stichting Johannahuis heeft in het kader van de Wlz sinds december 2013 een toelating voor 6 functies, nl:

Dagbesteding (BGgroep), persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling, ondersteunende begeleiding en verblijf.

De toelating verblijf betreft 58 plaatsen.

Om uitvoering te geven aan de functies activerende begeleiding en behandeling voor de bewoners in het project met aanvullende verpleeghuiszorg, heeft het Johannahuis een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Novicare.

Het complex:

Het Johannahuis heeft totaal 49 2-kamer appartementen waarvan er 24 geschikt zijn voor een echtpaar. Op beide etages is sinds 2018 een ruime huiskamer aanwezig. Op de 3^e etage bevinden zich 15 appartementen met een gezamenlijke huiskamer voor psychogeriatrische verpleeghuiszorg. Deze etage heeft ook een BOPZ erkenning. Daarnaast zijn er nog 8 logeerkamers beschikbaar voor eerstelijns verblijf (ELV) en particulier verblijf. Het project dagbesteding vanuit de WMO heeft een capaciteit van ong. 10 cliënten per dag gedurende vier dagen per week.

De Service residentie Van Ommerenpark bevat 98 huurappartementen en is bouwkundig (via de begane grond) met het Johannahuis verbonden. In de appartementen wordt op indicatie thuiszorg vanuit het Johannahuis geleverd.

Het complex is gelegen in een landelijke, groene omgeving in de gemeente Wassenaar. De afstand naar het centrum is ongeveer 2,5 km.

Medezeggenschapstructuur:

- In het Johannahuis is een personeelsvertegenwoordiging (PVT) actief. De PVT is in 2019 3x bijeen geweest. Er zijn twee nieuwe PVT leden bijgekomen. Hierdoor bestaat de PVT uit 5 leden die allen uit verschillende diensten komen; de voedingsdienst, zorgdienst, huishouding, receptie en maatschappelijk werk. Hierdoor zijn alle diensten vertegenwoordigd. De lijnen in het Johannahuis zijn kort zodat vragen en onduidelijkheden m.b.t. het beleid gemakkelijk kunnen worden besproken met de directie.
- Het Johannahuis heeft een eigen Cliëntenraad. Daarin hebben 5 vertegenwoordigers van de bewoners en 2 zorggarantieabonnees zitting.

Zorggarantie Wassenaar bestaat sinds 1996. Inmiddels hebben 393 mensen, waarvan 98 echtparen zich hierbij aangesloten. Zij kunnen een beroep doen op 3 maatschappelijk

werkers en verschillende diensten waarvan het zorghotel in het Johannahuis één van de belangrijkste pijlers is. Met hierbij de mogelijkheid om voor het verblijf zowel particulier als met een indicatie een kamer te reserveren.

Er is vanuit Zorggarantie Wassenaar in 2018 35 keer een beroep gedaan op het zorghotel, waarvan 18 reserveringen.

In de loop van het jaar 2019 hebben 53 mensen Zorggarantie Wassenaar opgezegd, redenen hiertoe waren een opname in een zorginstelling, verhuizen naar het Van Ommerenpark of overlijden. Naast de opzeggingen telt het jaar 2019 32 nieuwe mensen die zich aangesloten hebben bij Zorggarantie Wassenaar.

2.3 Kerngegevens

De Missie van de organisatie:

Het Johannahuis is voortgekomen uit het gedachtegoed van het echtpaar Van Ommeren - de Voogt waarbij mededogen en empathie belangrijke elementen waren. Zo ook de eigenheid en waardigheid van ieder individu. Vanuit deze gedachte stelt het Johannahuis zich als doel om bewoners liefdevol een waardige oude dag te bezorgen.

De doelstelling van het Johannahuis:

Het verzorgingshuis Johannahuis wil cliënten met een Wlz indicatie een hoge kwaliteit van wonen, welzijn en zorg bieden. Het wonen moet zo aangenaam mogelijk zijn hetgeen wordt bereikt door de ruime appartementen, de kwaliteit van maaltijdvoorziening, een optimale huishoudelijke verzorging, een goede en gastvrije bejegening en een op de individuele gezondheid afgestemde zorg. Daarnaast is kwaliteit van leven het uitgangspunt bij het maken van afspraken mbt de zorg.

Het stimuleren van de zelfredzaamheid van cliënten voor zover dit mogelijk is, is een ander belangrijk uitgangspunt bij de zorg- en dienstverlening.

De zorg- en dienstverlening wordt grotendeels gefinancierd uit de Wlz. Dit betreft de intramurale verzorgings- en verpleeghuiszorg. De thuiszorg wordt vanuit de ZvW gefinancierd en de dagbesteding vanuit de WMO. De huishoudelijke hulp wordt gedeeltelijk ook vanuit de WMO (gemeente) geregeld.

Tabel: Kerngegevens verpleging en verzorging Stichting Johannahuis (inclusief thuiszorg) en Wilhelmina Alida Stichting per 31 december 2019.

Aantal intramurale cliënten (Inclusief kortdurende verblijf 8)	54
Aantal toegelaten intramurale plaatsen (inclusief 8 plaatsen kortdurend verblijf)	58
Aantal extramurale cliënten exclusief cliënten dagactiviteiten	51
Aantal cliënten dagactiviteiten	18
Aantal uren extramurale productie (over het gehele verslagjaar)	8.964
Aantal personeelsleden in loondienst (inclusief uurloners)	132
Aantal FTE personeelsleden in loondienst (inclusief uurloners)	92,48
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's)	9.881.270
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	4.155.021
Kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg	222.626
Waarvan ZVW	417.124
Waarvan WMO	72.530
Waarvan overige zorgprestaties	142.048
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	4.871.921

Verblijfplaatsen

Tabel: Kerngegevens verblijfplaatsen per categorie per 31- 12 –2019

Doelgroep	Verblijfplaatsen per categorie	
	Licht	Zwaar
Somatische aandoening of beperking	ZZP 2: 0 ZZP 3: 0	ZZP 4: 5 ZZP 6: 16 (VPT 6: 3
Psychogeriatrische aandoening of beperking		ZZP 4: 2 ZZP 5: 25 ZZP 7: 1

2.3.1 Werkgebieden

Het Johannahuis is werkzaam in de zorgregio Haaglanden.

Het Johannahuis richt zich voornamelijk op Wassenaar. Bewoners van het Johannahuis komen ook uit andere delen van het land. Enkele zorggarantieabonnees komen uit de randgemeenten.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Zorgkantoor CZ

In 2019 heeft er regelmatig bestuurlijk overleg plaatsgevonden, zowel in het Johannahuis op locatie als telefonisch of per mail. Informatie en ervaringen werden uitgewisseld. Er bestaan korte lijnen tussen de organisatie en de inkoper. Direct contact per telefoon en mail bevordert de kwaliteit van de dienstverlening naar de cliënt. Dit verloopt goed en positief.

Zorgverzekeraars

In 2019 zijn er in het kader van de ZVW met zorgverzekeraars inkoopcontracten afgesloten.

Zorgscala

Zorgscala bestaat uit de bestuurders en directeurs van de VVT zorginstellingen in Den Haag en randgemeenten, Haaglanden genoemd. Het doel van dit overleg is o.a. overleg en informatie uitwisselen, overheidsbeleid analyseren en gezamenlijk afstemmen hiervan (binnen de afgesproken kaders). Daarnaast worden issues die voor een bepaalde groep leden (bijvoorbeeld kleine of grote organisaties) spelen soms separaat besproken.

Bestuurders bemensen diverse commissies. In 2019 is een aantal initiatieven op zorggebied door de diverse organisaties in verschillende samenstelling opgepakt mbv financiering vanuit het Zorgkantoor, de zgn. transitiegelden. Een mooi voorbeeld hiervan is Oudtopia, een realitybeleving van het leven in een verpleeghuis voor medewerkers.

Gemeente Wassenaar

Er is regelmatig contact geweest met de gemeente Wassenaar o.a. m.b.t. de WMO en bijv. het busvervoer voor zorg cliënten.

De bijeenkomst Sociaal Kontakt wordt maandelijks door een medewerker van het Johannahuis bezocht. Met diverse lokale instanties is contact, bv als spreker of participant. Door de werkgroep Wonen, Welzijn en Zorg worden de Wassenaarse zorgaanbieders 2x per jaar uitgenodigd om te spreken over de ontwikkelingen in zorgland en de effecten daarvan in Wassenaar. In het meerjarig beleidsplan is opgenomen dat onderzocht zal worden of de bouw van een zgn 2^e Van Ommerenpark mogelijk is in Wassenaar, liefst meer naar het centrum. Hiertoe is een concept plan gemaakt met een aantal uitgangspunten. In de 2^e helft van 2019 hebben meerdere gesprekken met de gemeente plaatsgevonden om dit plan toe

te lichten. Ultimo 2019 is er na een voortvarende start door de gemeente nog geen klap gegeven op een vervolgtraject. In 2020 zullen de gesprekken worden vervolgd.....

Stichting Transmurale zorg Den Haag

Hieronder vallen:

- *Netwerk Palliatieve Zorg Haaglanden*
Het Johannahuis is onderdeel van het Netwerk Palliatieve Zorg Haaglanden. 4x per jaar is er een overleg met leden uit de regio Haaglanden.
- *Netwerk Dementie*
Het Johannahuis wordt geïnformeerd over de overleggen van leidinggevend in het kader van casemanagement en dementie. Daarnaast vindt een terugkoppeling plaats tijdens de vergaderingen van Zorgscala.

SWZ Stichting Wassenaarse Zorgverlening

Vanuit de locaties van de Stichting Wassenaarse Zorgverlening, de SWZ, wordt voor het Johannahuis de afdeling personeelszaken gevoerd evenals de cliënten administratie. Bepaalde (bij)scholing wordt in onderling overleg afgesproken. De financiële administratie van beide organisaties wordt gevoerd op de locatie VOP. De kwaliteitscoördinator van het VOP is voor beide organisaties werkzaam. Er is een auditteam welke in beide organisaties audits uitvoert. September 2019 is een nieuwe bestuurder gestart bij SWZ. In de loop van het najaar is gebleken dat de samenwerking in de huidige vorm niet meer zo als voorheen wordt ondersteund door SWZ. In 2020 zal de samenwerking opnieuw worden bekeken en geëvalueerd.

Stichting Novicare

Deze organisatie levert de behandeldienst bij de cliënten met verpleeghuis zorg (ZZP 6 en ZZP5). De specialist ouderengeneeskunde komt wekelijks in het Johannahuis. Tevens levert Novicare de BOPZ arts voor de BOPZ etage. Novicare heeft een aantal klinische lessen verzorgd voor de diverse diensten. Twee keer per jaar vindt er overleg plaats op beleids- en financieel niveau met bestuurder en zorgmanager.

Wassenaarse huisartsen

Maandelijks is er een keten Multi Disciplinair overleg met een aantal huisartsen van Wassenaar. Iedere bijeenkomst begint met een korte presentatie over een van de ketens die in Wassenaar draaien. Daarna is de mogelijkheid om in kleinere groepen patiënten overleg te voeren. Maatschappelijk werk van het JH is bij deze overleggen vertegenwoordigd.

Stichting Maatschappelijke ondersteuning SMO

Voor het lokale project Tafeltje Dek-je kookt de keuken van het Van Ommerenpark dagelijks zo'n 60 verse warme maaltijden. Deze worden in Wassenaar bezorgd door vrijwilligers van de SMO. Er vindt regelmatig overleg plaats met medewerkers en directeur van de SMO.

Service Residentie Nederland

SRN is een samenwerkingsverband van nog maar 4 service residenties verspreid over Nederland. Gezamenlijk worden diverse PR activiteiten uitgevoerd, aangestuurd door een klein reclamebureau uit Houten. De nadruk ligt op adverteren in een landelijk dagblad en een gezamenlijke website. Een paar keer per jaar wordt in gezamenlijk overleg het PR traject besproken en met elkaar vastgesteld. Najaar 2019 is besloten om SRN op te heffen vanwege een te laag aantal betrokken organisaties. Wel is besloten om de website nog een jaar door te laten lopen.

Het Johannahuis heeft op regelmatige basis contact met de GGZ en met name met Parnassia. Ook zijn er contacten met particuliere thuiszorgorganisaties in Wassenaar en omgeving.

Alzheimer Café Wassenaar De nieuwe directeur van de SMO heeft eind 2019 gevraagd om de stuurgroep weer nieuw leven in te blazen. Vanwege het vertrek van een aantal betrokkenen heeft in 2019 geen overleg plaatsgevonden.

Lerend netwerk

Met de Stichting Wassenaarse Zorgverlening, Stichting Oldael en het Mr. Visserhuis is een lerend netwerk gevormd. Regelmatig wordt er overlegd over diverse strategische onderwerpen en worden kennis en adviezen gedeeld. Tevens wordt er samengewerkt aan het opzetten van een e-learning traject m.b.t. de BIG scholing van medewerkers.

3. Bestuur, Toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

De Stichting Johannahuis hanteert de volgende Governance code (s):

Zorgbrede Governance Code 2017

Tabel: Wettelijke transparantie-eisen bestuursstructuur

Is er een orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van de instelling en deze met raad ter zijde staat? Toelichting: geen persoon kan tegelijk deel uitmaken van het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding hebben.	Ja
Hebben de leden van het toezichthoudend orgaan geen directe belangen bij de instelling, bijvoorbeeld als directeur, werknemer of beroepsbeoefenaar die zijn praktijk voert in de instelling?	Ja

Legt de instelling schriftelijk en inzichtelijk de verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding vast, alsmede de wijze waarop interne conflicten tussen beide organen worden geregeld?	<i>Ja</i>
Heeft uw instelling de rechtsvorm van stichting of vereniging (als bedoeld in artikel 344 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek)?	<i>Ja</i>
Zo ja, Zijn er meer dan 50 personen werkzaam? (artikel 2 WOR)	<i>Ja</i>

Indien de laatste vraag met 'ja' is beantwoord, geldt de volgende tabel.

Tabel: bevoegdheid in statuten tot indienen van verzoek door cliëntenvertegenwoordiging volgens BW

Kent u in uw statuten een orgaan dat de cliënten van de instelling vertegenwoordigt, de in artikel 346, onder c, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde bevoegdheid toe tot het indienen van een verzoek als bedoeld in artikel 345 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (een verzoek tot enquête door de Ondernemingskamer van het Gerechtshof in Amsterdam)?	<i>Ja</i>
--	-----------

Tabel: bevoegdheid in statuten tot indienen van verzoek toegekend aan ander orgaan

Aan wie heeft het concern deze bevoegdheid nog meer toegekend?	x
--	---

Tabel: wijziging statuten

Hebben er in de statuten of bedrijfsvoering veranderingen plaatsgevonden (als bedoeld in het uitvoeringsbesluit WTZi, toelichting bij hoofdstuk VI transparantie-eisen)?	ja
Zo ja, welke veranderingen betrof het (antwoord in steekwoorden)?	<i>Art. 11 lid 15</i>

3.1 Normen voor goed bestuur

De statuten van de stichting en de Zorgbrede Governancecode 2017 bepalen de kaders waarbinnen het Bestuur en Raad van Toezicht functioneren.

Viermaal per jaar en indien gewenst vaker is er een gecombineerde vergadering van de Raad van Toezicht met de directeur bestuurder van de Stichting Johannahuis.

3.2 Bestuur Stichting Johannahuis en Wilhelmina Alida Stichting

Tabel: Bestuur per 31 december 2019

Naam	Bestuursfunctie	M/V
J.J.C. Zeevenhooven-van Tilburg	Directeur Bestuurder	V

Het eenhoofdig bestuur bestond in 2019 uit één bezoldigd lid. Zij stuurde het managementteam aan. Tevens is zij bestuurder van de Van Ommerenpark Services BV.

3.3 Toezichthouders

Tenminste vier keer per jaar vergadert de Raad van Toezicht met de directeur-bestuurder van de Stichting Johannahuis en de Wilhelmina Alida Stichting. Tussendoor vindt regelmatig contact plaats met de individuele leden. De Raad van Toezicht heeft goedkeuring gegeven aan de jaarrekening 2018 en de begroting 2020. Er is o.a. gesproken over het meerjarenbeleid, de tussentijdse rapportages, de verhuur van de appartementen, de ontwikkelingen in de zorg, het strategisch beleid voor de komende jaren, duurzaamheid en het Toezichtskader.

Tabel: Raad van Toezicht per 31 december 2019

Naam	Hoofdfunctie	Nevenfunctie	M/ V
A.H. Montijn		Raad van Commissarissen Fugro N.V Non Executive Board member OCI N.V Voorzitter RvT Jinc RvT Toneelgroep Warme Winkel Bestuurslid VEEO	V
B. Wils	Algemeen Directeur Dianova BV	Lid Soc. begeleidingscomm. Albert Schweitzer Ziekenhuis	M
C.A. de Leeuw	Hoofd Educatie bij Museum Bredius	Docente "Nederlands als Tweede taal", spreekvaardigheid bij Taal aan Zee.	V
P.F.H.M. Sandkuyl	Directeur van Sandkuyl & van der Zalm BV		M
C.F. Eggink			M

3.4 Verslag RvT Stichting Johannahuis

De Raad van Toezicht van het van Ommerenpark was van 1 januari 2019 tot 31 december 2019 als volgt samengesteld:

Mevrouw A.H. Montijn	Voorzitter
De heer C.J. van den Driest	Lid (audit commissie) tot 17 mei 2019
Mevrouw C.A. de Leeuw	Lid (vz kwaliteit en veiligheid)
De heer P.F.H.M. Sandkuyl	Lid (audit commissie)
De heer B. Wils	Lid (kwaliteit en veiligheid)
De heer C.F. Eggink	Lid (vz auditcommissie) vanaf 2 september 2019

Naast de reguliere onderwerpen waar de Raad van Toezicht zich mee bezig houdt heeft de raad dit jaar extra aandacht besteed aan:

1. De vormgeving van het project: Kwaliteit van leven met Dementie.
2. Voorzetting van de implementatie van de verbeteringen die waren gedefinieerd naar aanleiding van het bezoek van de inspectie in 2018. Dit project is eind 2019 afgerond.
3. De mogelijke bouw van een nieuw kleinschalig woonzorgcentrum in Wassenaar

De raad is dit jaar vier maal bijeen geweest voor de reguliere vergaderingen. Daarnaast heeft de raad een extra vergadering ingelast aangaande de herstructurering. Daarnaast hebben de diverse commissies separaat vergaderd.

De RvT onderhoudt ook contact met de individuele MT-leden. Dit gebeurt tijdens de RvT-vergaderingen maar ook buiten de vergaderingen om. Ook onderhoudt de RvT contact met de Cliëntenraad en de Huurderscommissie.

In 2019 is wederom de bezoldiging van de bestuurder besproken en vastgesteld. Bezoldiging van de bestuurder vindt plaats conform de richtlijnen van de WNT.

3.5 Bedrijfsvoering

Op MT niveau wordt overlegd om diverse processen te bewaken en te sturen, en nieuw beleid te bespreken en vast te stellen. Voortgang m.b.t. diverse (beleids) zaken wordt besproken. Dit gebeurt door middel van maandelijks MT overleg. De managementinformatie m.b.t. de zorgproductie, de personele bezetting, verhuur, budget en investeringen, kwaliteit en het ziekteverzuim worden doorgenomen. De risico analyse die jaarlijks wordt opgesteld wordt ieder kwartaal geëvalueerd en zo nodig geactualiseerd. Begroting en jaarrekening worden door het MT vastgesteld alvorens zij door de RvT worden besproken en goedgekeurd. Werkoverleggen per dienst dragen ook bij aan de beheersing en bewaking van het arbeidsproces en implementatie van veranderingen in de zorgverlening in brede zin. Audits onder alle onderdelen van het Johannahuis in het kader van de HKZ certificering bewaken de kwaliteit van de werkprocessen en daarmee de belangen van de cliënten.

3.6 Cliëntenraad

3.6.1 Taken en werkwijze Cliëntenraad

Het Johannahuis beschikt over een Reglement Cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit 8 leden en is erg actief gebleken. Zij zijn in 2019 9x bijeengekomen. Tijdens deze overleggen zijn meerdere medewerkers van het Johannahuis

en ook een lid van de RvT aanwezig geweest om beleid en taakomschrijving toe te lichten. De directeur bestuurder voegt zich bij ieder CR overleg en informeert hen over alle de cliënt aangaande zaken zoals o.a. de zaken rondom het Kwaliteitsplan en legt hen kwesties voor die de bewoners en hun leven betreffen, teneinde daar een gezamenlijk besluit over te nemen. De CR heeft 2x een kwaliteitsoverleg met het zorgkantoor bijgewoond. De CR is ook in de verslagperiode weer bijgestaan door Mw A. van Leeuwen als ambtelijk secretaris. In 2019 is afscheid genomen van 2 leden vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn en zijn 2 nieuwe leden toegetreden.

3.6.2 Samenstelling Cliëntenraad

Tabel: Samenstelling Cliëntenraad Johannahuis in december 2019

Naam lid	Aandachtsgebied of rol binnen Cliëntenraad
Dhr. Drs. R. van der Flier	Voorzitter
Mw. U. Rueb- de Wilde	Lid
Mw. B. Mulder	Lid
Dhr. G.M. Vermeer	Lid
Dhr. J. Witte	Lid
Mw. C.W. Woltman-Zuur	Lid ZorgGarantie
Dhr. L. Wolfsbergen	Lid ZorgGarantie

3.6.3 Jaarverslag Cliëntenraad

Cliëntenraad van Ommerenpark/Johannahuis 2019

Het jaarplan van de cliëntenraad laat ook voor 2019 weer een aantal jaarlijks terugkerende items zien. De maandelijkse vergaderingen, periodiek overleg met de Raad van Toezicht of met enkele leden hiervan, periodiek overleg met de huurderscommissie en het uitnodigen van diverse medewerkers van het van Ommerenpark om over hun werk te vertellen en waar nodig de cliëntenraad bij te praten. (bijvoorbeeld over nieuwe projecten en zaken als de vervanging van de brandmeldcentrale).

Bij de vergaderingen wordt de cliëntenraad door leden van het dagelijks bestuur bijgepraat over lopende zaken en ontwikkelingen alsmede over komende projecten en of toekomst plannen.

Zo is de cliëntenraad betrokken bij het "dementie project". Zaken als het kwaliteitsplan worden toegelicht en besproken. Het verbeterplan naar aanleiding van het inspectie rapport, het functioneren van de gastvrouwen zijn ook onderwerpen van gesprek en discussie.

Een van de leden van de cliëntenraad heeft de taak op zich genomen om de voor ons belangrijke items die in het blad van het LOC (landelijk overleg cliëntenraden) staan nader

te bespreken. Zo was de wet zorg en dwang die per 2020 ingaat een onderwerp van gesprek.

Waar mogelijk proberen wij een bijdrage te leveren bij de gesprekken met het zorgkantoor. Het mini symposium over dementie ,in het kader van het “dementie project “werd door leden van de cliëntenraad bijgewoond.

Een bijdrage aan de “Parkpraet “ wordt zo mogelijk ook verzorgd en een van de (oud)leden van de cliëntenraad heeft een aantal werknemers geïnterviewd. Evenals het voorgaande jaar worden de nieuwe bewoners door een van de leden van de cliëntenraad bezocht voor een “welkomst gesprek”.

De tijdelijke bewoners van de “logeerkamers” konden ook dit jaar weer rekenen op bezoek van onze vertegenwoordiger van de zorggarantie . Voor de zorggarantie abonnees is ook het afgelopen jaar weer een gezellige activiteit georganiseerd.

De jaarrekening wordt evenals de voorgaande jaren met de cliëntenraad “besproken “waarbij een vereenvoudigde vorm voor de cliëntenraad getoond wordt. De (her) inrichting van het grand café is gespreksonderwerp en discussie stuk geweest.

Bij de november vergadering hebben wij afscheid genomen van 2 leden van de cliëntenraad. In december konden we gelukkig een nieuw lid voor de cliëntenraad verwelkomen. Eerder in het jaar had een van de leden van de raad zich al terug getrokken en meerdere keren hebben we gesproken over de bezetting en over hoe we potentiële nieuwe leden kunnen vinden.

Naar buiten toe is de cliëntenraad vertegenwoordigd geweest bij de opening van het nieuwe gebouw van SWZ aan de Poortlaan en bij de installatie van onze nieuwe burgemeester.

Namens de cliëntenraad
Rudolf van der Flier ,voorzitter.

Cliëntenraad bezetting

R. van der Flier

C.Woltman

L. Wolfsbergen

U.Rueb

G.Vermeer

A. Klein Wassink tot december 2019

E.Kuyck tot december 2019

J.Krap terug getrokken

B.Mulder per december 2019

A. van Leeuwen secretaris , notulist waarvoor veel dank.

Heeft uw concern zelf een commissie van vertrouwenslieden ingesteld?	<i>Ja</i>
Heeft uw concern zich aangesloten bij een landelijke commissie van vertrouwenslieden?	<i>Nee</i>

4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Visie/meerjarenbeleid

Visie van het Johannahuis

In het Johannahuis wordt ernaar gestreefd om bewoners een thuis te geven. Dit kan als de bewoners hun eigenheid zoveel mogelijk kunnen bewaren en zij gestimuleerd worden om de regie over hun leven zo lang mogelijk in eigen hand te houden.

Missie van het Johannahuis

Het Johannahuis is voortgekomen uit het gedachtegoed van het echtpaar Van Ommeren-de Voogt waarbij mededogen en empathie belangrijke elementen waren. Zo ook de eigenheid en waardigheid van ieder individu. Vanuit deze gedachte stelt het Johannahuis zich als doel om bewoners een liefdevolle en waardige oude dag te bezorgen.

Gezien de ontwikkelingen en de nadruk die in toenemende mate wordt gelegd op kwaliteit van zorg en wonen is het essentieel dat het Johannahuis zich als instelling heeft gecertificeerd. Door te werken met een daarvoor vereist kwaliteitssysteem en met behulp van audits kan een garantie aan de zorgvragers worden geboden over de geleverde zorgproducten en huishoudelijke ondersteuning.

Daarnaast is men in het Johannahuis gefocust op een goede bejegening en gastvrije uitstraling.

Voor het Johannahuis en de WAS zijn in de Beleidsnota 2018-2021 een aantal risico's/uitdagingen benoemd. Hieronder de paar belangrijkste:

- Continuïteit in relatie tot de schaalgrootte
- Voldoende zorgpersoneel met de juiste kwalificaties.
- Terugloop van mantelzorgers en vrijwilligers
- Leegstand appartementen van de WAS
- Externe ontwikkelingen
- Zwaardere zorg intramuraal en extramuraal

Het Johannahuis is een kleine zelfstandige organisatie. Met het oog op de externe ontwikkelingen die de overheid heeft ingezet kon het Johannahuis in 2019 extra

gastvrouwen in dienst nemen ter ondersteuning van de zorgdienst. Hiermee heeft de zorgdienst meer ruimte om zich te richten op de specifieke zorgvragen van een zwaardere doelgroep. De wachtlijst toont aan dat er meer dan genoeg animo is om te komen wonen, en met de uitbreiding van 4 incl. BH plaatsen geeft dat verruiming van de capaciteit, dus de mogelijkheden van het Johannahuis. In 2019 heeft het Johannahuis korte tijd gebruik gemaakt van 1 parttime uitzendkracht.

4.2 Algemeen beleid

Het beleid in het Johannahuis is, ook in 2019, gevoerd op basis van ontwikkelingen in de maatschappij, ontwikkelingen in de wereld van de ouderenzorg, waaronder het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en op de ontwikkelingen binnen de organisatie. Risico's die binnen de organisatie gelopen kunnen worden zijn d.m.v. een risico analyse in kaart gebracht.

De onderwerpen die het Johannahuis en de WAS als het meest risicovol hebben aangemerkt in 2019 waren:

- Beleid van de overheid, zorgverzekeraars en/of Zorgkantoor.
- Tekort aan bevoegd en gekwalificeerd(zorg) personeel
- Medicatie distributie
- Welbevinden bewoners
- Leegstand van de appartementen in het VOP (WAS)
- Imagoschade: goed imago is essentieel voor de bezetting in JH en VOP
- Verwachtingsmanagement: ontevreden cliënten en familieleden door verkeerde verwachtingen t.a.v. de diverse diensten en services incl. zorg.
- ICT en privacy

Op basis van het meerjarenbeleidsplan en deze risico-inventarisatie zijn de doelen vastgesteld voor de Jaarplannen 2019. Deze zijn per dienst opgesteld.

Halfjaarlijks zijn deze in het MT geëvalueerd en besproken. In regelmatige bilaterale overleggen met de directeur bestuurder is de continuïteit van de dienstverlening geborgd door één op één bespreking en evaluatie van de jaarplannen en de dagelijkse activiteiten. Ook incidentenmeldingen (MIC) zijn in het overleg met de Zorgmanager en Kwaliteits coördinator meegenomen zodat de directeur bestuurder voortdurend geïnformeerd was over preventie, aanpak en opvolging. Het doel, het inzichtelijk krijgen van ontwikkelingen binnen de organisatie met behulp van het kwaliteitssysteem en ook een externe coach, om zo kwaliteit en efficiency te optimaliseren is in 2019 gehaald.

Plannen van aanpak, voortkomend uit verzoeken van Inspectie en/of audits (zowel interne als externe) zijn ieder kwartaal in het MT besproken en geëvalueerd.

Samenwerking met SWZ

In 2019 is de samenwerking met SWZ voortgezet. De personeelsadministratie en de cliëntadministratie van het Johannahuis worden gevoerd vanuit locaties van SWZ. De financiële administratie van beide organisaties wordt gescheiden gevoerd vanuit het Van Ommerenpark. De kwaliteitscoördinator is werkzaam voor beide organisaties. Voor de BIG scholing werd gebruik gemaakt van het scholingsaanbod van SWZ. In 2019 is een begin gemaakt met een nieuwe vorm van BIG scholing via e-learning. Jaarlijkse evaluatie vindt plaats. In september 2019 is een nieuwe bestuurder aangetreden bij SWZ. Ultimo 2019 is gebleken dat over de vorm en uitkomst van de samenwerking die sinds 2011 is afgesproken niet eenduidig wordt gedacht. In 2020 zal hier verder over worden gesproken. 2019 is het 'lerend netwerk' (SWZ, St. Johannahuis, St. Oldael en het Mr. Visserhuis) verschillende keren bijeengekomen. Onderwerpen die besproken zijn lagen op het gebied van bestuur en kwaliteit.

Aanpassen en inspelen op nieuwe Wet- en regelgeving.

De budgetplafonds die in de ZvW door de diverse zorgverzekeraars worden afgesproken bleken in 1 geval ontoereikend, maar werd op verzoek van het Johannahuis opgehoogd. Een ander verzoek tot budget verruiming werd door de verzekeraar niet beantwoord. Ondanks maandelijkse monitoring blijkt het lastig om in onze appartementen de zorgverlening te reguleren; we weten immers niet waar toekomstige huurders met een potentiële zorgvraag verzekerd zijn. Daarom werd ook maandelijks het ELV budget gemonitord, en is door 1 verzekeraar ook een verruiming toegekend.

De regelgeving en verantwoording mbt de kwaliteitsgelden is complex en tijdrovend. Afgewacht wordt wanneer de bedragen standaard worden opgenomen in de tarieven. Actiz en een aantal zorgverzekeraars hebben een aantal bijeenkomsten georganiseerd om nieuwe wet- en regelgeving toe te lichten.

Het Johannahuis en de maatschappij.

In 2019 heeft het Johannahuis ook weer actief gewerkt aan het 'binnenhalen' van de buitenwereld. Door het organiseren van concerten en andere activiteiten en deze in de lokale kranten bekend te maken bezochten veel Wassenaarders het Van Ommerenpark. Ook de vaste, lokale clubs (bridge, herensoos, VVE's) van buiten hebben (wekelijks) hun bijeenkomsten in huis.. Bijna 40 leden van Ondernemend Wassenaar bezochten in november een presentatie over de organisatie VOP en hun rol in de gemeente. In september 2019 heeft het Mini Symposium 'The meaning of life' in het Van Ommerenpark plaatsgevonden. Dit met het oog op een te ontwikkelen expertise centrum 'Kwaliteit van leven met dementie'. Naast medewerkers, vrijwilligers en familie waren ook de leden van de RvT, de burgemeester en 2 wethouders aanwezig.

Daarnaast is het Johannahuis actief in lokale gremia. Het Johannahuis maakte deel uit van de Wassenaarse Ketenzorg Dementie en participeert o.a. in de werkgroep Wonen, Welzijn, Zorg van de Federatie voor Ouderen. Ook met de lokale wethouders is regelmatig contact

Het gebruik van de eigen bus is verder uitgebreid. Wekelijks zijn er nu bezoeken aan dorp en tuincentrum en maandelijks vinden er grotere uitstapjes plaats. De bus is ook gebruikt voor het brengen en halen van bewoners van Wassenaar voor het bijwonen van gemeentelijke concerten. Daarnaast wordt de bus 'uitgeleend' aan andere organisaties tbv met name seniorenvervoer.

In 2019 heeft het Johannahuis dagelijks maaltijden gekookt voor het lokale Tafeltje Dekje en de Open Eettafels, voor projecten die worden aangestuurd vanuit de SMO, voor huurders in hun eigen VOP appartement en ook voor een dertigtal zorggarantieabonnees.

2 Wajong-jongeren hadden een dienstverband bij het Johannahuis op 31 december 2019.

De website van het Van Ommerenpark is continue up-to-date gehouden, evenals de Facebook pagina.

4.3 Solide financiële WIZ exploitatie

Adequate ZZP beoordeling en ook tijdige aanvragen van herindicaties indien nodig worden uitgevoerd. Gedurende het jaar is de bezetting in het verzorgingshuis zo optimaal mogelijk gehouden. Snelle inhuizing van bewoners bij het vrijkomen van een appartement waardoor zo min mogelijk leegstand ontstaat is speerpunt geweest. Thuiszorg en ELV worden maandelijks gemonitord om zoveel mogelijk overschrijding te voorkomen.

De zorgdienst heeft met de beschikbare formatie de geïndiceerde zorg kunnen leveren ondanks de groeiende zorgvraag. Hierbij is eenmaal gebruik gemaakt van een parttime uitzendkracht.

Het arbeidsverzuim was in 2019 gemiddeld 3,38 %.. Dit was m.n. te wijten aan een paar langdurig zieken, waarbij in alle gevallen de oorzaak niet werk gerelateerd was.

Het Johannahuis heeft haar beleid afgestemd op de veranderende politieke situatie. Met het zorgkantoor is gesproken over uitbreiding van de VPT's t.b.v. de zorgverlening in de appartementen. De inkoper heeft een uitbreiding hiervan toegekend.

In het Johannahuis wonen geen personen met een laag ZZP.

Het Johannahuis zal de bestaande goede contacten met gemeente voortzetten in het kader van samenwerking op het gebied van de WMO. De dagbesteding is verhuisd en vindt nu

plaats in een nieuw en ruim appartement in het Van Ommerenpark. Met de verzekeraars in de ZvW zijn separate afspraken gemaakt. Weliswaar een aantal met budgetplafonds. Het is aan de organisatie om goed te monitoren waar elke cliënt is verzekerd zodat de zorgverlening niet onmogelijk wordt gemaakt door het bereiken van het budgetplafond.

5. Kwaliteitsverslag 2019

Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

M.b.t. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

De noodzaak voor mensen om in een beschermde woonomgeving te wonen heeft in 2019 wederom geleid tot wachtlijsten voor inhuizing in het Johannahuis. De bezetting in het Johannahuis was daarom optimaal. De zorgverzekering is verder toegenomen zowel op somatisch als op psychogeriatrisch gebied. Ultimo 2019 waren er geen bewoners met een lage ZZP woonachtig in het Johannahuis. Door deze ontwikkeling is de noodzaak voor ondersteuning bij de dag structureren van bewoners in het Johannahuis toegenomen. De gastvrouwen hebben hier ook in 2019 een grote bijdrage aan geleverd. In 2020 zullen extra gastvrouwen worden ingezet om buiten de huiskamer ook de bewoners in hun appartement te bezoeken en gezelschap te bieden. Ook zullen er nieuwe diensten worden gecreëerd om gastvrouwen ook later in de avond te kunnen inzetten.

Familie is over lopende zaken geïnformeerd d.m.v. specifiek op hen afgestemde nieuwsbrieven, tijdens MDO's en tijdens een familieavond. De MDO's hebben halfjaarlijks plaatsgevonden en inbreng van zowel de cliënt als de familie is daarbij meegenomen. Maatschappelijk werkers hebben met bewoner en mantelzorg een uitgebreid intakegesprek gehouden waarbij leefplezier en daginvulling belangrijke gespreksonderwerpen waren, en zijn voor alle zaken en vragen gemakkelijk bereikbaar. De welzijnscomponenten zijn ook verwerkt in het persoonlijke zorgplan. De Top-5 van interesses en gewoontes hangt bij alle bewoners (behalve bij hen die hiertegen bezwaar maakten) op een zichtbare plek in het appartement. Het belevingsgericht werken is hierdoor in 2019 weer verder geoptimaliseerd.

Alle bewoners hebben een contactverzorgende minimaal niveau 3IG die ook met hen een intakegesprek en een op de persoon afgestemde risico-inventarisatie uitvoert. Aan de hand daarvan wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld. Bij de zorgverlening is zo veel als mogelijk rekening gehouden met wensen van de cliënt zoals bv. wat betreft tijdstip van zorgverlening, tijdstip van rustmomenten etc. Het gebruik van routelijsten die dagelijks worden bijgesteld draagt daaraan bij.

Door het nieuwe telefoon/alarmerings-systeem is het voor de medewerkers van de zorgdienst nu mogelijk om bij de cliënten, zowel intramuraal als in de thuiszorgsituatie, het

zorgplan in de telefoon te openen. Hierdoor is men op de hoogte van de meest actuele zorgvraag. Ook rapportage kan via de telefoon worden gelezen en geschreven. Hierbij heeft de coach een ondersteunende en stimulerende rol gespeeld.

De gastvrouwen maken gebruik van de top 5 zodat de eigenheid van cliënten met hun interesses en geschiedenis tijdens hun verblijf in de huiskamers het uitgangspunt bij communicatie en activatie is.

In de laatste levensfase is er intensief contact met cliënten, mantelzorg en behandelend artsen geweest waarbij de wens van cliënt en mantelzorg altijd voorop heeft gestaan. De medewerkers van het Johannahuis hebben als doel de laatste reis van de cliënt zo comfortabel mogelijk te maken.

M.b.t. Wonen en welzijn:

Het beleid bij het Johannahuis is erop gericht om mensen een woonomgeving te bieden waar zij zich thuis en veilig voelen. Er is gedurende de dag en avond een bemande receptie aanwezig. Ook is het beleid erop gericht om de bewoners zoveel mogelijk vrijheid te geven. Woonetages zijn vrij toegankelijk en de receptie houdt zicht op eventueel vertrekkende bewoners. De gegeven zorg is persoonsgericht geweest. In de gangen van de BOPZ afdeling werkt het geursystemen dat geplaatst is om de omgeving uitnodigend en fris te houden goed. De levendige posters brengen de buitenwereld binnen.

De twee huiskamers zijn goed bezocht door de bewoners. De open en voor iedereen toegankelijke ruimte is van 9.00 – 21.00 uur bemand door de gastvrouwen die bewoners ondersteunen bij daginvulling, hen gezelligheid bieden en waar gezamenlijk maaltijden worden gebruikt. Hiermee is ingespeeld op het voorkomen van eventuele vereenzaming en het hulp bieden bij dag structureren van bewoners. Indien bewoners zich willen terugtrekken dan kunnen zij gewoon naar hun appartement gaan. Bewoners gaan veel met de gastvrouwen naar buiten, bezoeken de gezamenlijke activiteiten in de openbare ruimtes, doen samen spellen op de braintrainer en doen andere stimulerende activiteiten in de huiskamer. De huiselijkheid van de huiskamers wordt o.a. ondersteund door het wekelijks bakken van taarten en regelmatig bakken van eieren.

Er is een functiebeschrijving gemaakt van de woonzorgassistent en eerste kwartaal 2020 zal de werving hiervoor worden gedaan. Het communicatiekanaal voor zorgmedewerkers en familie Carenzorgt is nog niet aangeschaft. Dit wordt in 2020 gedaan.

Met behulp van de fysiotherapeut is een aangepast bewegingsprogramma samengesteld. Op de BOPZ afdeling krijgen alle bewoners iedere week een half uur gymnastiek / bewegingsoefeningen van de fysiotherapie. Op de huiskamer gebeurt dit ook, naast de wandelingen door de bosrijke omgeving rond het Johannahuis. Beweging wordt ook gestimuleerd door het gebruik van de tovertafel. Enkele bewoners hebben wekelijks het zwembad bezocht.

Voor alle bewoners is er een maandelijks activiteitenprogramma opgesteld door de activiteitenbegeleider. Het activiteitenprogramma was gevarieerd zodat alle bewoners iets van hun gading konden vinden. Vrijwilligers hebben een onmisbare bijdrage aan deze activiteiten geleverd. Onderdeel van het activiteitenprogramma zijn een aantal vaste wekelijkse activiteiten waaraan bewoners, onder begeleiding, deel kunnen nemen. Zij zijn kleinschaliger en meer op de persoon afgestemd zoals de creatieve ochtend, de spelletjes ochtend en een gezamenlijk zangmoment. De wekelijkse filmavond is verworpen tot een begrip welke veel bewoners hebben bezocht.

De gastvrouwen hebben samen met de activiteitenbegeleider een weekprogramma opgesteld voor de huiskamers. Bewoners van de verschillende etages hebben hieraan op vrijwillige basis deelgenomen.

Met de eigen bus zijn tweewekelijks uitstapjes gemaakt waarbij de wensen van de deelnemers steeds zijn meegenomen. Veel bewoners van het Johannahuis maar ook huurders van het VOP hebben daar tot grote tevredenheid aan deelgenomen. Ook is er de mogelijkheid om wekelijks naar het dorp te gaan met de bus voor inkopen.

De dagbesteding is helemaal gesettled in de nieuwe ruimte en 4 weekdays opengesteld. De dagelijkse begeleiding van de bezoekers gebeurt door een vaste activiteitenbegeleider en vrijwilligers

Alle bewoners van het Johannahuis zijn op de hoogte gehouden van belangrijke zaken door de weekberichten, de driemaandelijks Parkpraet, door middel van aparte nieuwsbrieven, aankondigingen op het centrale prikbord en het wekelijkse praatje van de directeur.

Het Johannahuis heeft de opticien, de audicien, de dominee en priester(1x per maand is er een protestantse en 1x een katholieke viering in het Johannahuis), de huisartsen, de pedicures, de fysiotherapie, de bloemist en de trombosediens op gezette tijden in huis gehad. De kapper was dagelijks aanwezig en de winkel heeft op 6 weekdays haar deuren open gehad. De Albert Heijn heeft de winkel voorzien van alle benodigde spullen. Op aanvraag zijn ook zaken besteld.

De menucommissie, bestaande uit bewoners en een kok, heeft wekelijks overleg gehad om, naast de kwaliteit van de maaltijden, ook het invullen van de menulijsten goed te monitoren. Ook werden de thema maaltijden en bijzondere avonden in het restaurant besproken. Voor alle bewoners van het Johannahuis en/of hun familie is er een kerstavond georganiseerd waaraan veel mensen hebben deelgenomen.

M.b.t. Veiligheid:

In het Johannahuis zijn alle maatregelen getroffen om veilig te kunnen wonen. Er is een elektronisch sleutelsysteem wat gebruikt wordt bij het uitlezen van sleuteltags van appartementen en de toegang tot de garage waardoor insluipers kunnen worden achterhaald. Incidenteel wordt het gebruik van cameratoezicht toegepast. Er is gedurende dag en avond een bemande receptie en een extern bedrijf bewaakt 's nachts het terrein. Steeds meer bewoners hebben gebruik gemaakt van een rekening courant waardoor er

minder cash geld in de appartementen en restaurant aanwezig hoeft te zijn.

De insteek met betrekking tot de cliëntveiligheid vindt plaats vanuit het perspectief van de kwaliteit van leven van cliënten. Zij zijn ook leidend als het hun eigen levensomgeving betreft. Belangrijk is het om de welzijnskant van het leven van de bewoner te benadrukken. Er is gewerkt met een persoonlijk zorgplan met doelen gericht op invulling van de dagbesteding en daarbij ondersteunend de top 5 van interesses en wensen. Bij iedere cliënt is een op de persoon afgestemde risico-inventarisatie uitgevoerd. In dialoog met de cliënt en/of de familie is besproken of deze risico's acceptabel waren of dat de vrijheid van de bewoner moest worden ingeperkt. De afspraken hierover zijn in het zorgplan opgenomen. Inperkingen van de vrijheid is zo veel mogelijk voorkomen. Was er toch een noodzaak aanwezig dan is deze actie, ingang gezet na toestemming van familie en of zaakgelastigde, maandelijks met de verpleeghuisarts doorgenomen en geëvalueerd. Veiligheid van bewoners is waar nodig ondersteund door inzet van domotica.

Aan de omgangsvormen met de mensen op de psycho-geriatrische afdeling is met hulp van de psycholoog extra aandacht besteed. Alle medewerkers van het Johannahuis hebben een training 'Omgaan met onbegrepen gedrag' gevolgd. Waar nodig zijn omgangsregels bij bewoners met onbegrepen gedrag opgesteld.

Via Nedap ONS, het digitale zorgdossier van de bewoner, worden de MIC incidenten geregistreerd en uitgeprint. Vervolgens worden zij gezien door de directie en hierna door het hoofd zorgdienst gecontroleerd op de juiste invulling. Bij MIC-meldingen met een ernstig verloop wordt een analyse gedaan volgens de Prisma methode.

In 2019 zijn er per kwartaal MIC incidenten overzichten gemaakt welke besproken zijn in het MT.

In 2019 waren er binnen het Johannahuis 373 MIC meldingen. Hiervan waren intramuraal 228 valincidenten, 38 medicijnincidenten en 17 overige incidenten.

Ten opzichte van 2018 zijn er 26 valincidenten meer in 2019.

Bijzonder is dat het aantal valincidenten bij de groep bewoners boven de 85 met 13 is afgenomen maar het aantal incidenten bij de 'jongere' bewoners (tussen 80 – 84 jaar) meer dan is verdubbeld in 2019. Oorzaak hiervan is dat deze bewoners in een diep dementiële staat zijn waardoor het vallen niet te voorkomen was.

Maar 2 bewoners zijn voor controle na een valincident naar het ziekenhuis gegaan. Dit is mede te danken aan de goede advance care planning, als onderdeel van de wilsbeschikking welke bij inhuizing van een bewoner ter sprake wordt gebracht. Bij ieder MDO wordt daarna met de bewoners en/of mantelzorg weer over het instuurbeleid gesproken. Deze afspraken worden in het zorgplan vastgelegd. Ter voorkoming van valincidenten zijn bewoners gewezen op het gebruik van hulpmiddelen, voldoende loopruimte in hun appartement te waarborgen en geen losse kleden op de grond te hebben. Gewezen is ook op het dragen van goed schoeisel. Gezien de hoge leeftijd van de bewoners en daarbij meegenomen bepaalde psychogeriatrische ziektebeelden die een verhoogde kans op valincidenten veroorzaken verwacht de commissie geen significante daling verder van het aantal valincidenten.

Bij de 38 medicijnincidenten berusten de meeste fouten op onzorgvuldigheid van de medewerkers die de medicatie verstrekten. Men werd afgeleid, las de medicatielijsten niet goed of had geen goede overdracht gekregen. 26 keer is men daarom een medicijn vergeten in te geven of aan te reiken.

8 keer zijn daarnaast de foutieve medicijnen toegediend. Foute dosering (te veel of te weinig), fout medicijn (oogzalf ipv oogdruppels) en medicatie van een ander. Oorzaak lag ook in niet goed lezen, onduidelijke registratie zoals het hebben van 2 medicatielijsten naast elkaar bij 1 persoon en verwarren van bewoners met een bijna dezelfde naam. 4 keer heeft men de verkeerde toedieningstijden aangehouden.

Op de ongelooflijke hoeveelheid medicatie die door de zorgdienst verstrekt wordt is het aantal incidenten zeer gering maar het zou niet mogen voorkomen.

Streven is dat het aftekenen van medicatie in de toekomst digitaal mogelijk gaat worden. Ook zal opnieuw worden ingezet op het trainen van de medewerker het eigen medicatiedeelproces te controleren en verdiepende kennis te hebben van medicatie en de werking ervan. Binnen het in 2020 nieuw in gebruik te nemen e-learningportaal zal de mogelijkheid worden onderzocht naar extra medicatietrainingen. Met name zal bij medewerkers ook steeds de nadruk worden gelegd op zelfcontrole en het nemen van eigen verantwoordelijkheid.

Het Johannahuis monitort tevens het aantal incidenten in de **thuiszorgsituatie in het VOP** om te zien wat het betekent om als oudere langer zelfstandig thuis te wonen. De risico's worden zo in kaart gebracht. De registratie van incidenten heeft een signalerende functie. Omdat de mensen zelfstandig en onafhankelijk wonen is de rol van de zorgorganisatie beperkt. Medewerkers kunnen alleen de risico's bespreken en de cliënt (of familie) adviseren. Het is aan de zelfstandig wonende cliënt verder zelf om daar iets mee te doen.

In 2019 waren er 74 valincidenten en 10 medicijnincidenten in de serviceappartementen van het Van Ommerenpark. Er zijn 7 cliënten met een valincident geweest jonger dan 85 jaar. 34 cliënten waren 90 jaar of ouder. De grootste groep met valincidenten lag in de leeftijdsgroep tussen de 85 en de 90 jaar namelijk 33 incidenten.

De meeste cliënten zijn door zorgmedewerkers aangetroffen op de grond na alarmering. Oorzaken van de val waren vaak niet letterlijk te achterhalen. Nevenoorzaken waren o.a. verminderde mobiliteit en krachtverlies bij hoge leeftijd en cognitieve achteruitgang en ook mobiliseren bij gebruik van slaapmedicatie. 23 incidenten zijn veroorzaakt door 5 cliënten. Het aantal incidenten bij deze bewoners varieerde van 3 tot en met 7 incidenten per persoon. De meeste gevolgen zijn: schrik, vaak geen letsel, schaafwondjes, blauwe plekken en pijnlijke gewrichten.

Ten opzichte van 2018 (81 incidenten) is het aantal valincidenten in de thuiszorg met 7 incidenten afgenomen. Echter is het percentage cliënten die zijn ingestuurd naar het ziekenhuis aanzienlijk hoger. In 2018 werden 2 mensen met een wond ingestuurd terwijl dat er in 2019 12 waren. De ernst van het incidenten was dermate licht dat de ingestuurde personen na onderzoek weer naar huis konden. Bij de huurders en/of thuiszorg cliënten in het Van Ommerenpark is nog niet altijd sprake van Advance Care Planning en een wilsbeschikking zodat het instuurbeleid niet helder is wat het hoge percentage ingestuurde

cliënten zou kunnen verklaren. De zorgdienst zal bij cliënten die in toenemende mate vallen bij de huisartsen kunnen aandringen op een goede advance care planning.

Wat betreft de medicatie incidenten is slecht lezen door de medewerkers een oorzaak van verschillende incidenten. Ook afgeleid worden, waardoor het geven van bepaalde medicatie wordt vergeten of het toedienen op een verkeerd tijdstip plaatsvindt, gebeurt regelmatig. Huurders die thuiszorg ontvangen, waaronder medicatieverstrekking, zijn niet altijd thuis op het afgesproken tijdstip, waardoor een medewerker voor niets langs komt. Het gebeurt dan dat de huurder vergeet om de medicatie alsnog op te komen halen bij de zorgdienst wat dan als incident wordt vermeld.

In 2020 zal weer opnieuw de zelfcontrole bij het toedienen van medicatie bij de medewerkers onder de aandacht worden gebracht. Ook nogmaals benadrukken bij thuiszorgcliënten dat aanwezigheid op de afgesproken tijden noodzakelijk is om goede zorg te kunnen verlenen.

De veiligheid van bewoners van het Johannahuis werd verder ook gewaarborgd door halfjaarlijkse externe HACCP controle audits (Veiligvoedsel.nl heeft in 2019 de keuken twee maal geaudit. De beoordelingen waren goed. De controles leverde respectievelijk een 8,9 en een 9,0 (op een schaal van 1-10) op). De huiskamer van de derde etage is ook meegenomen. Hier was de score iets lager nl een 6,5. HACCP scholing is gegeven aan de medewerkers van de voedingsdienst om veiligheid van werken te borgen. In 2020 zullen de gastvrouwen een cursus HACCP aangeboden krijgen. Temperatuurcontroles van koelkasten en wekelijks doorspoelen van waterleidingen en thermostaatkranen bij de douche om legionellabesmetting te voorkomen heeft ook plaatsgevonden. Ook deugdelijk, ieder jaar gecontroleerd, tilmateriaal en andere hulpmiddelen en beschermingsmaterialen zijn aanwezig en in gebruik geweest in 2019.

In april 2019 zijn er BHV beginners en herhalingscursussen geweest. Er zijn 22 medewerkers op herhalingsstraining BHV gegaan en 9 hebben de beginnerstraining BHV gevolgd. Hierdoor is 24/7 de aanwezigheid van BHV geschoolde medewerkers gegarandeerd. In 2020 zullen enkele extra ploegleiders worden opgeleid. Nieuwe brand/rookmelders zijn geïnstalleerd en deze zullen worden bijgesteld om tijdig af te gaan, ook bij rookontwikkeling. Ook de alarmeringspiepers

Binnen werkoverleggen is er altijd aandacht voor veiligheid van de cliënten en het veilig werken en er wordt regelmatig scholing gegeven om veiligheid te borgen zoals over tiltechnieken.

De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) welke veiligheidsmaatregelen omvat m.b.t. persoonsgegevens van bewoners en medewerkers is nageleefd.

M.b.t. Leren en verbeteren:

Kwaliteitsverbetering van medewerkers uit alle diensten is in 2019 gericht geweest op begrip hebben voor en omgaan met moeilijk en onbegrepen gedrag van bewoners. Bij alles heeft een goede bejegening naar de bewoner centraal gestaan maar de scholingen zijn er ook op

gericht geweest medewerkers te leren op een correcte wijze aan te geven waar de grenzen van de maak/haalbaarheid liggen. Het Johannahuis heeft veel nadruk op zowel structurele als bijscholing en gebruikte haar budget om aan scholingsvragen van medewerkers en scholingsbehoeften van de organisatie te voldoen.

Verschillende medewerkers van het Johannahuis vanuit alle diensten hebben een dag meegelopen binnen het project Oudtopia. In Oudtopia kunnen medewerkers aan den lijve ervaren hoe het voelt om oud te zijn. De reacties waren zeer positief en het heeft meer begrip voor de oudere doelgroep opgeleverd.

Er is een scholingsplan opgesteld op basis van de scholingswens van organisatie en medewerkers.

Audits hebben plaatsgevonden en plannen van aanpak zijn daaruit voortgevloeid.

Risico-inventarisatie 2019 op beleidsniveau is medio 2019 geëvalueerd.

Gezien de verzwaring van de zorgvraag is het binnen het Johannahuis een belangrijk aandachtspunt om medewerkers voldoende bagage mee te geven (in de vorm van scholing en bijscholing) om zo kwalitatief goede zorg en dienstverlening te kunnen leveren. Ook het aantrekken van gastvrouwen heeft geleid tot het verhogen van de kwaliteit van de dag structureren van bewoners van het Johannahuis.

In 2019 is er door de externe auditor Keurmerkinstituut, op de (ver)nieuw(d)e HKZ norm 2015 geaudit en is het kwaliteitscertificaat weer voor 3 jaar verlengd. Het Er zijn 4 interne kwaliteitsaudits uitgevoerd. Op 20 maart 2019 voerde de IGJ een onverwacht controlebezoek aan het Johannahuis uit. Deze inspectie is goed verlopen en de inspectie heeft met dit rapport het bezoek afgesloten.

Het kwaliteitsplan 2019 op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgesteld en vormt de basis van deze evaluatie.

Bewoners en logés zijn gestimuleerd hun ervaring op Zorgkaart Nederland te plaatsen. De maatschappelijk werkenden hebben, als logés of bewoners zelf moeite hebben met het gebruik van een computer, de uitkomsten, na toestemming, op Zorgkaart Nederland gezet. Ook is een tevredenheidsparagraaf toegevoegd aan het elektronisch zorgdossier ONS en bij ieder MDO wordt tevredenheid uitgevraagd en een NPS score vastgelegd.

Naar noodzaak en op verzoek zijn medewerkers geschoold. Alles is vastgelegd in het Scholingsoverzicht 2019.

15 vaste zorgmedewerkers zijn gestart of bezig met een BBL opleiding m.b.t. niveau 3 en 4. 10 stagiaires op niveau 2,3 en 4 zijn begeleid binnen de zorgdienst, 2 stagiaires zijn begeleid binnen de voedingsdienst en 1 bij de administratieve dienst. 1 kok heeft de verdiepende opleiding tot dieetkok afgerond. Daarnaast heeft 1 medewerker aan de Haagse Hogeschool de scholing HBOV gevolgd, 1 medewerker de opleiding tot praktijkopleider aan de Leidse Hogeschool en 1 medewerker is begonnen in Rotterdam met de opleiding tot geriatrisch verpleegkundige. Met het oog op verdieping van de zorg aan de geriatrische bewoners hebben 2 verzorgenden de opleiding Geriatrisch verzorgende afgerond. En omdat er steeds vaker vraag is naar goede palliatieve zorgverlening zijn ook in 2019 meerdere medewerkers naar een scholing rondom palliatieve zorg gegaan.

Voor het aansturen van de nieuwe huiskamer op de 1^e etage is een groep van 10 nieuw aangenomen gastvrouwen intern opgeleid door middel van een 4 daagse Leergang Ouderenzorg en Gastvrouwschap.

Om het gebruik van het zorgdossier in ONS door zorgmedewerkers goed te laten verlopen zijn alle medewerkers bij het rapporteren volgens SOAP en het goed gebruik maken van de gegevens uit het zorgplan gecoacht door de externe coach.

Voor de BIG training is bij het Lerend Netwerk een e-learning portaal opgestart waarmee in 2020 van start wordt gegaan.

De maatschappelijk werkers hebben zich verder verdiept in dementie en volgden daarvoor verschillende studiedagen over de Brein Omgeving Methodiek.

De administratief medewerkers hebben trainingen gevolgd gericht op Excel gebruik, op het gebied van ONS, Exact, SDB, Pro Active en m.b.t. zorgfinanciering.

De facilitaire dienst (medewerkers huishouding, restaurant, keuken en receptie) hebben allen een training Omgaan met onbegrepen gedrag gevolgd.

Er zijn workshops m.b.t. voedselbereiding gevolgd door de koks. Met het oog op hygiëne heeft er een HACCP training plaatsgevonden die door 9 medewerkers is bijgewoond.

3 medewerkers hebben een scholing Leermeester gevolgd en 2 medewerkers is een cursus leidinggeven aangeboden.

Lopende het jaar hebben medewerkers van verschillende diensten korte bijscholingen gevolgd of congressen bijgewoond.

Evaluaties met scholingsinstituten hebben plaats gevonden.

Het scholingsbudget wordt gemonitord door de scholingscoördinator en halfjaarlijks besproken en toegelicht in het MT.

In 2019 heeft het symposium over 'Toekomstige ontwikkelingen in de ouderenzorg' plaatsgevonden in het Van Ommerenpark.

Het Johannahuis heeft in 2019 regelmatig overleg gehad met het lerend netwerk. Er zijn al gezamenlijke initiatieven ontplooid en op verschillende onderdelen is er sprake van samenwerking o.a. op het gebied van kwaliteit en op managementniveau.

In 2020 zal Carenzorgt, een communicatiemodule met de mantelzorg, worden geïmplementeerd. De betrokken medewerkers zullen hiervoor een training ontvangen.

M.b.t. leiderschap, governance en management

Het Johannahuis heeft een heldere visie op zorg en haar meerwaarde voor de cliënten en hun naasten.

In 2019 heeft het Johannahuis gewerkt volgens het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Kwaliteitsplan 2019 is opgesteld en het Kwaliteitsverslag 2018 is medio 2019 gedeponeerd bij het Zorginstituut.

Het in het kader van de “Ontwikkelplannen van CZ” gestarte huiskamerproject heeft in 2019 verder vorm gekregen. Een 2^e huiskamer is geopend en daarvoor zijn nieuwe gastvrouwen aangenomen. Familie heeft aangegeven zeer tevreden te zijn met deze vernieuwde vorm van begeleiding en aandacht.

Vanuit de visie, verwoord in de Beleidsnota 2018 – 2021 ‘Zorgeloos wonen in het Van Ommerenpark en het Johannahuis’ is een begin gemaakt met de oriëntatie op een 2^e locatie VOP in Wassenaar. Ook hebben oriënterende gesprekken plaatsgevonden met de Radboud universiteit en het Trimbosinstituut in het kader van de opstart van het project ‘Goed leven met dementie in het Johannahuis’.

Leiderschap en goed bestuur.

De statuten van de stichting en de Zorgbrede Governancecode 2018 bepalen de kaders waarbinnen het Bestuur en Raad van Toezicht functioneren.

In 2019 heeft de Raad van Toezicht 5 maal met de directeur-bestuurder van de Stichting Johannahuis en de Wilhelmina Alida Stichting vergaderd. De Raad van Toezicht heeft goedkeuring gegeven aan de jaarrekening 2018 en de begroting 2020. Er is o.a. gesproken over het meerjarenbeleid, de reorganisatie, de tussentijdse rapportages, de verhuur van de appartementen, de ontwikkelingen in de zorg, het strategisch beleid voor de komende jaren, duurzaamheid en het Toezichtskader.

Rol en positie interne organen en toezichthouders.

Het Johannahuis beschikt over een Reglement Cliëntenraad.

De in 2018 gekozen cliëntenraad bestaat uit 8 leden en is erg actief gebleken. Zij zijn in 2019 9x bijeengekomen. Tijdens deze overleggen zijn meerdere medewerkers van het Johannahuis en ook een lid van de RvT aanwezig geweest om beleid en taakomschrijving toe te lichten. De directeur bestuurder voegt zich bij ieder CR overleg en brengt hen op de hoogte van alle plannen de cliënt aangaande zaken. De CR heeft nieuwe bewoners van het Johannahuis bezocht, men is betrokken bij het zorgbeleid en denkt daarbij actief mee. De CR heeft 2x een overleg met het zorgkantoor bijgewoond.

De PVT is in 2019 3x bijeen geweest. Er zijn twee nieuwe PVT leden bijgekomen. Hierdoor bestaat de PVT uit 5 leden die allen uit verschillende diensten komen; de voedingsdienst, zorgdienst, huishouding, receptie en maatschappelijk werk. Hierdoor zijn alle diensten vertegenwoordigd. De lijnen in het Johannahuis zijn kort zodat vragen en onduidelijkheden m.b.t. het beleid gemakkelijk kunnen worden besproken met de directie.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

De directeur bestuurder van het Johannahuis heeft o.a. een verpleegkundige achtergrond. Zij is daardoor erg alert op zorginhoudelijke zaken. Er heeft regelmatig overleg plaats gevonden tussen de bestuurder en het verpleegkundig team. De lijnen zijn erg kort. De directeur heeft verder direct contact met de Arbodienst Synthra gehad om medewerkers direct te ondersteunen tijdens hun ziekteproces. Maatschappelijk werkenden en de directeur

bestuurder hebben maandelijks netwerkbijeenkomsten, waarin algemene onderwerpen gerelateerd aan de zorg, in het Gezondheidscentrum Wassenaar bijgewoond. Ook zijn regelmatig bijeenkomsten van Stichting Sociaal Kontakt Wassenaar bezocht waarin maatschappelijk relevante en op sociaal domein geënte onderwerpen zijn besproken. Ook zijn er regelmatig Alzheimer Café avonden bezocht.

M.b.t. personeelssamenstelling

Het Johannahuis zorgt voor een evenwichtige balans tussen het juiste competentieniveau van medewerkers en de kwaliteit van de zorgverlening.

Medewerkers van alle niveaus zijn werkzaam in het Johannahuis/VOP. Gemiddeld waren er in 2019 90,05 FTE aan medewerkers werkzaam in het complex. Een gezonde mix van niveaus maakte dat de samenwerkingsbereidheid groot was. Iedereen heeft een bijdrage geleverd aan het welbevinden van de bewoners/cliënten en er is gebruik gemaakt van elkaars kennis en ervaring. Op een personeelsbestand van 60 medewerkers in de zorgdienst zijn er 2 HBO verpleegkundigen en 5 MBO verpleegkundigen. Daarnaast zijn medewerkers niveau 3AG en IG en niveau 2 (+) werkzaam. Op het personeelsbestand van 60 medewerkers in de zorgdienst is 11 % leerling. Van de op niveau 1 ingeschaalde medewerkers is 28% in opleiding tot verzorgende of verpleegkundigen.

De dagelijkse zorgondersteuning is gericht op 3 medewerkers op 15 bewoners overdag, naast de aanwezigheid van de zorgmanager en de teamleiders, in de avond 9 medewerkers op 50 bewoners en de nachten worden afgedekt met 2 zorgmedewerkers en een verpleegkundige achterwacht.

BBL leerlingen en BOL stagiaires zijn aangenomen en begeleid door de praktijkopleider en de werkbegeleiders en op deze manier is hun inzet altijd gemonitord. Afhankelijk van hun groei in kennis en uitvoering van zorgverlening hebben zij ook een meer verantwoordelijke taak gekregen binnen de zorguitvoering. Dit gebeurde altijd onder supervisie van of de praktijkopleider of een gediplomeerd leidinggevende. Stagiaires werden bovendien ingezet. Met werkbegeleiders is om de 2 maanden intervisie gehouden. Dit zal in 2020 worden uitgebreid.

Goede stagiaires is door het Johannahuis een nul uur contract aangeboden om zo de zorgdienst te versterken. Anderen zijn van BOL naar BBL overgestapt op uitnodiging van de organisatie. Creatief denken is gebruikt om medewerkers aan het Johannahuis te binden.

Het Wassenaarse scholingsproject 'Focus op de cliënt' is in 2019 gestopt.

Scholing is in 2019 ook afgestemd op zorg- en welzijnsvragen van de bewoners en cliënten waardoor bij medewerkers aan de juiste competenties is gewerkt om hieraan tegemoet te komen. Een voorbeeld is de scholing van de gastvrouwen en de organisatie brede scholing over onbegrepen gedrag en dementie.

In de vakantieperiode heeft het Johannahuis gedurende de zomer- maanden gebruik gemaakt van de diensten van 10 invalkrachten. Dit waren Poolse basisartsen. De continuïteit

en kwaliteit van de zorgverlening was hierdoor geborgd. In 2019 is 0,12 FTE aan uitzendkrachten ingezet.

M.b.t. gebruik van hulpbronnen

Het Johannahuis gebruikt de beschikbare hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare middelen en financiën.

In 2019 is het gebruik van het ONS zorgdossier van Nedap verder geïmplementeerd. Zorgmedewerkers zijn door de externe coach begeleid bij het rapporteren volgens SOAP principes en ook bij het verder gebruik van ONS. Ook heeft het beschermen van de privacy van de bewoners/cliënten aandacht gekregen.

Tijdens werkoverleggen zijn medewerkers geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen de zorg waaronder het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit is ook in verslagvorm aan allen teruggekoppeld. In 2019 is een start gemaakt met het afdelingsgericht werkoverleg. Iedere zorgetage heeft een eigen team (tenminste voor 80% van de werktijd van de medewerkers) Een overleg per team is daarom logischer, functioneler en efficiënter. De lijnen zijn zo ook korter.

Er is samengewerkt met Novicare bij de uitvoering van de verpleeghuiszorg d.m.v. inzet SOG, ergotherapeut, logopedist, psychiater en diëtist, met apotheken en met Qcare wat betreft gebruik anti decubitus matrassen. Er is ook een samenwerking met SWZ op het gebied van cliëntenadministratie.

Hulpmiddelen als tilliften, elektrische douchestoelen en weegschalen zijn gekeurd en waar nodig getest.

Vrijwilligers zijn actief geweest in de bibliotheek, bij de ondersteuning van activiteiten, bij het bezoeken van bewoners en het bemannen van de winkel.

Het betalingssysteem Pro-active is volledig geïntroduceerd en draagt zorg voor veilige en accurate betalingen binnen de organisatie.

M.b.t. gebruik van informatie

Het Johannahuis maakt actief gebruik van alle bronnen van informatie met als doel inzet van middelen en mensen te verbeteren en cliënten en hun naasten te informeren.

Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren van kwaliteit.

Er heeft in 2019 een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Thuiszorgcliënten zijn ondervraagd m.b.v. de PREM en intramurale bewoners hebben in een persoonlijk gesprek met een medewerker van een externe bureau hun mening over de zorg- en dienstverlening kunnen geven. De uitkomsten zijn vastgelegd op Zorgkaart Nederland.

Het gebruik van Zorgkaart Nederland is bij alle cliënten en ook bij familie van bewoners onder de aandacht gebracht en invullen en een mening geven gestimuleerd. De gemiddelde score over 2019 op Zorgkaart NL was 8,2.

De uitkomsten van het in 2018 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn in 2019 meegenomen in de werkoverleggen van de verschillende diensten.

Bij het Johannahuis is gewerkt volgens het binnen de organisatie opgestelde privacyreglement.

Het Kwaliteitsverslag 2018 is tijdig aan het Zorginstituut aangeleverd en het Kwaliteitsplan 2019 is medio 2019 geëvalueerd.

Geaccordeerd door MT van 11 mei 2020