



Kwaliteitsverslag

Stichting Bethanië 2020



Inhoud

Inleiding	3
Profiel van de organisatie	5
Coronaperiode	9
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
Wonen en welzijn	17
Veiligheid	24
Leren en verbeteren van kwaliteit	28
Leiderschap, governance en management	35
Financieel beleid	40
Personeelssamenstelling	45
Gebruik van hulpbronnen	51
Gebruik van informatie	53

Inleiding

Het verslagjaar 2020 was een bewogen jaar, dat grotendeels in het teken stond van Covid-19 (coronavirus). Ook onze organisatie heeft de gevolgen ondervonden van dit virus en alles wat dit met zich meebracht.

Dank aan alle betrokkenen voor de extra inzet, dwars door alle onzekerheden heen. Het was een jaar waarin we veel moed en doorzettingsvermogen hebben ervaren bij alle collega's. De saamhorigheid om, ondanks de dreiging en besmetting van het coronavirus, er het beste van te maken voor onze bewoners en cliënten, was bijzonder!

In dit verslag hebben wij een apart hoofdstuk gewijd aan de coronaperiode.

*Ook de komende jaren blijven
we tegen elkaar zeggen:
"Houd moed, heb lief!"*

Het kwaliteitsplan en het kwaliteitsbudget 2020 werden goedgekeurd door het zorgkantoor. In de volgende hoofdstukken legt Stichting Bethanië verantwoording af over het door haar gevoerde beleid en de ontwikkelingen met betrekking tot de kwaliteit van zorg, begeleiding en diensten over 2020 op de locatie Bethanië in Ede en Wicherumloo in Wekerom. Het kwaliteitsverslag is intern besproken met de verschillende adviesorganen; we danken alle betrokkenen voor hun

kritische blik maar niet minder voor hun betrokkenheid bij het reilen en zeilen van onze mooie organisatie.

Op www.jaarverantwoordingzorg.nl vindt u een uitgebreide financiële verantwoording over 2020; daar vindt u meer cijfers over cliënten, capaciteit, productie en personeel. Daarnaast is de jaarrekening en bijbehorende accountantsverklaring over 2020 opgesteld.

Voor de laatste keer werd dit jaar een

kwaliteitsplan geschreven, gebaseerd op het strategisch beleidsplan 2018-2020. Dit verslagjaar is de organisatie gestart met het opstellen van een nieuw strategisch beleidsplan voor de jaren 2021-2023.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en onze visie en missie lagen ten grondslag aan het Strategisch Beleidsplan (SBP) 2018-2020. Aan de hand van uitgewerkte strategieën werkten we doelmatig aan het behalen van het resultaat; het bieden van de

randvoorwaarden voor onze bewoners zodat zij een waardevol leven kunnen leiden.

Voor de komende 3 jaar – de periode 2021, 2022 en 2023 – zal Bethanië met haar nieuw strategisch beleidsplan deze ingeslagen weg voortzetten. Het thema 'waardevol leven' vanuit het SBP 2018-2020 blijven we hanteren.

Met dit thema gaat Bethanië sturen op de volgende speerpunten die als 'puzzelstukjes' in elkaar gelegd een



mooi beeld vormen van waaruit wij onze bewoners waardevolle zorg bieden.

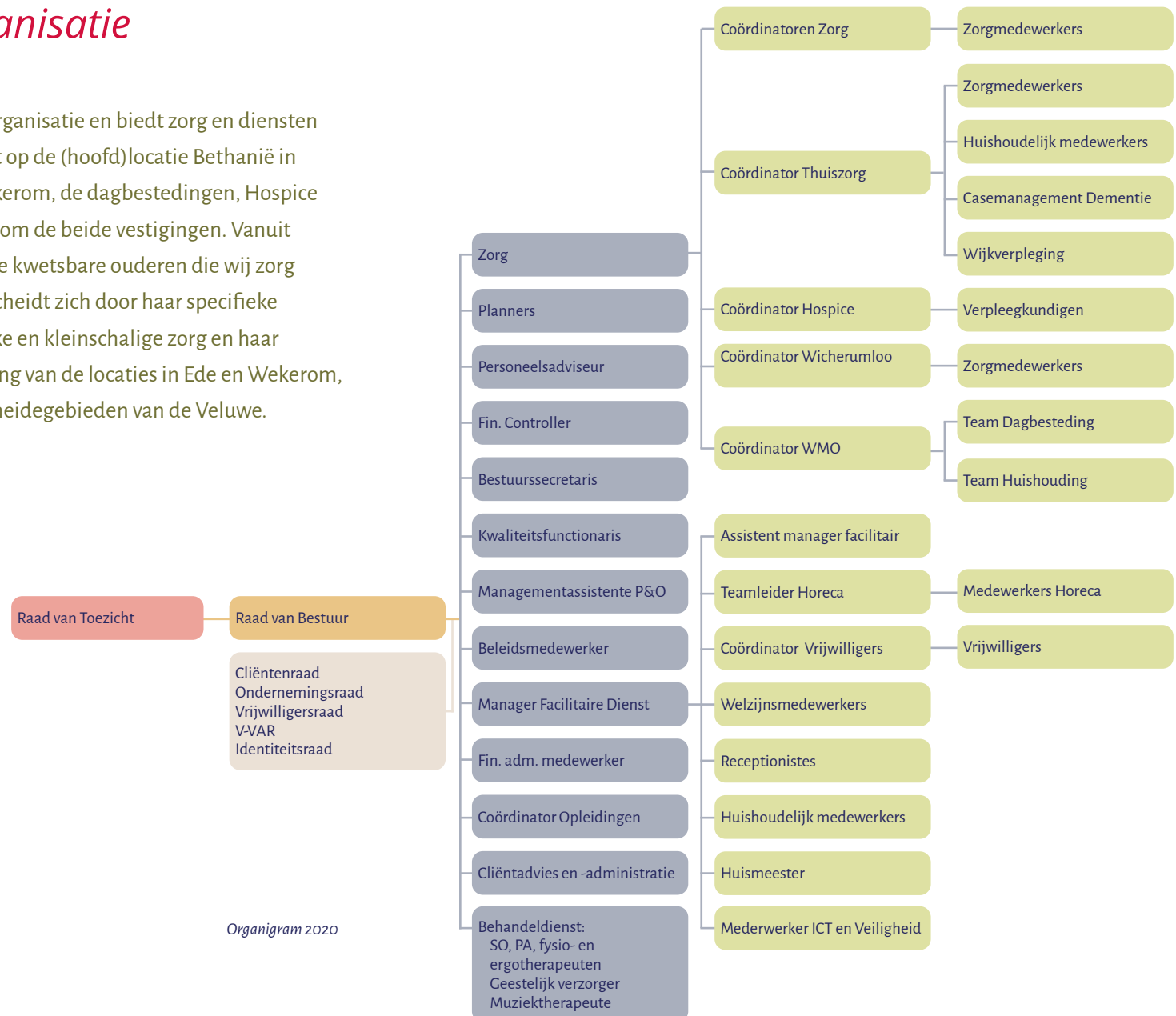
- Gezond & Wel
- Kennen & Gekend worden
- Boeien & (ver)Binden
- Wonen & Omgeving
- Vakmanschap & Eigenaarschap

Dit nieuwe beleidsplan is midden in de coronacrisis tot stand gekomen. Terwijl op alle niveaus binnen de organisatie hard gewerkt wordt kwalitatief goede zorg te bieden tijdens deze crisis, maken we plannen voor de komende jaren. We weten ons, juist nu, afhankelijk van de zegen en nabijheid van onze God, hoe het ook zal gaan. Ook de komende jaren blijven we tegen elkaar zeggen: “Houd moed, heb lief!”

Willy de Groot-van Saane,
Raad van Bestuur
Ede, juni 2021

Profiel van de organisatie

Bethanië is een professionele zorgorganisatie en biedt zorg en diensten aan kwetsbare ouderen. Dit gebeurt op de (hoofd)locatie Bethanië in Ede, de locatie Wicherumloo in Wekerom, de dagbestedingen, Hospice Ede De Olijftak en in de wijken rondom de beide vestigingen. Vanuit onze christelijke identiteit zijn wij de kwetsbare ouderen die wij zorg bieden, tot dienst. Bethanië onderscheidt zich door haar specifieke christelijke identiteit, de persoonlijke en kleinschalige zorg en haar comfortabele en moderne huisvesting van de locaties in Ede en Wekerom, gelegen nabij de prachtige bos- en heidegebieden van de Veluwe.



Wij bieden een breed palet met keuzes voor bewoners die zij met eigen 'kleur' kunnen invullen op zowel het gebied van (palliatieve) zorg en begeleiding als op dat van facilitair en welzijn. Dit betekent dat wij samen met de bewoner en het eigen netwerk afstemmen welke zorg en begeleiding nodig is om op hun wensen en behoeften te kunnen aansluiten en welke wensen zij op facilitair gebied hebben, bijvoorbeeld ten aanzien van maaltijden en schoonmaak van het appartement. Hierin wordt de ondersteuning vanuit het eigen netwerk ook meegenomen.

Onze integrale zorg- en dienstverlening is een samenspel van onze medewerkers, de vrijwilligers en mantelzorgers.

De medewerkers werken in kleine, overzichtelijke teams en worden ondersteund door een coördinator, die hen aanmoedigt om zoveel mogelijk verantwoordelijkheid te nemen voor de organisatie van het werk en de onderlinge werkafspraken. Zo zijn er teams voor thuiszorg, dagbesteding, afdelingen voor bewoners met een somatische zorgvraag en psychogeriatric in kleinschalig wonen, teams voor hospicezorg, horeca en huishouding. Daarnaast is een aantal

afdelingen belast met het bieden van goede randvoorwaarden om het primaire proces te ondersteunen t.w. medewerkers staf/bedrijfsvoering, roosterplanning, cliëntenadministratie, receptie en technische dienst.

De coördinatoren leggen verantwoording af aan het managementteam bestaande uit de Raad van Bestuur en de manager facilitaire dienst.

De Raad van Toezicht ziet, conform de Governance Code Zorg, toe op de bestuurder en op het besturen van de organisatie.

Medezeggenschap vindt volgens een vastgestelde jaarplanning, plaats door formele en informele ontmoetingen met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Verpleegkundige en verzorgende adviesraad, Vrijwilligersraad en Identiteitsraad. De leden van de Raad van Toezicht zijn tevens de leden van het bestuur van Stichting De Oldenhof (SDO), een stichting die seniorenappartementen verhuurt aan particulieren veelal senioren, nabij Bethanië. De Raad van Bestuur van de Stichting Bethanië is de directievoerder van SDO.

De zorg, begeleiding en ondersteuning die we in 2020 boden, vallen onder

de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Daarnaast leverde Bethanië diverse particuliere diensten aan ouderen.



Zorgaantallen 2020

Wlz zorg:

In 2020 hebben we aan 184 cliënten zorg geboden vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Hiervan hebben 68 cliënten hun zorg verzilverd middels een MPT. In 2020 zijn van deze 68 MPT cliënten 10 indicaties overgezet naar VPT of ZZP financiering.

Aantal cliënten Kwaliteitskader 2020 Wlz

Wlz product	In zorg in 2020	In zorg 31-12-2020	Capaciteit kamers	Bezetting in 2020	% bezetting
VPT	41	24	28	28,7	102,5%
ZZP	85	58	58	58,9	101,6%
PGB	2	2	2	2,0	100,0%
	128	84	88	89,6	101,8%

- per 31-12-20 is er sprake van leegstand VPT a.g.v. de Covid-19 uitbraak

- kamers ZZP zijn geschikt voor partner opname

- capaciteit ZZP is inclusief 1 bed op het Hospice

Aantal cliënten Kwaliteitskader per 31-12-2020 Wlz

Wlz product	Aantal excl. BH	Aantal incl. BH	In zorg 31-12-2020	% excl. BH	% incl. BH
VPT	8	16	24	33,3%	66,7%
ZZP	4	54	58	6,9%	93,1%
PGB	2	0	2	100,0%	0,0%
	14	70	84	16,7%	83,3%

Overige zorg:

In 2020 is aan 180 cliënten Wijkverpleging verleend vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Hiervan kregen 135 cliënten zorg in de thuissituatie en 45 cliënten in het Hospice.

Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kregen in 2020 126 cliënten zorg aangeboden. Hiervan kregen 83 cliënten Huishouding en 43 cliënten Dagbesteding, dan wel een combinatie hiervan, aangeboden vanuit Bethanië.

In onze logeerkamer verbleef 1 cliënt met een Wmo indicatie in 2020.

Bij de zorg- en dienstverlening waren gemiddeld 275 medewerkers en 200 vrijwilligers betrokken. Daarnaast waren gemiddeld 35 vrijwilligers, 7 dagen per week tussen 8.00 uur en 22.00 uur, actief voor Hospice Ede De Olijftak.

Van de 57 appartementen in Bethanië zijn er 36 bestemd voor bewoners die individueel wonen met een vooral fysieke zorgvraag (Bosrand), eventueel met individuele of groepsbegeleiding.

Er zijn twee ruimten voor groepsbegeleiding op de 3e etage in De Oase en op de 5e etage in De Herberg. In de huiskamers wordt persoonlijke begeleiding en dagstructuur geboden aan 19 tot 25 cliënten met diverse vormen van somatische en cognitieve problematiek. Hiermee zitten de huiskamers maximaal vol. De overige 21 appartementen zijn

verdeeld over 3 groepen kleinschalig wonen, waar bewoners met psychogeriatrische zorgvragen wonen.

In Wicherumloo in Wekerom zijn 14 appartementen verdeeld over 2 groepen kleinschalig wonen (Willinkhuizen) voor senioren met psychogeriatrische zorgvragen (PG). Daarnaast zijn er 22 appartementen voor senioren met een somatische/PG zorgvraag (Vijfsprong).

Per juni 2020 zijn we op de thuiszorgafdeling Vijfsprong gestart met een huiskamer om de bewoners (voornamelijk met een VPT-indicatie) een zinvolle dagbesteding te bieden. In deze huiskamer kunnen de bewoners 5 tot 6 dagen per week terecht. Later in het jaar konden de bewoners gezamenlijk eten. Daarnaast beschikt Wicherumloo over een restaurant en een recreatieruimte Vios, waar o.a. kerkdiensten worden gehouden.

In het afgelopen jaar hebben we steeds meer thuiszorg mogen bieden aan bewoners van de Platteelhof en de Oldenhof en aan cliënten in de directe omgeving van Bethanië. In een van de huurappartementen in

gebouw Platteelhof is eind 2020 een huiskamer ingericht voor de cliënten die gebruik maken van het Volledig Pakket Thuis. Deze huiskamer voorziet in de behoefte dagstructuur en een zinvolle dagbesteding. Ook andere bewoners kunnen gezamenlijk koffie drinken en activiteiten ondernemen. Eén dag per week is deze huiskamer beschikbaar voor cliënten die gebruik maken van dagbesteding de Palmboom.

Bethanië biedt dagbesteding aan op de locaties Ede en Wekerom. In Bethanië is Hospice Ede, de Olijftak, gesitueerd met vijf appartementen. Daarnaast beschikt Bethanië over een restaurant, winkel, kapsalon, therapeutisch bad en een kapel.

Dankzij de steun van de Stichting Vrienden van Bethanië en de Stichting Vrienden van Wicherumloo konden diverse extra's worden aangeschaft, die het welbevinden van ouderen in en rond Bethanië verbeteren. Er is bijvoorbeeld een fietslabyrint aangeschaft. Ook corona-gerelateerde acties als een muzikaal optreden op het buitenterrein is door de Stichting bekostigd.



Coronaperiode

De coronacrisis en de door het RIVM en de overheid ingevoerde maatregelen hebben zowel het leven van cliënten en hun familie als het werk van medewerkers en vrijwilligers in de verschillende locaties en bedrijfsonderdelen van Stichting Bethanië zodanig beïnvloed, dat een deel van de gestelde tussendoelen uit het Kwaliteitsplan 2020 niet gerealiseerd kon worden. Het samenspel van cliënten-mantelzorgers-zorgprofessionals-vrijwilligers is ingrijpend verstoord (geweest), gestelde tussendoelen bleken door maatregelen en/of bezoeksregelingen (gedeeltelijk) niet haalbaar te zijn, actieplannen niet uitvoerbaar. Op 9 maart 2020 ging de organisatie in crisistand. In die tijd kwamen de eerste berichten binnen van organisaties als Actiz, GGD, RIVM en de Inspectie, die steeds verontrustender van toon werden.

Dit betekende dat vanaf deze datum het crisisteam van Bethanië in actie kwam. Bethanië beschikt al een aantal jaren over een crisisteam (CMT) dat jaarlijks getraind wordt door een extern bureau. Het crisisteam bestaat uit de bestuurder, manager facilitaire dienst, assistent manager facilitair en bestuurssecretaris. Daarnaast werd structureel overleg gevoerd met het middenkader.

Het crisisteam kwam vanaf dag 1 dagelijks bijeen. Tijdens de gehele coronaperiode lag de regie van alle acties bij het crisisteam. De maatregelen die door het RIVM en de overheid werden genomen, werden direct binnen de organisatie doorgevoerd. Het begon met het dwingende advies voor iedereen die Bethanië binnenliep: eerst handen wassen! Daarna werd het steeds ingrijpender: de kapel ging dicht, het restaurant ook: eerst voor externen,

later voor iedereen. Alle collega's van staf en ondersteuning werkten thuis en tenslotte gingen de deuren dicht voor bezoek van de locaties in Ede en

cliënten/contactpersonen direct vragen stellen aan het crisisteam. Het crisisteam gaf wekelijks een update over de situatie in de organisatie via de

Na een paar weken alleen telefonische contacten of zwaaien vanaf het balkon was het ontroerend om mijn kinderen weer van dichtbij te kunnen zien.

Wekerom. Uitsluitend medewerkers die directe zorg en ondersteuning boden, kregen toegang.

Communicatie

Goede en heldere communicatie zowel intern als extern vormde de basis om deze periode in goede banen te leiden. Binnen Bethanië werd het speciale mailaccount viruspreventie@bethanie.nl aangemaakt. Via dit mailaccount konden medewerkers, vrijwilligers,

diverse digitale kanalen als website en intranet en schriftelijk naar bewoners/contactpersonen. Indien hiertoe aanleiding was, werd ook op andere momenten informatie gedeeld.

Tijdens de lockdown onderhielden de EVV-ers contact op afstand met de contactpersonen. Via mailberichten of telefoongesprekken gaven zij een update over de gang van zaken m.b.t. de bewoner. Daarnaast werd navraag

gedaan naar het welzijn van de contactpersonen. Met het in december uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek onder bewoners en/of contactpersonen van de intramurale zorg werd ook de tevredenheid gemonitord m.b.t. coronaperiode. Aan het onderzoek werden 3 vragen toegevoegd m.b.t. situatie/maatregelen rondom Covid-19.

1. Bent u voldoende geïnformeerd over de maatregelen met betrekking tot het coronavirus?

97,5% zegt ja tegen 2,5% nee. Men geeft aan direct goed schriftelijk geïnformeerd te worden na een pers-conferentie en na nieuwe genomen maatregelen door de overheid. Ook de mondelinge informatie die medewerkers verstrekken, is heel goed en conform de RIVM-richtlijnen. Hieruit blijkt dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de gang van zaken.

2. Wat is uw ervaring of de ervaring van uw naaste van de afgelopen maanden met betrekking tot de maatregelen rondom het coronavirus?

Men ervaart deze periode als lastig en heftig, roeien met de riemen die we hebben. Er worden juiste en

passende maatregelen genomen. M.n. de sluiting van de huizen is als heel verdrietig en zwaar ervaren. Een enkel contactpersoon was niet tevreden over de gang van zaken, hierover zijn vervolgens gesprekken gevoerd met betrokkenen.

3. Welke tip/verbetering wilt u ons geven met betrekking tot de genomen maatregelen betreffende het coronavirus?

Duidelijk geeft men aan: nooit meer het huis sluiten! In geval van quarantaine goed contact onderhouden met de betreffende cliënt.

Uitvoering en richtlijnen vanuit overheid en RIVM

Op basis van de richtlijnen van het RIVM werden de volgende documenten opgesteld:

- Draaiboek isolatie en uitbraak bij (verdenking op) het coronavirus Covid-19
- Stroomschema bezoekregeling terminale fase cliënt intramuraal
- Protocol overlijden in de periode van corona
- Testbeleid zorgprofessionals

Later volgden de volgende documenten:

- Registratie bezoekers Covid-19
- Instructie bezoekbegeleider
- Handreiking voor bezoekbeleid

De facilitaire dienst ging aan de slag met de inkoop van beschermende middelen. Tijdens de crisis is op het gebied van ICT een aantal zaken geregeld: het beeldbellen via apps en iPads door bewoners met familie, de mogelijkheid tot het meekijken van de dienst via 'kerkdienstgemist' en diverse collega's is gelegenheid geboden thuis te werken.

In de gebouwen werden aanpassingen gedaan vanwege de maatregel 1,5 meter afstand houden.

Naast de hoofdingang van Bethanië werd een tent geplaatst waar familie/contactpersonen boodschappen, attenties en de was van de bewoners konden afgeven.

Hartverwarmend waren de vele blijken van (tastbaar) meeleven die de organisatie ontving van zowel particulieren als van bedrijven. Regelmatig werden boeketten bloemen geleverd, gebak gebracht en maakten kinderen stoepkrijttekeningen op het parkeerterrein van Bethanië. Ook musici vanuit de gemeente



brachten muziek ten gehore op terreinen rondom Bethanië. Tijdens de dodenherdenking van 4 mei werd door een zoon van een medewerker de 'last post' geblazen, op het parkeerterrein. Dankbaar zijn we ook voor het zangoptreden van (ex)wethouder Vreugdenhil. Ondanks dat de organisatie alles in het werk stelde om de veiligheid van haar bewoners en medewerkers te waarborgen met de 1,5 meter maatregel, bleek dit in een enkel geval moeilijk te handhaven. Met name aan bewoners met een dementie was dit moeilijk uit te leggen.

Welzijn bewoners

Het op slot gaan van de verpleeghuizen tijdens de lockdown was een ingrijpende maatregel voor de bewoners en hun naasten, tal van geplande activiteiten konden niet meer plaatsvinden.

Bethanië kwam in actie. Er werden iPads ingezameld om te kunnen beeldbellen met familie en vrienden, er was gelegenheid elkaar te ontmoeten in de omheinde tuin aan weerszijde van een hek en er was 'raambezoek'.

In een gang met een directe verbinding naar buiten werd een raam geplaatst. Aan weerszijden werd een gezellige ruimte ingericht met een tafeltje, zitje en microfoons. Familie kon via de buitendeur de ene ruimte in, de bewoner via het huis de andere. Op deze wijze konden familie en bewoner elkaar toch zien en spreken en heel dicht bij elkaar zijn zonder het risico van besmetting. Dit heeft veel dankbare reacties opgeleverd zowel van bewoners als van familie.

Kortom zowel bewoners als familie waren blij met deze gelegenheid om tijdens de van overheidswege de sluiting van Bethanië toch op zo'n fijne wijze contact met elkaar te kunnen hebben.

In Wicherumloo werd enige dagen gebruikt gemaakt van 't Proathuus' een mobiele unit waarin bewoners 'veilig' met familie konden spreken. In de plaatselijke krant werd een artikel hierover geschreven. Volgens de huismeester van Wicherumloo waren de bewoners echt in tranen; de mensen waren zo blij dat ze elkaar weer van dichtbij konden zien.

Nadat de overheid het sein op groen zette om bezoekers in de verpleeghuizen toe te laten, werd pas goed duidelijk wat de coronatijd met onze bewoners had gedaan. Sommige bewoners (her)kenden hun familie niet meer, dat was een schrijnende ervaring.

De welzijnswerker heeft veel gesprekken begeleid rondom beeldbellen en raamcontacten. Op deze wijze werd geprobeerd het contact met de familie zo goed mogelijk in stand te houden.

Doordat bezoeken van familie en vrijwilligers in de appartementen niet meer mogelijk was, heeft de welzijnswerker zoveel mogelijk individuele bezoeken afgelegd om bewoners de gelegenheid te geven

hun gevoelens te uiten en erkenning te geven voor hun moeiten. Daarnaast dacht de welzijnswerker met hen na over wat wel kon en wees hen op alternatieve activiteiten. Hierbij vond regelmatig overleg plaats tussen de specialist ouderengeneeskunde en de welzijnswerker. De welzijnswerkers hebben samen met de muziektherapeute diverse radioprogramma's verzorgd om bewoners wat afleiding te geven. Rond de zomer leek het de goede kant uit te gaan en heeft de welzijnswerker samen met de predikant een 'lotgenotenbijeenkomst' georganiseerd voor partners van bewoners met dementie. Deze werd, op gepaste afstand, met een kleine groep in de kerkzaal gehouden. Voor partners kan het heel belangrijk zijn om hun ervaringen te delen en te ervaren dat ze niet alleen staan in hun moeiten. De partners gaven aan dit als waardevol te hebben ervaren.



De welzijnswerker, de contactpersonen van de vrijwilligers en de coördinator vrijwilligers onderhielden veelal via de mail of soms per telefoon contact met de vrijwilligers die vanwege de corona hun werkzaamheden in Bethanië niet meer konden uitoefenen. Op deze wijze werd het lijntje tussen Bethanië en de vrijwilliger vastgehouden en was er ook aandacht voor hen.

Gevolgen voor bewoners en medewerkers

Ondanks alle getroffen maatregelen, heeft het coronavirus binnen Bethanië ook zijn tol geëist. M.n. in Wicherumloo zijn 5 bewoners aan het virus overleden, in Ede overleden enige bewoners/ cliënten indirect als gevolg van het coronavirus.

Op beide locaties is nog steeds sprake van besmettingen onder medewerkers. Een aantal medewerkers ondervindt ernstige en blijvende klachten waardoor zij lange tijd niet hun werk kunnen uitvoeren. Dit heeft ook gevolgen voor het invullen van de roosters. Mede door extra inzet van collega's en zzp'ers kunnen de roosters gevuld worden waardoor de zorgverlening gewaarborgd blijft.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

(Zorg)visie

Bij Bethanië geloven we dat ieder mens een kostbaar geschenk is uit Gods hand. Ouder worden betekent steeds meer kwetsbaar worden. Ons doel is om met onze professionele inzet bij te dragen aan het waardevolle leven van onze bewoners.

Bethanië werkt vanuit christelijke waarden en is aantrekkelijk voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers vanwege haar cultuur, identiteit en kleinschaligheid. In deze tijd van complexe veranderingen is het van belang dat wij ons als organisatie blijven onderscheiden en tegemoet komen aan de vraag naar zorg en begeleiding vanuit een christelijke identiteit en kleinschalige wooninitiatieven.

Bethanië hanteert een zorgvisie, die als leidraad geldt voor het leveren van zorg en begeleiding vanuit cliëntperspectief. Medewerkers van Bethanië bieden meerwaarde aan kwetsbare ouderen. Zij dragen bij aan de doelstelling van Bethanië door het ondersteunen en versterken van de eigen regie van kwetsbare ouderen, vanuit een

protestants christelijke identiteit. Zelfzorg, zorgzaamheid voor elkaar én verzorging, welzijn, begeleiding en adequate behandeling zijn goed op elkaar afgestemd. Er is een open en veilige cultuur, waar ruimte is voor humor en ontspanning. Ook gaan wij flexibel om met veranderingen en spelen wij daar tijdig op in.

Als professionele zorgorganisatie onderscheiden we ons krachtig op kwaliteit en identiteit. Wij communiceren onze specifieke meerwaarde op heldere wijze naar onze bewoners en de maatschappij, onder meer door deze te benoemen op onze site www.bethanie.nl en bij het intakegesprek. Bethanië staat door haar kleinschaligheid dicht bij de bewoner en is daardoor in staat heel goed naar de bewoner te luisteren. Bewoners voelen zich gehoord, mogen zijn wie zij zijn en willen graag door ons worden ondersteund en/of bij ons wonen.

Onze zorgvisie maakt integraal onderdeel uit van de zorgovereenkomst. Hierin is opgenomen dat met de ondertekening van de zorgovereenkomst de bewoner

verklaart de grondslag en de zorgvisie van de Stichting te onderschrijven dan wel daarvoor respect te hebben. Vanuit de Bijbelse opdracht tot naastenliefde wordt zorg verleend aan alle zorgvragers, ongeacht ras, geslacht, geloofsovertuiging of geaardheid.

Met betrekking tot het aannamebeleid van nieuwe medewerkers wordt in het sollicitatieformulier gevraagd naar de motivatie om voor een christelijke organisatie te werken. Onze zorgvisie maakt integraal onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst. Hierin is opgenomen dat met de ondertekening van de arbeidsovereenkomst, de werknemer verklaart de grondslag en de zorgvisie van Bethanië te onderschrijven.

Uitvoering

Heel concreet start de persoonsgerichte zorg en ondersteuning al voordat een bewoner in Bethanië komt wonen. De medewerkers van de cliëntadministratie of onze casemanagers monitoren de thuissituatie van deze mensen. Waar nodig wordt voor deze mensen als overbrugging tijdelijke ondersteuning en/of zorg thuis ingezet, bijvoorbeeld door deelname aan een van de dagbestedingen van Bethanië. Voordat de nieuwe bewoner naar Bethanië verhuist, gaat de eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige (EVV) op huisbezoek. De medewerker krijgt hierdoor een goed beeld van de woon- en leefsituatie van de nieuwe bewoner. In 2020 hebben deze contacten vooral

*Bewoners voelen zich gehoord,
mogen zijn wie zij zijn.*

digitaal plaats gevonden. Aan de bewoner en familie wordt gevraagd een levensboek te maken om meer van de levensgeschiedenis te weten. Het helpt ons in te spelen op de wensen en behoeften van de nieuwe bewoner. Daarnaast is een levensgeschiedenis, waar mogelijk zelfs aangevuld met foto's, ook een mooi houvast om een gesprek aan te gaan.

Zorgplan

Voor elke nieuwe bewoner wordt binnen 24 uur na verhuizing een werkplan opgesteld, waarin afspraken zijn opgenomen over benodigde medische handelingen, medicatie, gewoonten en gebruiken in het dagelijks leven etc. Het uiteindelijke zorgplan is binnen zes weken gereed en wordt door de nieuwe bewoner of contactpersoon ondertekend. Afspraken met bewoners worden geschreven vanuit cliëntperspectief in de ik-vorm. Hierdoor zijn we nog beter in staat om het leven en wensen vanuit de bewoners te bekijken. Het zorgplan wordt opgesteld door een daartoe gediplomeerde verzorgende IG (niveau 3) of verpleegkundige (minimaal niveau 4). Deze zorgprofessionals zijn tevens

in het bezit van de opleiding EVV-erschap. Het zorgplan wordt zo nodig tussentijds bijgesteld en 2 keer per jaar besproken en geëvalueerd in het zogenaamde multidisciplinaire overleg (MDO). Het MDO wordt bijgewoond door de bewoner en/of eerste contactpersoon, de behandelend arts (SO), betrokken EVV-er en eventueel andere betrokken behandelaars. Het doel van het opstellen van het zorgplan is dat dit plan goed aansluit bij de individuele bewoner en de bewoner zich door alle betrokkenen gekend voelt.

Bij een deel van de bewoners is er een 'levensboek' en is er sprake van het structureel monitoren van wensen en behoeften. Niet iedere bewoner en/of familie stelt het hebben van een levensboek op prijs. In het dagelijks leven is het voor bewoners met dementie haast noodzakelijk om een levensboek te hebben. Dit wordt gebruikt om in gesprek te komen en te blijven met deze bewoners. Het is ook een fijn hulpmiddel voor bezoekers; het levensboek is vaak aanleiding tot gesprek. Voor de bewoners met alleen een somatische indicatie lijkt het belang minder

en wordt meer waarde gehecht aan de afspraken die vastgelegd zijn m.b.t. wensen en behoeften in het zorgplan. Hierin wordt ook het levensverhaal beschreven. Daarnaast rapporteren de zorgprofessionals op de zorgdoelen, observaties en overige rapportagevelden.

Doordat het levensboek viel onder verantwoordelijkheid van de EVV-er, was team Welzijn hierbij niet betrokken. Team Welzijn is dit jaar gestart met de procesbeschrijving om EVV-ers hierbij te ondersteunen.

In Wekerom is de welzijnsmedewerker naar behoefte aanwezig bij het MDO om de wensen en behoeften van de bewoner te horen en vast te leggen en hiermee rekening te houden in het dagelijks leven. Dit is een mooie ontwikkeling, die we ook voor de andere afdelingen willen doorvoeren in 2021. Daarnaast gaan andere disciplines vanuit de behandeldienst ook participeren in het MDO.

Voor de ontwikkeling van goede palliatieve zorg in de wijk wordt gekeken naar een actievere samenwerking tussen de teams thuiszorg en hospice: het leren



van elkaar en het delen van kennis om deze te gebruiken in de praktijk. Thuiszorg Bethanië biedt al palliatieve thuiszorg aan cliënten van de huurappartementen SDO, waar hospiceverpleegkundigen de nachtzorg uitvoeren.

Behandeldienst

De Raad van Bestuur heeft in 2019 bij de adviesorganen en het zorgkantoor de ambitie kenbaar gemaakt om een eigen behandeldienst vorm te geven in 2020, waardoor de kwaliteit van de behandeling binnen Bethanië zal toenemen. De kwaliteit voor de bewoners van Bethanië neemt toe, omdat:

- de behandelaren hun kennis en expertise formeel in scholingen en informeel in consulturen overdragen aan onze zorgprofessionals in het primaire proces
- de behandelaren beter kunnen aansluiten bij de protestants christelijke identiteit van Bethanië
- zowel artsen als behandelaren dichterbij Bethanië staan, zowel bij bewoners, zorgprofessionals als management en bestuur
- er als het ware een natuurlijk multidisciplinair team ontstaat
- er eenvoudiger samen een standpunt ingenomen kan worden in medisch-ethische dilemma's
- er eenvoudiger aangesloten kan worden op veranderingen in de zorgvraag indien behandelaren dichterbij Bethanië staan
- behandelaren meer aanwezig zijn en als teamleden elkaar en de zorg feedback kunnen geven, hierdoor is een systeem van continue (van elkaar) leren mogelijk
- de arts door de grotere nabijheid, ook meer benaderbaar voor familie zal zijn

- het bij verdere groei van het aantal verpleeghuisplaatsen, helpend is in de uniforme samenwerking
- het nieuwe kansen biedt in het ondersteunen van bijvoorbeeld zorgvilla's doordat zij de behandeldienst kunnen inhuren

Om het doel te bereiken dat Bethanië een eigen behandeldienst kan vormgeven in plaats van deze in te huren bij andere organisaties, is destijds beschreven hoe de behandeldienst er op hoofdlijnen uit moet zien en welke formatieve en financiële consequenties dit kan hebben.

De belangrijkste sleutelfunctie is de specialist ouderengeneeskunde (SO). Vanuit zijn/haar rol als regievoerder op het behandelproces stuurt diegene de rest van de behandeldienst op inhoud. Door meer fysieke aanwezigheid van de arts op onze locaties willen we onze kwaliteit van zorg nog meer verbeteren en kunnen we veranderingen samen met een arts doorvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan methodisch werken, hoe om te gaan bij moeilijk gedrag bij bewoners met dementie, het implementeren van de Wet zorg en dwang en het voldoen aan de eisen die nodig zijn voor het uitvoeren van zorg aan bewoners met een toenemende zwaardere zorgvraag.

Vanaf 1 juni 2020 zijn we daadwerkelijk gestart met onze eigen behandeldienst binnen de locatie Ede, in Wicherumloo was dit 1 juli 2020. In eerste instantie hebben we een tijdelijke SO ingehuurd

en vanaf maart 2021 werken we samen met een 'eigen' SO. Naast deze SO is ook een Physician Assistant (PA) werkzaam.

De ervaring van de inzet van de eigen behandeldienst is zeer positief. Met name de nabijheid (en daarmee de snelheid) voor bewoners en zorgprofessionals wordt zeer gewaardeerd. Dit horen we ook terug van familieleden, zij zijn goed te spreken over de gang van zaken. Voor paramedici als ergotherapeuten, fysiotherapeuten, een diëtiste, logopediste en psychologen is samenwerking gezocht met lokale praktijken. Deze praktijken leveren onder regie van de SO de paramedische diensten binnen Bethanië.

Binnen het kleinschalig wonen in Ede is een geriatrisch verpleegkundige werkzaam. Deze verpleegkundige zal in 2021 breder ingezet worden binnen de organisatie, zodat zij in het verlengde van de psycholoog kan werken. Zij ondersteunt met de uitvoering en opvolging van de interventies, die besproken zijn met de SO, psycholoog en familie. Hierbij is het coachen van de medewerkers een belangrijk punt. Het geven van klinische lessen en



verspreiden van evident based informatie is ook een deel van de functie. Het adviseren van collega's hoe om te gaan met onbegrepen gedrag van onze bewoners d.m.v. scholing en coaching is de basis van deze functie.

Kwaliteitskader wijkverpleging

Op hoofdlijnen wordt gewerkt volgens dit kwaliteitskader, hoewel (nog) niet alle eisen/voorwaarden goed zijn geborgd binnen de organisatie. De volgende actiepunten lopen voor het team:

- Beleid opstellen m.b.t. preventie: preventie richt zich op zowel individuele preventie als op de fysieke en sociale omgeving om positieve gezondheidsuitkomsten in een regio/wijk te bereiken.
- Deel uit maken van lokale zorgnetwerk: samenwerken met andere professionals. Vanuit het team wordt door een medewerker op het gebied van mantelzorg, nauw samengewerkt met Wmo/Malkander.
- Deel uit maken van lokale zorgnetwerk: samenwerken met andere professionals. Vanuit het team wordt door een medewerker op het gebied van mantelzorg, nauw samengewerkt met Wmo/Malkander. Huisartsen waren niet altijd bekend met de thuiszorg van Bethanië. Begin 2021 zijn zij geïnformeerd over de thuiszorg van Bethanië in postcodegebied 6711. Aandachtspunt blijft dat wij ons in de wijk duidelijk profileren:

waarin onderscheiden wij ons en zijn wij aantrekkelijk voor cliënten.

De volgende actiepunten zijn dit jaar uitgewerkt:

- Inzage zorgplan en dossier en de informatie is begrijpelijk, voor zowel contactpersonen als voor de cliënten zelf. Dit betekent dat de doelen in de zorgplannen in de ik-vorm worden geschreven, zodat de cliënt zich begrepen voelt.
- Planners zijn op de hoogte van de kwalificaties van het zorgpersoneel, zodat het juiste niveau zorgprofessional wordt ingezet bij de benodigde zorgvraag van cliënten.
- Verpleegkundige proces: planning inzet EVV-er wordt zo gemaakt dat zij zoveel mogelijk hun eigen cliënten tijdens de diensten kunnen bezoeken. Dit betekent dat zij beter de zorg van hun cliënten kunnen volgen en de naleving van het zorgplan kunnen monitoren.
- Goed werkend ICT-systeem: Bereikbaarheid van het telefoonsysteem is verbeterd door een 4G-dekking in de wijk.



Wonen en welzijn

Bethanië onderscheidt zich door haar specifieke christelijke identiteit, de persoonlijke en kleinschalige zorg en haar comfortabele en moderne huisvesting vlakbij het centrum in een prachtige groene wijk.

In Wekerom levert Bethanië zorg en dienstverlening binnen het woonzorghuis Wicherumloo. Dit is een prachtig woonvoorziening met gemotiveerd zorgpersoneel en betrokken vrijwilligers, die letterlijk in het hart van het dorp Wekerom met haar inwoners zorgt voor dynamiek, zingeving en een volwaardig leven.

Wij streven ernaar dat bewoners met hun familie en vrienden hun leven zo vertrouwd mogelijk kunnen voortzetten. Daarover gaan wij met elkaar in gesprek. Wij horen graag wat men tot nu toe gewend was in het leven: wat de belangstelling heeft, wat men graag doet (hobby's), welke mensen belangrijk zijn in het leven? Wat gaat zelfstandig nog goed af en waarbij heeft men ondersteuning nodig? Wat kunnen familie en vrienden hierin betekenen? Welke zorg en begeleiding heeft een bewoner nodig van het team van Bethanië of Wicherumloo? Tal van vragen om een goed beeld te krijgen van onze nieuwe bewoner met zijn/haar wensen en behoeften.

Naast onze moderne huisvesting is ook aandacht voor de omgeving en de hieraan verbonden wettelijke regels. Eind 2020 is er een milieucontrole uitgevoerd aan de Platteelhof 3 te Ede in opdracht van de Omgevingsdienst De Vallei (ODDV). De ODDV ziet toe op de wet- en regelgeving op het gebied van milieu. Deze controle vond plaats specifiek op het onderdeel energie. Er zijn tijdens deze controle geen overtredingen geconstateerd.

Welzijn

Het jaar 2020 stond in het teken van corona, wat veel invloed heeft gehad op het vormgeven van welzijn aan onze cliënten. Het vaste activiteitenprogramma

is in 2020 vanwege de coronamaatregelen grotendeels komen te vervallen. Waar het de eerste maanden vooral inspelen was op de situatie, ontstond er in de maanden daarna meer ruimte. Deze ruimte hebben wij gebruikt om ons programma te evalueren en anders in te richten.

Bewoners in Bethanië waarvan signalen kwamen dat zij zich eenzaam voelden, zijn frequenter bezocht door de welzijnswerker individuele begeleiding. Ook zijn er meer contacten geweest met de familie rondom deze bewoners. De welzijnswerker werkte daarin nauw samen met andere disciplines, zoals de SO, muziektherapeut, de dominee en de fysiotherapeut.

De welzijnsmedewerkers bezoeken elke nieuwe bewoner die in Bethanië komt wonen. Door de coronacrisis hebben welzijnsmedewerkers regelmatig contact gehad met bewoners die normaliter niet naar activiteiten komen en hebben zo meer zicht gekregen op alle bewoners.

De coronacrisis heeft de samenwerking

met andere disciplines verbeterd. Samen met de muziektherapeut is een radioprogramma gemaakt en zijn er muziekactiviteiten georganiseerd. Er was regelmatig overleg met de coördinator vrijwilligers. Hieruit is onder meer een skype-verbinding opgezet tussen bewoners en hun familie. Daarnaast zijn ook de lijntjes met de zorg korter geworden.

Veel wekelijks terugkerende activiteiten werden in Bethanië gedraaid door vrijwilligers, denk aan handwerken, sjoelen of de bingo. Deze activiteiten draaiden soms al jaren met dezelfde vrijwilligers. De zorgzwaarte van onze bewoners werd de afgelopen jaren steeds hoger. We merkten dat sommige vrijwilligers het moeilijk vonden om aan te sluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de bewoner. Wat vindt iemand fijn en wat kan iemand nog wel zelf? Veel vrijwilligers zijn praktisch ingesteld en waren meer gericht op het product (bijvoorbeeld: de bewoner moet iets maken) dan op het proces (er alleen bij zitten of samen iets maken is ook goed).

In de coronaperiode pakten de welzijnswerkers verschillende activiteiten op, die voorheen door de vrijwilligers werden gedaan. Hierdoor ontdekten we wat wel en niet meer paste bij onze bewoners. We kunnen onze vrijwilligers hierdoor beter begeleiden hoe om te gaan met de bewoner en zijn/haar mogelijkheden.

Voorbeeld is het 'handwerken' dat het zgn. Open Atelier is geworden, wat bij een bredere doelgroep aansluit. Hierbij is een welzijnswerker aanwezig die de activiteit begeleidt, ondersteund door vrijwilligers.

Om beter aan te sluiten bij het niveau van de bewoners, zijn de themamiddagen gesplitst in middagen voor de afdelingen De Bosrand en kleinschalig wonen. Ook deze middagen worden

georganiseerd door een welzijnswerker, ondersteund door vrijwilligers. Na de eerste lockdown in maart 2020 zijn er vrijwel geen activiteiten geweest, die zelfstandig door vrijwilligers werden gedraaid. In 2021 willen opnieuw kijken naar de mogelijkheden hiervoor, maar dan wel met vrijwilligers die kunnen aansluiten bij de bewoners. Zo zetten we de vrijwilligers ook meer in hun kracht.

Daarbij wil afdeling welzijn meer huiskameractiviteiten opstarten, omdat veel bewoners niet meer in staat zijn naar de centrale ruimtes te komen en niet meer kunnen deelnemen aan de grote groepsactiviteiten. Ook kunnen we op deze manier de vaste medewerkers op de huiskamers inspireren in het doen van kleine activiteiten op de huiskamer.

Doordat we in 2020 meer aanwezig waren op de werkvloer, werden de lijntjes met de zorgafdelingen korter en is het contact verbeterd. In 2020 hebben we een welzijnsbreed overleg georganiseerd met alle welzijnswerkers in huis, waaronder ook zorgprofessionals van de Bosrand en het kleinschalig wonen. Hier kwamen verschillende actiepunten uit voort, zoals het delen van materialen. Deze overleggen willen we in 2021 voortzetten. Goede samenwerking met de zorg vinden wij belangrijk en dit is iets waarin wij het komende jaar graag willen investeren.

In ons kwaliteitsverslag van 2019 schreven we dat onze activiteiten op onderstaande punten gericht waren:



1. Contact met kinderen die zorgen voor afleiding en wederkerigheid
2. Knuffelen met dieren wat een rustgevend en kalmerend effect heeft
3. Muziek die de stemming beïnvloedt en helpt in het maken van contact en het ophalen van herinneringen
4. Bewegen, dit maakt fysiek fitter en mentaal gezonder
5. Remiscentie, waardoor bewoners geconfronteerd worden met wat ze nog wel weten of kunnen
6. Zintuiglijke activiteiten die zorgen voor beter contact met de wereld om hen heen
7. Het creëren van een wijkfunctie; eenzaamheid bestrijden en onderdeel blijven van de samenleving

Ook in 2020 waren bovenstaande doelen uitgangspunten voor onze activiteiten, ondanks de beperkingen vanwege Covid-19.



1. Verschillende groepen kinderen zijn langs geweest. Zo zijn buiten mooie stoepkrijttekeningen gemaakt door een scoutinggroep en kinderen uit de buurt. Kinderkoor Jedaja heeft twee keer buiten gezongen. We ontvingen veel lieve tekeningen en kaartjes van diverse kinderen en scholen.

2. In de zomer hebben wij een paar dieren van kinderboerderij de Oude Hofstede opgehaald en zijn hiermee langs de afdelingen gegaan. Dit is helaas beperkt mogelijk geweest. In plaats daarvan hebben wij een aantal extra robotdieren aangeschaft. Bewezen is dat deze zgn. knuffelrobots een therapeutische werking hebben en zorgen voor ontspanning bij ouderen met een vorm van dementie.

3. Muziek was een belangrijk onderdeel in ons programma en stond wekelijks als activiteit op het programma. In de zomer hebben we veel buitenoptredens kunnen organiseren, waarbij mooie geestelijke liederen of oud-Hollandse muziek werden gezongen en gemaakt. Ook 'De Juf, de Bakker en Dominee' heeft een optreden verzorgd. Daarnaast stond regelmatig een draaiorgel op de Platteelhof.

4. De beweegactiviteit die werd verzorgd door Sportservice 'Meer Bewegen Voor Ouderen', kon het grootste deel van het jaar geen doorgang vinden. We hebben dit zelf opgepakt in kleine groepjes en zijn

meer op maat gaan werken; af en toe even wandelen of met een bewoner in de woonkamer bewegen.

5. Het afgelopen jaar zijn er themakisten bijgekomen. In de themakisten zitten allerlei materialen, die herinneringen oproepen aan vroeger. Themamiddagen en tentoonstellingen zijn georganiseerd over het boerenleven, het huishouden van vroeger en klederdracht. Dit verslagjaar is een belevenistafel aangeschaft, die bewoners ontspanning en beleving biedt en stimulering van het geheugen.

6. Zintuiglijke activiteiten (horen en zien) zijn veel aan bod geweest, denk aan de muziekactiviteiten en de tentoonstellingen. Vanwege de 1,5 meter afstand konden de beautymiddagen helaas niet plaatsvinden. Het zintuig 'voelen' was aanwezig bij het Open Atelier, waar met de handen wordt gewerkt met diverse materialen.

7. Het creëren van een wijkfunctie werd het afgelopen jaar anders ingevuld. Waar voorheen wijkbewoners werden uitgenodigd voor binnen activiteiten en deelname aan de huiskamer van Ede-Oost, konden zij afgelopen jaar deelnemen aan buitenactiviteiten bijv. door het organiseren van buitenoptredens. Ook postten we regelmatig berichten op social media, om onze wijk en dorpsgenoten te laten zien wat er rondom Bethanië gebeurde.

Samengevat kan het volgende geconcludeerd worden: Door corona is er ruimte gekomen om het activiteitenprogramma te evalueren en aan te passen waar nodig. Er zijn nieuwe activiteiten opgezet en andere activiteiten zijn vervallen. De welzijnswerkers zijn hierbij meer op de werkvloer aanwezig geweest, waardoor het contact met de zorg is verbeterd en zij meer zicht kregen op de behoeften en mogelijkheden van alle bewoners. Doordat de welzijnswerkers meer op de werkvloer staan, worden vrijwilligers meegenomen in het positief stimuleren en begeleiden van de bewoners.

Pastorale zorg

De pastorale zorg voor ouderen vormt al jarenlang een geïntegreerd onderdeel van het totale zorg- en begeleidingsaanbod binnen Bethanië, mede hierdoor kan Bethanië zich onderscheiden van andere zorgaanbieders. Onze geestelijk verzorger is voor gemiddeld één dag per week aangesteld voor de pastorale zorg aan onze bewoners en hun familie.

Het jaar 2020 was vanwege de coronacrisis niet eenvoudig voor de pastorale zorg. Het was noodzakelijk dat de pastorale zorg doorgang vond,

maar de mogelijkheid daartoe was vooral tijdens de strenge lockdown zeer beperkt. Er was vooral pastoraat door middel van de telefoon en door raamgesprekken. Dit werd door de bewoners zeer op prijs gesteld. Vooral het feit dat aan hen gedacht werd in deze moeilijke periode, deed hen erg goed.

Met de contactpersonen van de bewoners zijn er telefonisch gesprekken gevoerd. Zij hadden het er heel moeilijk mee dat zij geen bezoeken konden brengen bij hun familie. Vooral voor de partners was dat zeer schrijnend. Toen er enige versoepeling mocht komen

voor het bezoek aan de verpleeghuizen, waren er weer de gewone pastorale bezoeken bij de bewoners thuis met in achtneming van de RIVM richtlijnen.

Er werd na de lockdown ook weer met de Bijbelkring gestart, maar dan wel in een klein groepsverband. Zeer waardevol zijn de gesprekken rondom het Woord van God.

In samenwerking met de welzijnswerker zijn er belangrijke thema's over eenzaamheid, bemoediging en bidden geweest. Dit voorziet duidelijk in een behoefte.



De kerkdiensten moesten helaas teruggaan naar een minimale bezetting. Maar door middel van de techniek konden de kerkdiensten met beeld en geluid gevolgd worden door de bewoners. Een voorrecht dat de kerkdiensten toch online konden doorgaan, al werd het wel als een gemis ervaren dat men niet samen kon komen in de kerkdienst. De kerkdiensten worden ook bezocht door ouderen die woonachtig zijn in zowel de naast gelegen huurappartementen van Stichting De Oldenhof als in de directe omgeving van Bethanië. Wicherumloo beschikt eveneens over een mooie ruimte, waar bewoners via een beeldverbinding de zondagse erediensten van de hervormde kerk in Wekerom kunnen volgen.

Dankbaarheid is er dat in deze moeilijke periode toch liefdevol naar elkaar kon worden omgezien en dat wij bemoedigd, gesterkt en getroost mochten worden door Gods Word.



Rol van de mantelzorger

Bethanië is erop gericht cliënten in staat te stellen hun zelfstandige leefwijze te herstellen en/of zo lang mogelijk te handhaven in een comfortabele woonomgeving. Wanneer een zelfstandige leefwijze niet meer (volledig) mogelijk is, wordt ernaar gestreefd deze leefwijze zoveel mogelijk voort te zetten met hulp van familie en vrienden (mantelzorgers) die betrokken zijn bij het leven van de bewoners/cliënten. Mantelzorgers hebben vaak al zorg verleend aan hun naaste voordat deze in Bethanië komt en zij kennen hun naaste goed. Met hun kennis en ervaringsdeskundigheid kunnen mantelzorgers helpen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat voor de naaste belangrijk is. Van groot belang is dat de afspraken hierover direct starten nadat bekend is geworden dat een bewoner verhuist naar Bethanië.

Zo vormen mantelzorgers met (vrijwillige) medewerkers van Bethanië een stevig netwerk voor de bewoners/cliënten van Bethanië en voelen zowel de bewoners/cliënten als de mantelzorgers zich thuis binnen Bethanië en Wicherumloo. Op het gebied van familieparticipatie is op het kleinschalig wonen het digitale platform Familienet al geruime tijd in gebruik. Intensiviteit van gebruik verschilt per afdeling en per bewoner. Voor sommige families/contactpersonen voegt familienet minder toe, omdat zij bijvoorbeeld vaak op bezoek komen of geen behoefte hebben aan aanvullende informatie.

Afdeling Welzijn heeft een folder 'Mijn naaste woont in Bethanië' uitgebracht, om familie te wijzen op wat zij zelf met hun naaste in Bethanië kunnen ondernemen. Deze folder is in de loop van het jaar aangepast naar 'Mijn naaste krijgt zorg van Bethanië', zodat ook naasten/contactpersonen van onze extramurale cliënten van deze mogelijkheden op de hoogte zijn.

Alle bewoners en afdelingen ontvangen wekelijks het activiteitenprogramma op papier. Familie kan de activiteiten ook vinden op de website van Bethanië, zo kunnen zij hun naaste motiveren om hieraan deel te nemen. Medewerkers welzijn en vrijwilligers halen bewoners regelmatig op voor een activiteit. We stimuleren mantelzorgers om actief mee te denken in de zorg voor de bewoners op zorg- en welzijnsniveau. Alle 1e contactpersonen hebben toegang tot het elektronisch cliëntdossier (ECD). EVV-ers hebben regelmatig contact met mantelzorgers en mantelzorgers weten hoe ze hen kunnen bereiken. Tijdens de lockdown onderhielden de EVV-ers contact op afstand met de mantelzorgers en mailden ze wekelijks een update. Ook werd gebruik gemaakt van beeldbellen. In Wicherumloo vond een mantelzorgavond plaats over palliatieve zorg verzorgd door de NPV.

Vrijwilligers

Bethanië kan al jaren lang een beroep doen op haar grote groep vrijwilligers. Ze zijn niet meer weg te denken binnen Bethanië en vervullen een bijzondere en gewaardeerde rol. Samen met onze professionals, kunnen wij tegemoet komen aan de persoonlijke wensen en behoeften van onze bewoners. Bethanië beschikt over ca. 200 vrijwilligers. Bethanië heeft een bijzonder jaar achter de rug. Vanwege de volledige lockdown mochten ook geen vrijwilligers in huis komen. Uitzondering waren de vrijwillige maaltijdbezorgers die onze cliënten in de wijk toch konden voorzien van maaltijden. Na de kleine versoepeling, kwamen mondjesmaat vrijwilligers weer in huis. De organisatie bood de vrijwilligers zelf de keuze wanneer zij aan de slag wilden gaan.

Helaas heeft een tiental vrijwilligers om verschillende redenen, Covid-19 aangegrepen om hun taak als vrijwilliger definitief neer te leggen. Een nieuwe aanwas van vrijwilligers blijft noodzakelijk om samen met de professionals tegemoet te kunnen komen aan de wensen/behoeften van onze bewoners. Hiervoor is ook een doel in het kwaliteitsplan voor 2021 opgenomen.

Bethanië beschikt over 3 bussen waarmee deelnemers van onze dagbesteding worden opgehaald en thuisgebracht. De vrijwillige chauffeurs van deze bussen hebben dit verslagjaar een rolstoeltraining gevolgd.

Net als onze medewerkers, kunnen ook onze vrijwilligers gebruik maken van het digitale platform Intranet op onze website.

Sinds 2018 beschikt Bethanië over een Vrijwilligersraad die de belangen van onze vrijwilligers behartigt en waarin vrijwilligers van de organisatie zitting hebben. De raad is een formeel overlegorgaan met een eigen reglement en een samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur.

Gemiddeld 35 vrijwilligers kunnen 7 dagen per week tussen 8.00 - 22.00 uur, worden ingezet voor Hospice Ede, De Olijftak; hierbij werkt het hospice samen met de Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV).





Voeding

Bethanië is een gastvrije organisatie, dat geldt niet in de laatste plaats voor het restaurant van Bethanië. De gehele dag staat het team Horeca klaar voor bewoners en hun familieleden, gasten van buiten Bethanië, medewerkers en vrijwilligers.

Het eten en drinken vormt een belangrijk dagelijks aspect voor onze bewoners. We houden hierbij rekening met de persoonlijke voorkeuren van de bewoners zoals glutenvrij en lactosevrij.

Er wordt gezond gekookt, waarbij de richtlijnen van het voedingscentrum worden gevolgd. Het overgrote deel van de ingrediënten waarmee gekookt wordt is vers. Een deel van de producten wordt nog convenience aangeleverd. Streven is om dit in de loop van 2021 de inkoop van kant-en-klaar producten verder te minimaliseren.

Naast de zorg voor een gezellige sfeer tijdens de maaltijden, zorgen we dat de maaltijden aantrekkelijk worden opgediend, de tafels gezellig zijn aangekleed met een leuke placemat, servetten, bloemen en een kleurig lampje.

Samen eten en het zien en ruiken van eten vergroot de eetlust. Daarbij kan het heel gezellig zijn aan tafel en geeft het aanknopingspunten voor een gesprek.

Met het tot stand komen van de behandeldienst is m.n. in het laatste kwartaal regelmatig contact geweest tussen teamleider horeca en de diëtist. De teamleider heeft een notitie 'gezonde voeding' geschreven om verder uit te werken met de diëtist.

Daarnaast vindt afstemming plaats tussen de zorgafdelingen en teamleider. Hiervan wordt verslag gemaakt en gerapporteerd in het ECD. Twee wisselende medewerkers van de afdeling Horeca schuiven 10 minuten aan bij elk teamoverleg van de Bosrand, dit om specifieke voedingswensen te bespreken. Team thuiszorg onderhoudt nauw contact met team horeca m.b.t. passende maaltijden bijvoorbeeld gemalen voeding, eiwitrijke voeding naar de wensen en behoeften van de cliënten van de thuiszorg.

In het najaar van 2019 zijn folders over de warme maaltijdverzorging, verspreid in de wijk. Ook door Covid-19 is de vraag vanuit de omliggende wijken naar warme maaltijden toegenomen: dit is meer dan verdubbeld ten opzichte van 2019. Dagelijks genieten nu zo'n 35 personen 6 keer per week van een warme maaltijd die thuisbezorgd wordt op een afgesproken tijdstip.

De teamleider horeca heeft een plan uitgewerkt voor openstelling van het restaurant in de avonduren. Dit plan wordt 2021 uitgewerkt.

Veiligheid

MIC

Binnen Bethanië bestaat een veilig klimaat voor het melden van medicijnincidenten. In de teamoverleggen, waarbij de MIC meldingen een vast agendapunt zijn, wordt ingezoomd op incidenten en worden meldingen besproken om er van te leren en te verbeteren. Ook werden op alle afdelingen medicatiereviews gehouden in multidisciplinair verband.

Bethanië beschikt over een MIC (melding incidenten cliënten) commissie die elk kwartaal vergadert. Elke afdeling is met een medewerker vertegenwoordigd in deze commissie. De MIC commissie analyseert per kwartaal alle meldingen en geeft op basis van haar bevindingen advies aan het MT.

De organisatie maakt gebruik van de software van Medimo om het toedienen van medicatie elektronisch te registreren. Ervaring leert inmiddels dat dit de organisatie veel voordelen biedt. Het medicatieproces wordt in de organisatie

Medicijn incidenten

Afdeling	2019	2020	Vershil
Somatiek	93	84	-9
KSW	21	18	-3
Thuiszorg	50	74	+24
Hospice	20	18	-2
Dagbesteding	8	5	-3
Roekel/Vijfsprong/Willinkhuizen	75	53	-22
Totaal	267	252	-15

Val incidenten

Val incidenten	2019	2020	Vershil
Somatiek	89 (10 geacc.)	67 (10 geacc.)	- 22
KSW	119 (59 geacc.)	59	- 60 (-1)
Thuiszorg	60	38	- 22
Hospice	11	10	- 1
Dagbesteding	7	2	- 5
Vijfsprong/Roekel/Willinkhuizen	64 (10 geacc.)	65 (8 geacc.)	+ 1 (+ 3)
Totaal	350 (79 geacc.)	241 (18 geacc.)	-48

digitaal ondersteund waardoor de kwaliteit wordt verbeterd. Zorgprofessionals ervaren het als een fijn en overzichtelijk systeem waarin je duidelijk kunt zien welke medicatie je moet geven en ook wanneer je wat vergeet. Ondanks het gebruik van Medimo, blijven het voortijdig aftekenen van medicatie en controleren van de baxterrol, punten van aandacht.

Tijdens team overleggen wordt het agendapunt 'MIC meldingen' elk kwartaal geagendeerd en worden aan de hand van casuïstiek, meldingen uitgebreid besproken om hiervan te leren en verbeteringen aan te brengen.

Ook de coach van Waardigheid & Trots op locatie is samen met de werkgroep 'samen voor kwaliteit' in het thema 'veilige zorg' gedoken. De conclusie is dat het medicatiesysteem dat binnen Bethanië gebruikt wordt, efficiënt is en geen MIC meldingen in de hand werkt.

Binnen Bethanië is het beleid om onvrijwillige zorg zo beperkt mogelijk in te zetten, zodat bewoners hun vrijheid zoveel mogelijk kunnen behouden. Het risico op vallen wordt hierbij onderkend en gedragen. Jaarlijks vindt een overleg plaats met de MIC commissie, de apotheker en de specialist ouderengeneeskunde van Bethanië. In dit verslagjaar zijn specifiek interne medicatie audits in samenwerking met de apotheek uitgevoerd. Bij toerbeurt voeren ook zorgprofessionals van de diverse afdelingen onderling audits.

Wet zorg en dwang

Tot 1 januari 2020 golden regels voor vrijheidsbeperkingen uit de wet BOPZ. Volgens die wet waren vrijheidsbeperkingen toegestaan onder bepaalde voorwaarden.

De nieuwe wet, de Wet zorg en dwang (Wzd), zorgt dat 'onvrijwillige zorg', heel zorgvuldig wordt toegepast. De regel is nu: we geven vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg mag in principe niet. Alleen als er sprake is van 'ernstig nadeel' voor degene die wilsonbekwaam is en die een vorm van dementie of een verstandelijke beperking heeft of als diegene ernstig nadeel bij een ander veroorzaakt, kan onvrijwillige zorg worden gegeven. Bethanië streeft naar het geven van zorg aan bewoners die vrijwillig is en hen zo min mogelijk in hun vrijheid beperkt. Op die manier komen mensen tot hun recht en wordt hun vrijheid niet ingeperkt. Ook wordt de Alternatievenbundel van Vilans gebruikt bij het zoeken naar mogelijkheden als bewoners soms gevaarlijk zijn voor zichzelf of anderen.

Bethanië heeft dit verslagjaar het document 'Uitvoering Wet zorg en dwang' opgesteld waarin o.a. het stappenplan bij onvrijwillige zorg is opgenomen. Daarnaast is het beleidsstuk 'Uw leven voortzetten verantwoorde vrijheid' Bijlage bij mensvisie en organisatiemissie Stichting Bethanië' herzien en toegespitst op de Wet zorg en dwang. Om de veiligheid te vergroten, maken bewoners

gebruik van slimme sensoren om te zorgen dat verzorgenden snel weten wanneer een bewoner in een potentieel gevaarlijke situatie verkeert. Met de komst van de Wzd is het nog belangrijker om alle overwegingen die we doen en beslissingen die we nemen om de vrijheid en veiligheid van onze bewoners te borgen, goed te registreren. In het 3e kwartaal is daarom een aanzet gemaakt om dit via het ECD goed in kaart te brengen en af te stemmen met de behandelaren.

In het 4e kwartaal is gestart met een ontwikkeltraject voor bekwaamheid van personeel en het goed organiseren van onvrijwillige zorg conform de eisen van de wet. Hiervoor is de werkgroep Wzd aangevuld met een extern deskundige en een plan van aanpak opgesteld. In het eerste kwartaal van 2021 is de uitvoering hiervan voortvarend opgepakt.



Ontwikkeltraject vrijheid en veiligheid

Binnen het ontwikkeltraject Leven in vrijheid en veiligheid, ligt de focus op een aantal ontwikkelpunten:

1. Visie op vrijheid en veiligheid en de inzet van onvrijwillige zorg
2. Het organiseren van het proces rondom vrijheid & veiligheid en onvrijwillige zorg
 - a. Afspraken over werkwijze om onvrijwillige zorg te voorkomen
 - b. Definieren en afspreken hoe wil(on)bekwaamheid wordt bepaald
 - c. Afspraken over registratie in Resident Web
 - d. Completeren van alle rollen vanuit de Wzd en zorgen voor afstemming
 - e. Zorgdragen voor rapportage aan de IGJ
3. Bekwaamheid van personeel
 - a. Opfrisscholing
 - b. Casuïstiekbesprekingen voor opdoen routine
 - c. Hulpbronnen beschikbaar stellen (instructies, voorbeelden, coaching, etc.)
4. Ondersteuning door technologie

Inzet domotica

Wanneer de bewoner niet meer geheel verantwoordelijk kan zijn voor de eigen veiligheid, bijvoorbeeld door een dementie of doordat men slecht ter been is geworden, gaan wij in gesprek over de mogelijkheden die er zijn om zo vrij mogelijk, maar verantwoord, te blijven functioneren. Bijvoorbeeld door het gebruik van een zogenaamde GPS-tracker

(een klein apparaat aan een sleutelhanger), waardoor de medewerkers kunnen zien waar de bewoner zich bevindt. Hierdoor kan deze bewoner zich langer zelfstandig en relatief veilig bewegen in de beschikbare leefruimte.

Op de kleinschalige woningen wordt gebruik gemaakt van slimme sensoren, om bewoners meer (nacht)rust, privacy en eigen regie te geven. Bijvoorbeeld met de plaatsing van een sensor bij het bed, krijgt de zorg een melding wanneer een bewoner uit bed gaat: hulp is dan snel ter plaatse. Ook kunnen deze sensoren zo worden ingesteld, dat een bewoner veilig zijn/haar gang kan gaan; de bewoner krijgt hierdoor de ruimte om even uit bed te komen en een poosje in een stoel te zitten of zelfstandig naar het toilet te gaan, zonder dat een zorgprofessional deze bewoner “stoort”. De zorgprofessional monitort via de iPad of het nodig is om naar de bewoner toe te gaan.

Al deze afspraken maken wij met de bewoner en/of de wettelijk vertegenwoordiger en leggen wij vast in het zorgplan. Het zorgplan laat precies zien wat men gewend is, wat vertrouwd is en welke afspraken er zijn gemaakt om vrij en veilig te blijven wonen.

Het ontwikkeltraject kent een plan van aanpak, wordt gaandeweg bijgestuurd op basis van voortschrijdend inzicht en geëvalueerd in de zomer van 2021, wanneer de eerste volwaardige rapportage aan de IGJ is gedaan. Dan wordt ook de balans opgemaakt of, en zo ja, welke

vervolgstappen nodig zijn en wie daarover de regie gaat voeren.

Wat loopt goed en wat kan er beter?

Wat loopt goed:

- er is een duidelijk plan van aanpak
- er is in beeld wat er nog gedaan en ontwikkeld moet worden
- de ondersteuning hierop is volop gaande
- er is gevoel van urgentie, interesse en enthousiasme door de pragmatische aanpak

Wat kan beter:

- toepasbare kennis onder zorgpersoneel van de geest van de Wzd, de voorwaarden voor onvrijwillige zorg en de stappen die moeten worden doorlopen
- het loslaten van de illusie dat de zorg volledig verantwoordelijk is voor de veiligheid van bewoners en alle gevaar kan voorkomen. En daarnaast het besef dat veiligheidsmaatregelen soms afbreuk doen aan de kwaliteit van leven van een bewoner. Het vinden van de balans tussen de twee als ultiem doel van goede zorg.
- de onderlinge afstemming en samenwerking om tot een goed stappenplan te komen moet nog wat groeien (mede veroorzaakt door wisselingen onder de meest betrokken behandelaren)
- Rapportage aan IGJ

Fijn dat we als zorgprofessionals zo zorgvuldig omgaan met onvrijwillige zorg.

Decubituspreventie

De evv-er zet op indicatie de risicosignalering op verhoogd risico op decubitus in en zet de uitkomst en eventueel behandeling, in het zorgplan. Bij ontstaan van decubitus worden altijd een verpleegkundige en de ergocoach ingezet. Decubitus beperkte zich dit verslagjaar tot fase 1 en dit vond m.n. plaats in de stervensfase.

Preventiebeleid ziekenhuisopname en advance care planning

In het halfjaarlijks MDO, of indien nodig tussentijds, worden op basis van het medisch ethisch beleid van Bethanië, op alle afdelingen afspraken gemaakt m.b.t. advance care planning. Op voorhand is duidelijk welke wensen een bewoner heeft rondom het levenseinde, bijv. al dan niet reanimeren of insturen naar het ziekenhuis. Deze afspraken worden in het ECD vastgelegd, in het MDO geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

In de praktijk blijkt dat bewoners nauwelijks meer worden opgenomen in het ziekenhuis, mits het echt niet

anders kan bijvoorbeeld als gevolg van een fractuur door een valincident. Bethanië biedt in de terminale fase zoveel mogelijk comfortzorg waarbij de expertise van de hospice verpleegkundigen wordt ingezet.

Infectiepreventie

Naar aanleiding van de landelijke aandacht Infectiepreventie en Antibioticaresistentie, alsmede het IGJ-bezoek met aandachtspunten voor de hygiëne en de analyse van een externe hygiëne-expert, is binnen de organisatie een werkgroep Infectiepreventie gevormd. Deze werkgroep heeft in 2019 een audit laten uitvoeren door een extern deskundige met betrekking tot stand van zaken hygiëne en infectiepreventie binnen de organisatie. De uitkomsten van deze audit zijn vertaald in een actielijst met 1. behaalde resultaten bijv. uniformjasjes op kleinschalig wonen en de steriele medische hulpmiddelen worden minimaal eenmaal per kwartaal gecontroleerd door een lid van werkgroep op vervaldatum, 2. lopende zaken bijv. nieuwe waskarren op De Bosrand en 3. verbetermaatregelen die nog uitgewerkt moeten worden bijv. het beter fysiek scheiden van steriele en

niet-steriele medische hulpmiddelen. De werkgroep was eind 2020 helaas onderbezet, waardoor niet alle acties afgerond konden worden. Met de deelname van nieuwe medewerkers in deze werkgroep zal in 2021 verder opvolging plaatsvinden. De zorgcoördinator kleinschalig wonen participeert in deze werkgroep en heeft het afgelopen jaar intensief samengewerkt met het crisisteam over de coronamaatregelen en de uitvoering hiervan.

PrikPunt 2020

Dit verslagjaar zijn geen accidenten gemeld bij PrikPunt. Dit is een goede ontwikkeling omdat in 2019 nog sprake was van 4 accidenten.



Leren en verbeteren van kwaliteit

De organisatie is in 2019 gestart met het project Waardigheid en Trots op locatie. Op basis van de 8 domeinen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg werd een 'foto/scan' gemaakt van zowel de locatie Wicherumloo als Bethanië. Middels deze scan kreeg de organisatie inzicht in de mate waarin zij voldoet aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en werd zij meer bewust wat het kwaliteitskader voor haar betekent.

De kwaliteitsscans die gemaakt zijn in 2019 laten ons zien dat we heel goed op weg zijn om het niveau van zorg conform het kwaliteitskader uit te voeren. De ontwikkel- en verbeterpunten houden ons kritisch en dagen ons op een plezierige manier uit om het kwaliteitsniveau continue te willen verbeteren. Doel van dit traject, waarin de verbeterpunten uit de scans centraal staan, is Bethanië te helpen stappen te zetten als 'lerende organisatie'.

Het project Waardigheid en Trots zal ons hierin ondersteunen!

Tijdens dit traject richten we ons op:

- Het versterken van het leren en verbeteren
- Het versterken van eigenaarschap
- Alertheid bij incidenten en risico's
- Vakinhoudelijk van elkaar leren
- Methodisch werken
- Passende stuurinformatie en verantwoordingscyclus
- Versterken van teamoverleggen

- Het begeleiden en coachen van de manager en coördinatoren zorg in het ondersteunen van medewerkers en teams
- Daarnaast is er behoefte aan (eenmalige) begeleiding bij het bespreken van levensvragen
- Inzicht in de personele inzet van functie en formatie, gericht op de ontwikkelende zorgvraag

Naar aanleiding van de kwaliteitsgesprekken vanuit het project Waardigheid & Trots en de uitgevoerde scans is een plan van aanpak plus kwaliteitstrajecten W&T op locatie, opgesteld door de coach die Bethanië 1,5 jaar hierin begeleidt.

Deze coach, die in opdracht van Vilans werkt, heeft hiervoor gesprekken gevoerd met o.a. coördinatoren, stafleden en het MT.

Vanuit het plan van aanpak is het projectteam 'samen voor kwaliteit' geformeerd. Hierin hebben zitting medewerkers vanuit horeca, zorg, welzijn, staf en een lid vanuit de CR.

1. Communicatie naar de organisatie

- Om zich voor te stellen heeft het projectteam twee informatiekaarten gemaakt voorzien van foto's van de leden t.w. een voor medewerkers en een voor bewoners / contactpersonen / vrijwilligers.
- Het team heeft een eigen logo ontwikkeld dat in alle correspondentie wordt toegepast.
- T.b.v. de naamsbekendheid en het doel van het

project, post de coach 2 wekelijks blogs op Intranet. M.n. mooie praktijkvoorbeelden worden goed door medewerkers gelezen. In de kersteditie van Wegwijs is een artikel geplaatst over het project SvK. Het blog over leiderschap is in dit verslag opgenomen.

- Leden zijn binnen eigen team actief om project te benoemen en ook koppeling te maken naar professioneel gedrag. Hoe vertaalt zich het waardevol leven van jouw cliënt in je werk? Heb je vandaag de tijd genomen voor de bewoner? Kortom voorbeeldgedrag is een belangrijke interventie om draagvlak te creëren voor 'samen voor kwaliteit'.

2. Interventies vanuit plan van aanpak

De coach vanuit W&T heeft een kwaliteitsgesprek met team Vijfsprong en de Bosrand gehad. Deze gesprekken hebben geleid tot meer bewustzijn over kwaliteit.

Coaching on the job door coach W&T op Vijfsprong en Willinkhuizen bevatte zinvolle momenten met zeer betrokken en cliëntgerichte professionals. Coach is zeer te spreken over de zorg en ziet weinig aanleiding tot verbeterpunten tijdens de coaching; gaat het gesprek aan over methodisch werken, kwaliteit van zorg en samenwerking.

De coach heeft een dialoogsessie met coördinatoren gevoerd. Het was een verdiepend gesprek over

competenties en de zelfscan die co's hadden gemaakt. Hieruit zijn leerpunten gekomen; invulling van de functie en rol van de coördinator; hoe kunnen ze teamontwikkeling ondersteunen? Waar staat mijn team in ontwikkeling? Waar loop je tegenaan, hoe zie je de toekomst, wat wil je bereiken in het team en hoe doe je dat?

Maandelijks overleg met coach en coördinatoren staat inmiddels gepland. De functie van coördinator (ook in het project) wordt steeds belangrijker als brug naar de teams.

Blog coach Waardigheid en Trots



samen voor kwaliteit

"Waardevol leven – waardevol werk"

In dit blog wil ik het met jullie hebben over leiderschap. Leiderschap wordt vaak als een 'groot' en 'zwaar' onderwerp gezien, iets wat hoort bij leidinggevendenden, politici en wereldleiders. Voor mij is leiderschap 'klein', 'dagelijks' en 'dichtbij'. Want, stel je voor dat ik als mens geen leiderschap heb, wie bepaalt dan mijn keuzes, mijn daginvulling en mijn acties?

Leiderschap heeft raakvlakken met eigenaarschap en verantwoordelijkheid, twee belangrijke onderwerpen in het traject "Samen voor Kwaliteit". Ik ga jullie vertellen hoe ik leiderschap tegenkom bij Bethanië.

In mijn optiek heeft ieder mens leiderschap in zich, ook als de gezondheid en zelfstandigheid afneemt en afhankelijkheid toeneemt. Bewoners en ook de gasten in het hospice stimuleren we, om regie te hebben over hun leven, om zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven en keuzes te maken die passen bij wie ze op dit moment zijn en wat nu belangrijk voor hen is. Bethanië noemt dat 'een waardevol leven' kunnen leiden, een prachtige visie en belofte!

En op welke locatie ik ook kom: overal zie ik medewerkers leiderschap tonen. Vakinhoudelijk leiderschap! Zomaar wat voorbeelden uit de praktijk.

Bij de receptie merk ik hoe de collega naar mijn vraag luistert en moeite doet om die vanuit haar functie te beantwoorden. En zelfs met haar collega-vrijwilliger aan de slag gaat om mij werk uit handen te nemen. Zo zijn er in twee dagen 150 feedbackkaartjes gemaakt! Super!

Als ik verder loop kom ik medewerkers tegen van de huishouding die vakinhoudelijk

leiderschap tonen door zorgvuldig en professioneel de werk-leefomgeving schoon te maken. Mooi, om ook te horen hoe de senior de junior begeleidt, haar leert gestructureerd haar werk te doen. Je kennis delen is ook een vorm van leiderschap tonen.

De horecamedewerkers tonen leiderschap in dienstbaarheid en servicegerichtheid. Zij staan klaar om de wensen van bewoners of collega's 'op maat' te beantwoorden. Om niet alleen aan de verwachtingen te voldoen maar die verwachtingen ook te overtreffen! In de welzijnsruimte en de verschillende dagbestedingshuiskamers zie ik vakinhoudelijk leiderschap doordat medewerkers aansluiten bij de wensen van de bewoners, hen aandacht geven en, met veel inzet en creativiteit, ook een zinvolle daginvulling.

Als ik op de diverse afdelingen ben zie ik zorgprofessionals die flexibel schakelen van de ene bewoner naar de andere, vriendelijk, toegewijd en deskundig. Maar bovenal het belang van de bewoner als uitgangspunt nemen. En dus vakinhoudelijk leiderschap tonen.

Leiderschap tonen betekent ook dat je af en toe uit je comfort-zone komt en oefent met iets dat je nog niet zo vaak gedaan hebt. Een teamoverleg voorzitten, hulp vragen, een lastig gesprek voeren, openhartig zeggen wat je prettig of moeilijk vindt in de samenwerking, grenzen stellen etc. Leiderschap is ook erkennen dat je nooit uitgeleerd bent!

Leiderschap is zoals gezegd niet exclusief voor leidinggevendenden. Maar zeker zie ik de coördinatoren, de teamleiders en het management leiderschap tonen. Door vanuit visie en met een brede blik op de organisatie de verbinding aan te gaan met medewerkers en teams.

Ditzelfde geldt voor stafleden, ondersteuners en behandelaars die, vanuit hun specifieke deskundigheid, klaar staan om samen te werken aan het welzijn van bewoners en medewerkers.

Kortom: als ik om me heen kijk bij Wicherumloo en Bethanië zie ik veel leiderschap."

1. PREM uitvraag wijkverpleging

De jaarlijkse verplichte PREM uitvraag wijkverpleging heeft in oktober plaatsgevonden onder 59 cliënten.

Totaal aantal respondenten bedroeg 28 , waarvan slechts 3 afkomstig uit Wicherumloo.

De organisatie scoort aanzienlijk hoger op deze scope in vergelijking met de scope intramuraal.

Verbeterpunten worden niet specifiek benoemd, een enkele verbeteropmerking heeft betrekking op een specifieke situatie van een cliënt.

Score van de aanbevelingsvraag bedroeg waarderingscijfer 1 t/m 6 0 respondenten, 7 t/m 8 11 respondenten en 9 t/m 10 17 respondenten.

Alom lof is er voor de medewerkers!

2. Clienttevredenheidsonderzoek intramuraal

In december werd een onderzoek uitgevoerd onder de bewoners met hun contactpersonen, intramurale afdelingen Bosrand, Heidepark en Willinkhuizen. Bethanië heeft hierbij de vragen van de waarderingssite ZorgkaartNederland.nl. gebruikt en gebruik gemaakt van de software van QDNA om het onderzoek zelf te kunnen uitvoeren. Voordeel van deze software is dat de resultaten na controle direct voor plaatsing op de website van ZorgkaartNederland worden doorgegeven.

Met ingang van 2021 veranderen de eisen met betrekking tot het meten en aanleveren van cliëntervaringen, zoals die vastgelegd zijn in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit is een besluit van de Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het jaar 2020 geldt als overgangsjaar, waarin zowel de oude methoden (NPS of aanbevelingsvraag) als de nieuwe methode (totaalscore) gebruikt kunnen worden. Met ingang van verslagjaar 2021 zal voor de landelijk aan te leveren cliëntervaringsgegevens helemaal worden overgestapt op de nieuwe 'Totaalscore'. De totaalscore wordt berekend op basis van zes vragen. Deze vragen komen overeen met de zes vragen van ZorgkaartNederland.

NPS* scores (aanbevelingsvraag)

Afdeling	Totaal aantal respondenten onderzoek	cijfer	Benchmark cijfer	NPS score	Benchmark score
Bethanië totaal	41	8.2	8.0	58	24
Bosrand	16	8.5	8.0	69	24
Heidepark	16	7.6	8.0	53	24
Willinkhuizen	8	8.5	8.0	38	24

* Net promotor score = percentage cijfers 8, 9 en 10, een respondent heeft geen score aangegeven.

Nakomen van afspraken	: 8.1
Verpleging	: 8.0
Medewerkers (aandacht, omgang)	: 8.2
Kwaliteit van leven (sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt)	: 8.1
Accommodatie	: 8.6

De uitslagen zijn gedeeld met de coördinatoren voor opvolging en verbetering. De kwaliteitsfunctionaris heeft het onderzoek en de resultaten toegelicht tijdens het CR overleg met de bestuurder. Ook de Vvar heeft de resultaten ontvangen.

Moeder voelde zich snel thuis en genoot van de liefdevolle aandacht en verzorging.

Toelichting op de cijfers

Over het algemeen mag de organisatie tevreden zijn met de behaalde resultaten.

Respondenten zijn goed te spreken over de kwaliteit van zorg. Veelal benoemt men de liefdevolle verzorging en aandacht voor de bewoner en de respectvolle en liefdevolle benadering naar de bewoner. Ook de accommodatie wordt alom gewaardeerd. Opvallend is dat afdeling Heidepark (kleinschalig wonen) iets lager scoort dan de Bosrand en Willinkhuizen. Contactpersonen van het Heidepark zijn iets minder tevreden over sommige zaken en spreken dit ook uit in het onderzoek.

Uit reacties van contactpersonen blijkt dat verwachtingen over en weer niet altijd overeenstemmen. De organisatie hecht aan een open dialoog met mantelzorgers over de uitvoering van de zorg.

Het valt contactpersonen op dat bij wisseling van medewerkers, nieuwe medewerkers niet altijd goed op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.

Op Willinkhuizen is gestart met één vaste werkdag voor de evv-er, zodat familie weet wanneer de evv-er aanwezig is. Familie is hierover erg positief over.

Evaluaties na verleende zorg

Na verleende zorg bijv. na overlijden van de bewoner, evalueert de evv-er met de nabestaanden de verleende zorg. De informatie wordt gedeeld met de coördinator, het team en de kwaliteitsfunctionaris. Deze functionaris voert op basis van de informatie,

trendanalyse uit.

Geconcludeerd kan worden dat nabestaanden in hoge mate tevreden zijn over de geleverde zorg en dienstverlening. Dit lezen we regelmatig terug op de rouwkaart.

Daarnaast vindt een jaarlijkse evaluatie plaats van de geboden ondersteuning hulp bij huishouding.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Het laatste bezoek van de Inspectie vond in april 2019 plaats. De inspectie constateerde destijds dat de geboden zorg bij Bethanië (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. De Inspectie had op dat moment vertrouwen in de wijze waarop Bethanië stuurde op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De Inspectie concludeerde dat er geen vervolgtoezicht nodig was.

De Inspectie heeft in dit verslagjaar geen bezoek gebracht aan Bethanië in Ede en Wicherumloo in Wekerom. Er zijn dit verslagjaar geen calamiteitenmeldingen gedaan naar de IGJ.

Lerend netwerk

Zowel op bestuurlijk als operationeel niveau participeert Bethanië in een lerend netwerk met Het Maanderzand (Ede) en Moriahoeve (Woudenberg). Hiertoe is een overeenkomst getekend door de bestuurders. Doel van dit netwerk is het van elkaar leren door kennis en ontwikkelingen omtrent kwaliteit met elkaar te delen. In dit verslagjaar is het lerend netwerk op bestuurlijk niveau 4 keer bijeen geweest en op operationeel niveau 6 maal. De

deelnemende organisaties hebben op operationeel en bestuurlijk niveau onderling feedback gegeven op het kwaliteitsplan voor 2021 en het kwaliteitsverslag over 2019.

Prezo kwaliteitssysteem en keurmerk

Bethanië maakt gebruik van het Prezo kwaliteitssysteem dat medewerkers helpt kwaliteit van zorg en diensten te borgen en te verbeteren. In dit verslagjaar werd door bureau Perspekt een eindaudit hulp bij huishouding extramuraal uitgevoerd. Naar aanleiding van deze audit heeft het auditteam van Perspekt een positief advies uitgebracht om Stichting Bethanië opnieuw voor te dragen voor een Gouden Keurmerk, voor de scope Hulp bij het huishouden. Begin 2021 werd het definitieve registratiebesluit ontvangen.



Naar aanleiding van de Prezo audit Hulp bij huishouding november 2019 zijn verbetermaatregelen genomen, uitgewerkt en geïmplementeerd. Het betreffen de volgende verbetermaatregelen:

- Opstellen van een ondersteuningsplan met als doel de wensen/behoefte met de cliënt af te stemmen en structureel te evalueren.

- Opstellen van een evaluatieformulier waarmee de ondersteuning/communicatie/informatie door Bethanië structureel geëvalueerd kan worden.
- Opstellen van een uitgebreide Arbocheck waarbij, gespecificeerd op onderdeel, de werkmaterialen en eisen duidelijk vermeld worden.

Tijdens de eindaudit in december was de externe auditor zeer te spreken over deze verbeteringen. Het methodisch werken van de medewerkers huishouding in de thuiszorg is aantoonbaar en geborgd. Het Prezo keurmerk van de scope hulp bij huishouding kon worden geprolongeerd.

Vanwege Covid-19 hebben in 2020 helaas geen externe audits VV&T en hospicezorg plaatsgevonden. Inmiddels zijn de initiële externe audits op 30 maart 2021 uitgevoerd. De organisatie is heel blij te vermelden dat de organisatie voor alle scopes t.w. VV&T, hospicezorg en hulp bij huishouden, wordt voorgedragen voor het Prezo kwaliteitskeurmerk.

Naast het laten uitvoeren van externe audits, worden in Bethanië door het interne auditteam ook intern audits uitgevoerd. Begin 2020 is een paar interne audits uitgevoerd. Vanwege het coronavirus, werden de audits tot nader order uitgesteld.

Complimenten en klachten

Bethanië heeft een intern systeem waarin we complimenten en klachten registreren. Hierin wordt beschreven hoe de klachten en complimenten zijn verwerkt en wanneer dit nodig was, welke acties of

maatregelen zijn genomen.

Dankbaar is de organisatie voor de vele ontvangen complimenten voor liefdevolle en goede verzorging aan cliënten.

Zorgkaart Nederland

In dit verslagjaar werden de volgende reviews geplaatst:

Bethanië Ede VV&T:

Wijkverpleging 16, gemiddeld cijfer 9,0

VV 28, gemiddeld cijfer 8,8

Wicherumloo Wekerom:

3, gemiddeld cijfer 8,2

Hospice Ede, de Olijftak:

9, gemiddelde cijfer 9,8

Voor dit verslag werd een klacht ontvangen van een cliënt. Deze klacht is door een onafhankelijk deskundige onderzocht en er hebben interventies plaatsgevonden.

Klachtenfunctionaris

In het kader van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft Bethanië een externe klachtenfunctionaris, aangesteld. Hierin werken we samen met een andere zorgorganisatie in Ede.

De werkvoorraad bestond op 1 januari 2020 uit 0 klachten. In de verslagperiode is 1 klacht binnengekomen. Klager klaagt over slechte kwaliteit van zorg bij vader (cliënt). Klager heeft na e-mail met informatie over de rol van klachtenfunctionaris en de mogelijkheden die er zijn om de klacht te behandelen geen reactie meer gegeven, ook niet na herhaaldelijke herinneringen. Aan klager is een deadline gesteld en als voorwaarde gesteld dat we het dossier sluiten bij het uitblijven van een reactie. Er werd geen reactie van klager ontvangen; de klacht is tussentijds beëindigd. De klachtenfunctionaris signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

Sinds 2013 is Bethanië aangesloten bij de Regionale Externe Klachtencommissie Arnhem om aan de eisen



van de Wet Bopz te voldoen. Via de commissie zijn in het verslagjaar geen schriftelijke klachten ingediend. Bethanië heeft een cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar voor cliënten. Van haar diensten wordt nauwelijks gebruikgemaakt, omdat Bethanië sterk stuurt op het tijdig bespreekbaar maken en oplossen van problemen. Gelukkig was het in alle voorkomende gevallen mogelijk om een passende oplossing te vinden.

De nieuwe Wet zorg en dwang ging in op 1 januari 2020. De wet stelt eisen aan de commissie die de klachten in het kader van die wet gaat behandelen. Vooralsnog blijft Bethanië als participant aan deze commissie verbonden.

Intranet website

Alle medewerkers van Bethanië zijn aangesloten bij het intranet op de website van Bethanië. Medewerkers krijgen middels een gebruikersnaam en wachtwoord toegang tot dit platform. Het intranet wordt gebruikt om informatie met en tussen afdelingen m.b.t. nieuws, ontwikkelingen, bijeenkomsten maar ook lief en leed e.d. te delen. Ook opleidingen en trainingen worden hierin gepresenteerd en medewerkers kunnen zich via het intranet hiervoor aanmelden.

Verbeterparagraaf

Binnen de organisatie wordt op afdelingsniveau per kwartaal een managementrapportage opgesteld.

De basis voor deze rapportage zijn de doelen uit het kwaliteitsplan. De managementrapportages worden gebundeld aangeboden aan de RvB die deze bespreekt met de kwaliteitscommissie vanuit de RvT. Daarnaast bespreekt de RvB de rapportages met de manager facilitaire dienst en de zorgcoördinatoren. De manager facilitaire dienst voert overleg met de teamleider horeca en de coördinator vrijwilligers. De coördinatoren bespreken de plannen met hun medewerkers in het teamoverleg. Halfjaarlijks wordt de stand van zaken m.b.t. alle doelen geëvalueerd binnen het managementteam.

Aan het einde van het jaar stelt de kwaliteitsfunctionaris op basis van het kwaliteitsplan, het kwaliteitsverslag op. Doelen die in het voorgaande jaar niet behaald zijn en/of bijgesteld of verbeterd moeten worden, worden opnieuw meegenomen in het kwaliteitsplan voor het volgende jaar.

De verbeterpunten vanuit het kwaliteitsplan 2020 die wel of deels behaald zijn betreffen:

1.

Verbeterpunten met betrekking tot AVG zijn in 2020 verder doorgevoerd. Hierbij hebben we ons gericht op het borgen van ingezet beleid met betrekking tot Informatiebeveiliging waarvan het voldoen aan de AVG een onderdeel is.

2.

Duidelijk beleid op infectiepreventie vanuit kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg en interne audits. In 2019 is een werkgroep Infectiepreventie gevormd. De deelnemers van de werkgroep hebben de taak om de dit thema blijvend onder de aandacht te brengen. Daarnaast heeft een hygiëne expert een onderzoek gedaan naar verbeterpunten binnen de organisatie. Facilitair management is ver in het onderzoeken van mogelijkheden en het proefdraaien van nieuwe instrumenten. Uitgangspunt zijn de landelijke richtlijnen waarbij door de werkgroep gekeken wordt wat verantwoorde infectiepreventie inhoudt voor onze organisatie.

Vanuit de externe audit Prezo zijn geen aandacht- en / of verbeterpunten voortgekomen.

Leiderschap, governance en management

Management

- Bethanië hanteert een proces en control cyclus voor het structureel in kaart brengen van acties van alle bedrijfsprocessen. Deze cyclus wordt per kwartaal geëvalueerd en bijgewerkt.
- Het strategisch beleidsplan 2018-2020 is vertaald naar het kwaliteitsplan 2020 organisatiebreed. Op grond hiervan zijn de afdelingsplannen tot stand gekomen. Middels kwartaalrapportages monitoren wij de voortgang hiervan.
- Binnen Bethanië kan 24/7 een beroep worden gedaan op het verpleegkundig team. De behandel functies specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut en logopedist werden tot en met mei 2020 ingekocht bij een zorgaanbieder in de regio.

Raad van Bestuur

- Vanwege de Covid-19 pandemie heeft de bestuurder van Bethanië dit verslagjaar niet meegelopen op de verschillende afdelingen. De contacten met bewoners zijn minimaal geweest; er heeft veel schriftelijk contact plaats gevonden over de maatregelen. Dit is door de bewoners gewaardeerd.
- Omdat de Raad van Bestuur als voorzitter van het crisisteam continu fysiek aanwezig was, was er veel en direct contact met de zorgprofessionals. Via het viruspreventie-mailaccount was de Raad van Bestuur ook laagdrempelig aanwezig en

beschikbaar. (grote) Fysieke bijeenkomsten waren door Covid-19 niet mogelijk, maar contact is op veel andere creatieve manieren vormgegeven.

- De Ondernemingsraad en Cliëntenraad hebben de Raad van Bestuur ook in 2020 regelmatig gevraagd en ongevraagd geadviseerd met betrekking tot het gevoerde beleid, de financiële resultaten, de begroting en het jaarwerkplan en het beleid t.a.v. corona. De verstandhouding met deze organen is goed en de organen bieden meerwaarde voor een goede besturing van de organisatie. Er is sprake van goede samenwerking en voldoende nabijheid en distantie tot de Raad van Bestuur om vrijuit te kunnen spreken en gezamenlijk tot goede besluiten te komen voor bewoners/cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Omdat de vrijwilligers in het verslagjaar veel minder inzetbaar waren was ook de Vrijwilligersraad niet of minder actief. We hopen elkaar in 2021 weer structureel te ontmoeten. Medewerkers met ondersteuning van onze gewaardeerde vrijwilligers, zijn ons belangrijkste middel om meerwaarde te bieden aan de bewoner en cliënt en deze goede zorg te laten ervaren. Het is dus van groot belang dat zowel bewoners/cliënten, medewerkers en vrijwilligers tevreden zijn en dat hierin een balans wordt gevonden.
- Eind 2019 heeft de Raad van Bestuur de Identiteitscommissie geïnformeerd over het kwaliteitsplan 2020 en hun rol bij de uitvoering hiervan. In dit verslagjaar heeft een

inspirerend gesprek plaats gevonden om de rol van de Identiteitscommissie te verduidelijken. Vervolgbijeenkomsten konden niet doorgaan vanwege de corona.

- De Raad van Bestuur hecht aan de inhoud van het kwaliteitskader. De inhoud van het kader komt overeen met zorgmissie en – vormgeving van Bethanië. Het kader helpt om de koers te bepalen en indicatoren te hebben waardoor de zorg geoptimaliseerd en getoetst kan worden. Dit positieve signaal draagt bij aan het uitwerken van het kwaliteitsplan. Uiteraard blijven we het format ontwikkelen zodat in de komende jaren een geoptimaliseerd kwaliteitsplan en –verslag beschikbaar is.
- Het lerend netwerk is een fijn netwerk waarin we zaken met elkaar kunnen delen. De ervaringen zijn heel positief. Het is verfrissend om bij elkaar in de keuken te kijken en van elkaar te leren.

Raad van Toezicht

- In 2020 heeft de Raad van Toezicht 6 keer regulier vergaderd, inclusief het jaarlijks overleg met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Deze vergaderingen werden alle bijgewoond door de Raad van Bestuur. In dit verslagjaar is de vergadercyclus door Covid-19 anders verlopen dan regulier: 5 vergaderingen hebben digitaal plaatsgevonden, waar nodig zijn gesprekken in klein comité gevoerd.

- De Raad van Bestuur legt ieder kwartaal verantwoording af aan de Raad van Toezicht over het gevoerde beleid volgens een vast rapportagemodel. De rapportage gaf in het verslagjaar geen aanleiding om de begroting en het jaarplan aan te passen. Andere informatiebronnen voor de Raad van Toezicht zijn het meerjarenbeleidsplan, het jaarwerkplan, de begroting, het jaardocument, het personeelsbeleid, de uitkomsten metingen cliënttevredenheid, de externe auditrapporten van PREZO, de rapportages over risicomanagement en het jaarlijkse contact met de Cliëntenraad en met de Ondernemingsraad.
- Verder ontvangt de Raad van Toezicht regelmatig uitnodigingen voor diverse bijeenkomsten voor medewerkers, vrijwilligers of bewoners waarbij men informeel de sfeer kan proeven. Normaal gesproken is ook hierbij regelmatig een lid van de Raad van Toezicht aanwezig, maar door Covid-19 zijn geen fysieke bijeenkomsten georganiseerd. Wel is de Raad van Toezicht op diverse momenten digitaal betrokken en geïnformeerd.
- Besluiten die de Raad van Bestuur heeft genomen en ter goedkeuring aan de Raad van Toezicht zijn voorgelegd, betreffen onder andere het jaardocument 2019 en de begroting voor 2021.
- Daarnaast heeft de Raad van Bestuur elke vergadering voor zover van toepassing gerapporteerd over de zorgverlening in Bethanië Ede en zorgcentrum Wicherumloo in Wekerom.
- Door de (veelal) nieuwe leden van de Raad van

Toezicht zijn in 2020 op diverse vlakken scholingen en opleidingen gevolgd, o.a. de opleiding voor Beginnende Toezichthouders in de Zorg en diverse online leergangen. Door deze kennis- en competentieontwikkeling voldoet de organisatie aan de richtlijnen m.b.t. kennisvergaring door scholing, zoals wordt geadviseerd door de NVTZ, de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn.

VvAR

Bethanië beschikt sinds 2018 over een VvAR (Verpleegkundigen en Verzorgenden Advies Raad). De VvAR bestaat uit verpleegkundigen en verzorgenden vanuit de gehele organisatie die meedenken over zorginhoudelijk beleid. De VvAR heeft in dit verslagjaar 3 keer vergaderd, waarbij de volgende zaken werden besproken: de wens om de SBAR methode te implementeren in een nieuw uit te voeren ECD zoals een digitale handtekening in zorgdossier, een MIM melding (Melding incident medewerkers), het standaard afvinken van de risicosignalering of een uitvoeringsverzoek bij voorbehouden handelingen. De VvAR werd betrokken bij het tot stand komen van het kwaliteitsplan 2021, het project van Waardigheid&Trots en de implementatie van de Wet zorg en dwang. De VvAR gaf waar nodig advies op deze ontwikkelingen. De coach vanuit W&T heeft tijdens een overleg met VvAR advies gegeven over rol, werkwijze en profilering van de de VvAR. Daarnaast werd de VvAR betrokken bij de te

nemen coronamaatregelen en heeft zij adviezen gegeven m.b.t gebruik mondkapjes, handreiking bezoekerregeling en versoepeling hiervan.

Vanuit de Ondernemingsraad

In januari van 2020 hadden we als OR niet kunnen bedenken onder welke omstandigheden we ons anderhalve maand later zouden bevinden. Nederland en de gehele wereld waren (en zijn nog steeds) in de greep van een pandemie; corona of Covid-19 genoemd.

Dit heeft enorme gevolgen gehad voor de organisatie, de bewoners/cliënten, de medewerkers, familie en mantelzorgers en vrijwilligers. Het was een jaar waarin van velen het uiterste werd gevraagd. Het was ook een jaar waarin saamhorigheid, vertrouwen, meeleven en creativiteit meer dan ooit naar voren kwamen. In deze roerige tijden hebben we als Ondernemingsraad geprobeerd de continuïteit te bewaren. Vergaderingen stonden vanaf maart aanvankelijk op een laag pitje en was er vooral contact achter de schermen met elkaar en de bestuurder. Later werd het overleg via Zoom gecontinueerd. De OR heeft vanaf maart samen met de bestuurder en het crisisteam meegedacht over de verschillende extra maatregelen die genomen moesten worden vanwege de corona. Wekelijks, soms dagelijks gingen er updates over o.a. bezoekerregeling, testen en later in het jaar vaccinatiebeleid, uit naar bewoners/cliënten, familieleden, medewerkers en vrijwilligers. De OR heeft instemming gegeven voor nieuwe functies binnen de organisatie:

o.a. senior verpleegkundige, administratief medewerker, physician assistent en wondverpleegkundige.

Er zijn gesprekken geweest met een extern begeleider m.b.t. de organisatie ontwikkelingen. De OR pleit bij de bestuurder voor meer betrokkenheid van de collega's van de afdelingen.

Het kwaliteitsverslag 2019, het Strategisch Beleidsplan 2021-2023, het Kwaliteitsplan 2021, Jaarrekening 2019 en de Begroting 2021 zijn met de bestuurder besproken.

De coach vanuit Waardigheid en Trots op locatie, heeft ook kennisgemaakt met de OR.

We hebben een gesprek gehad met een extern deskundige en aanbeveling gedaan richting bestuurder om na te denken over de WIA (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen).

We hebben instemming gegeven over een aanpassing in de verlofregeling en de gewijzigde opzegtermijn binnen het arbeidscontract van één naar twee maanden. De OR heeft aangegeven dat het niet mogelijk is dit met terugwerkende kracht door te voeren bij alle collega's.

Arbocommissie

Binnen Bethanië is gekozen om de Arbocommissie te vormen uit twee OR-leden die worden geadviseerd door de preventiemedewerker en de ergocoaches. De OR heeft adviesrecht en instemmingsplicht op vele onderwerpen binnen het Arbobeleid. Daarom kunnen zij kunnen vanuit de Arbocommissie direct advies geven aan de Raad van Bestuur/MT.

Afstemming vindt plaats tussen de Raad van Bestuur en de OR om gezamenlijk tot beleidsvorming te komen.

Voor 2021-2025 heeft de Arbocie. een arbobeleid opgesteld.

De RIE (Risico Inventarisatie en Evaluatie) van Bethanië en Wicherumloo is dit jaar opnieuw geëvalueerd samen met Brinquer Arbodienst. De Arbocie. heeft het rookbeleid aangepast voor zowel Bethanië als Wicherumloo.

Het is belangrijk en fijn dat de werkgever de medewerkers wil faciliteren in een goede thuiswerkplek, m.n. in de coronatijd. Hiermee nemen we als organisatie onze verantwoordelijkheid als werkgever serieus om mensen een goede thuiswerkplek te bieden.

De bruikleenovereenkomst komt daaruit voort en heeft momenteel alleen betrekking op ICT gerelateerde producten. Wellicht kan het uitlenen van andere facilitaire middelen daar aan toegevoegd worden.

De Arbocie. heeft als streven dat er op beide locaties minimaal één ergocoach aanwezig is. Op dit moment is dat niet het geval. Op de locatie Wicherumloo kon, ondanks een herhaalde oproep, nog geen ergocoach worden aangesteld. Dit heeft de aandacht van de Arbocie.

Zoals eerder beschreven; het jaar 2020 was een jaar dat we met elkaar niet snel zullen vergeten.

Dankbaar zijn we dat we met elkaar en in afhankelijkheid van onze Hemelse Vader dit jaar

ons werk hebben kunnen doen. In onze locatie Wicherumloo is een aantal cliënten overleden door corona, dit heeft enorme impact gehad op onze collega's aldaar. De collega's van de locatie Ede hebben met veel andere beperkingen te maken gehad. Al met al was het een zwaar jaar voor ons allen, de zorg stond onder druk. De OR complimenteert alle collega's, zowel zij die in het primaire proces het afgelopen jaar onder moeilijke omstandigheden hebben moeten werken, maar ook diegenen die al die tijd alleen moesten thuiswerken. De OR spreekt haar dank en waardering uit aan het crisisteam voor de onvermoeibare inzet en het improvisatievermogen in het afgelopen jaar. De relatie met de bestuurder is open en goed. We zijn trots met elkaar te kunnen bouwen aan onze mooie organisatie. We zien het jaar 2021 met vertrouwen tegemoet!

Vanuit de Cliëntenraad

Vanwege Covid-19 kon in dit verslagjaar een aantal overleggen niet plaatsvinden. Volgens de vastgestelde jaarplanning heeft constructief overleg plaatsgevonden met de bestuurder en de manager facilitaire dienst. Daarnaast heeft de CR overleg gevoerd met andere disciplines van de organisatie. Het kwaliteitsverslag over 2019 is voor advies aan de CR aangeboden. De bestuurder heeft de CR geïnformeerd over de begroting 2021, het Strategisch Beleidsplan 2021-2023 en het Kwaliteitsplan 2021. Over de Begroting 2021 heeft de CR een positief advies uitgebracht en aan het Strategisch Beleidsplan en het Kwaliteitsplan werd instemming verleend.

De CR is structureel geïnformeerd door de bestuurder en de manager facilitaire dienst over de Covid-19 situatie. Het ging hierbij vooral over de ontwikkelingen rond corona en de wijze waarop het managementteam maatregelen trof voor de beide locaties.

Een nieuw opgesteld visie document 'Uw leven voortzetten, verantwoorde vrijheid' is door de bestuurder gepresenteerd. Dit document is een vertaling vanuit de Wet zorg en dwang zoals deze in Bethanië wordt uitgevoerd. De CR heeft kennis gemaakt met de muziektherapeute die werkzaam is op de locatie in Ede en Wekerom. De therapeute werkt in het kader van de behandeling met indicatiestelling door

een arts. Zij gaf aan voorstander te zijn om de begeleiding van bewoners op te luisteren met allerlei vormen van muziek. In dit verband onderhoudt zij nauw contact met de EVV-ers. De Vrijwilligersraad heeft haar werk tijdens een CR overleg nader toegelicht.

Aan het eind van het jaar is een afvaardiging van de CR aanwezig geweest bij een overleg van de Raad van Toezicht.

Vanuit het kwaliteitstraject Waardigheid en Trots op locatie (WOL) heeft de coach het traject toegelicht. Samen met de bestuurder heeft zij een plan van aanpak opgesteld. Een lid vanuit de CR participeert in het projectteam "samen voor kwaliteit"

dat voor de uitvoering van dit traject is samengesteld.

De CR heeft een specifiek overleg gevoerd over de wijze waarop zij vorm en inhoud geeft aan haar participatie binnen de organisatie Bethanië en Wicherumloo en hoe zij recht doet aan haar verantwoordelijkheid t.o.v. degenen, namens wie zij haar werk mag doen. Een goede discussie droeg bij aan een stuk bewustwording. De CR zal een nieuwe eigen (wervings)folder maken, waarin ook aandacht is voor de locatie Wicherumloo en de thuiszorg. Vanwege de nieuwe Wet medezeggenschap in de zorg is een nieuwe medezeggenschapsregeling opgesteld, deze is vastgesteld en ondertekend door de voorzitter van de

CR en de bestuurder van Bethanië.

Traditiegetrouw heeft de CR aan het einde van het jaar een amaryllisbol aan alle bewoners van Bethanië, de Oldenhof en de Platteelhof aangeboden.

Vanuit de Vrijwilligersraad

Als gevolg van de coronacrisis heeft het vrijwilligerswerk voor het grootste deel van het jaar stilgelegen. Voor de VwR was er geen reden om structureel te vergaderen. De Raad heeft in een gezamenlijk overleg met de RvB over de samenwerking tussen beide raden gesproken. In goede harmonie, werd met elkaar hierover van gedachten gewisseld.

*We zijn trots met elkaar te kunnen bouwen
aan onze mooie organisatie.*

De VwR werd wel diverse keren vooraf door het MT geïnformeerd over communicatie met bewoners, contactpersonen, medewerkers en vrijwilligers over de te nemen maatregelen rond bezoek en activiteiten in coronatijd.

Identiteitsraad Bethanië

In 2019 heeft Bethanië de zgn. Identiteitsraad opgericht om de betekenis en herkenbaarheid van de protestants christelijke identiteit van Bethanië te waarborgen. De Identiteitsraad adviseert de Raad van Bestuur over de invulling van de identiteit in en rond Bethanië. De raad denkt (en op onderdelen werkt) mee rond de vraag hoe de beleden identiteit een herkenbare en zichtbare vertaling krijgt naar de praktijk van alledag. De (adviserende) rol van de Identiteitsraad is zowel onderscheidend als aanvullend op de rol van de andere adviesorganen. Het is belangrijk dat zowel de betekenis als bedoeling van de Identiteitsraad (h)erkend en benut wordt door management en andere adviesorganen.

De Identiteitsraad komt doorgaans drie keer per jaar bij elkaar. De Raad

van Bestuur deelt daarbij de plannen waarop advies kan worden gegeven, de leden informeren elkaar en bespreken de mogelijkheid tot versterking van de betrokkenheid van het netwerk. Door Covid-19 is er in 2020 geen fysieke bijeenkomst gehouden met de Identiteitsraad.

In samenspraak met de geestelijk verzorger van Bethanië kan over diverse ethische onderwerpen gereflecteerd worden binnen de Identiteitsraad. De geestelijk verzorger zal geen lid zijn van de Identiteitsraad, maar kan aan de raad zaken voorleggen en om advies vragen in afstemming met de Raad van Bestuur.

De nieuwe opgerichte Identiteitsraad werkt conform het reglement dat is opgesteld.



Financieel beleid

Resultaat

Het exploitatieresultaat van Stichting Bethanië over het jaar 2020 bedraagt € 549K positief (2019: € 220K positief).

De stijging van het resultaat 2020 is het gevolg van een aantal bijzondere posten in het jaar 2020.

Bedrijfsresultaat (x €1.000,-)	2020	2019	verschil
Totaal bedrijfsopbrengsten	11.215	9.969	1.246
Totaal bedrijfslasten	10.666	9.749	917
Bedrijfsresultaat	549	220	329

Corona uitbraak

Vanaf maart 2020 werd de wereld geconfronteerd met de uitbraak van het Covid-19 virus. Door onze overheid werden landelijke maatregelen getroffen en gingen zorgorganisaties in lockdown om verdere verspreiding van het virus te voorkomen en om de kwetsbare bewoners in zorginstellingen te beschermen. Door het Zorgkantoor Menzis, gemeente Ede en de zorgverzekeraars werden steunmaatregelen getroffen om zowel de kosten van omzetderving als de gemaakte personele en materiële meerkosten te compenseren.

Het crisisteam van Stichting Bethanië heeft de regels vanuit de RIVM zeer nauwlettend opgevolgd. Hierdoor is het aantal besmettingen gelukkig zeer beperkt gebleven, waardoor er in de langdurige zorg geen sprake is geweest van omzetderving in 2020. Bij de dagbesteding Wmo en Wijkverpleging Zvw was wel sprake van omzetderving. De gemeente Ede heeft deze omzetderving voor

de periode maart t/m juli voor een groot deel doorbetaald. De eindafrekening omzetderving Zvw dient nog opgesteld te worden. Door de mate van onzekerheid over de eventuele hoogte van de Compensatie Bijdrage Zvw is hiervoor geen opbrengst opgenomen in de jaarrekening 2020.

De meerkosten als gevolg van de corona-uitbraak bedroegen € 320K in het boekjaar 2020. Deze zijn grotendeels gecompenseerd vanuit de steunmaatregelen door Zorgkantoor Menzis en de gemeente Ede. De eventuele compensaties door de zorgverzekeraars waren bij de opstelling van de jaarrekening 2020 nog onzeker en zijn derhalve niet opgenomen als opbrengst voor de gemaakte kosten vanuit de zorgverzekeringswet.

Meerkosten Covid-19 uitbraak in boekjaar 2020 (x €1.000)

	WLZ	ZVW	WMO	Totaal
Personele meerkosten corona	104	27	12	143
Materiële meerkosten corona	149	15	13	177
Totale meerkosten	253	42	25	320
- compensatie meerkosten	173	0	25	198
- compensatie kwaliteitskader catastrofefonds	134	0	0	134
- compensatie totaal	307	0	25	332
Saldo meerkosten Covid-19	54	-42	0	12

Bedrijfsopbrengsten

Bedrijfsresultaat (x € 1.000,-)

Bedrijfsopbrengsten:	2020	2019	verschil
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten Wlz-zorg	8.299	7.420	879
Correcties wettelijk budget voorgaande jaren WLZ	75	54	21
Opbrengsten Zvw	1.063	1.307	-244
Opbrengsten Wmo	424	542	-118
Zorg-gerelateerde corona-compensatie	334	0	334
Eigen bijdragen cliënten	52	62	-10
Overige zorgprestaties	159	186	-27
Totaal zorgopbrengsten	10.406	9.571	835
Subsidies (exclusief Wmo en Jeugdwet)	479	55	424
Overige bedrijfsopbrengsten	330	343	-13
	809	398	411
Totaal bedrijfsopbrengsten	11.215	9.969	1.246

De totale bedrijfsopbrengsten zijn met € 1.246K gestegen (12,5%) ten opzichte van 2019 naar € 11.215K in 2020.

De stijging van de opbrengsten is qua percentage vrijwel gelijk aan het voorgaande boekjaar (12,4%).

De omzetstijging in 2020 komt met name doordat de opbrengsten voor zorgprestaties zijn gestegen met € 835K. In deze post is een ophoging opgenomen van het toegekende kwaliteitsbudget Verpleeghuiszorg van 310K. Door een verdere omzetting van ZZP plaatsen zonder behandeling naar plaatsen met behandeling, een verzwaaring van de ZZP/VPT-mix en een lichte groei van het aantal VPT plaatsen is het budget voor de Wlz in 2020 verder toegenomen met € 385K. Voor het uitbetalen van een zorgbonus aan de zorgprofessionals als waardering door de overheid voor de inzet van het personeel gedurende de coronaperiode, is een subsidie ontvangen van € 445K.

In 2020 zijn met alle zorgverzekeraars overeenkomsten gesloten voor het leveren van Wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Met alle verzekeraars is een integraal tarief afgesproken voor de zorgfuncties PV en VP. Voor 2020 bedroeg de omzet € 1.063K. (2019: 1.307K). De verlaging van de omzet Wijkverpleging (-/- € 244K) is met name het gevolg van de corona-uitbraak, maar ook doordat een deel van de zorg in het Hospice in 2020 is gefinancierd vanuit de Wlz in plaats van uit de Wijkverpleging. In de periode maart t/m december is minder zorg verleend aan de cliënten in thuiszorg als gevolg van de coronamaatregelen. Doordat er nog veel onzekerheid bestaat over de hoogte van de Compensatiebijdrage voor de omzetting in de Wijkverpleging over het jaar 2020, is op grond van de richtlijnen op de jaarverslaglegging (RJ) geen vergoeding vanuit de zorgverzekeraars opgenomen in de jaarrekening 2020.

Het budget Wmo is in verslagjaar afgenomen met -/- € 118 (2019: -/- 112K) als gevolg van omzetting in de periode augustus t/m december door de corona-uitbraak. Als gevolg van de RIVM maatregelen is de capaciteit van het aantal dagbestedingsplaatsen gereduceerd in 2020. Daarnaast was er sprake van een tariefreductie. Het aantal indicaties voor het product Dagbesteding specialistisch is sterk afgenomen, waarvoor nieuwe indicaties Dagbesteding basis in de plaats zijn gekomen.

Bedrijfslasten

Tegenover de stijging van de bedrijfsopbrengsten staat een stijging van de bedrijfslasten van € 917K (9,75%) ten opzichte van vorig boekjaar. Dit komt specifiek door een toename van de personele kosten met € 531K (7,59%), vooral ten behoeve van de realisatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Hiervoor is in 2020 een bedrag van € 1.004K voor 22,29 fte aan extra zorgpersoneel ingezet (2019: € 717K en 14,44 fte).

Daarnaast is er een bedrag betaald aan zorgbonussen van € 445K.

Bedrijfsresultaat (x € 1.000,-)

Bedrijfslasten:	2020	2019	verschil
Personeelskosten in loondienst	6.488	6.066	422
Personeelskosten niet in loondienst	511	631	-120
Personeelskosten overig	511	280	231
Totaal personeelskosten	7.510	6.979	531
Afschrijvingen op materiële vaste activa	649	637	12
Overige bedrijfskosten	2.149	1.776	373
Financiële baten en lasten	358	357	1
	3.156	2.770	386
Totaal bedrijfslasten	10.666	9.749	917
Bedrijfsresultaat	549	220	329

De overige opbrengsten zijn gestegen met € 373K, waarvan € 177K veroorzaakt door materiële meerkosten Covid-19, € 78K door overige investeringen Kwaliteitskader en € 55K extra kosten aan medische middelen.

Eigen vermogen per 31 december 2020

Aan de Reserve Aanvaardbare kosten (RAK) is € 763K toegevoegd in het verslagjaar (2019 = € 412K). Hiermee komt de RAK uit op een bedrag van € 4.719K. Conform de beleidsregels van het NZa en de WTZi is de RAK vrij besteedbaar.

Een bestemmingsreserve Vastgoed is in 2015 gevormd om het badkuipeffect, als gevolg van de nieuwbouw van Bethanië, in de jaarrekening apart weer te geven, zodat uit de jaarrekening blijkt op welke wijze het negatieve resultaat op het vastgoed in de komende jaren gedekt wordt vanuit het eigen vermogen en welk deel van het vermogen 'vrij beschikbaar' is voor Bethanië. Hiervoor is in de jaarrekening van 2016 een deel van het eigen vermogen overgeheveld van de Reserve Aanvaardbare Kosten (RAK) naar de bestemmingsreserve Vastgoed. In 2020 is van deze bestemmingsreserve het in verslagjaar vrijgevallen bedrag van € 213K teruggeboekt naar de RAK. Hierdoor komt de reserve Vastgoed uit op € 808K. Dit bedrag betreft de contante waarde van de negatieve resultaten over de jaren 2020 t/m 2028.

Financiële ratio's

Op basis van het resultaat van € 549K in 2020 en de balansposten per 31 december 2020 kunnen voor Stichting Bethanië de volgende ratio's worden gepresenteerd:

Resultaatratio	2020	2019
Resultaatratio totaal	5,45%	2,29%
Rentabiliteit	9,44%	4,17%

Liquiditeit	2020	2019
Netto werkkapitaal	4.168.824	3.427.400
Working capital-ratio	208,1%	174,8%
Quick ratio	3,08	2,75

Solvabiliteit	2020	2019
Solvabiliteit	35,6%	32,8%
Debt-ratio	64,4%	67,2%

Overige kengetallen	2020	2019
Weerstandvermogen	57,8%	55,0%
DSCR	1,95	1,52

= Resultaat voor belastingen / Totaal bedrijfsopbrengsten

= Resultaat voor belastingen / Eigen vermogen

= Vlottende activa / Kortlopende schulden

= Netto werkkapitaal / Kortlopende schulden

= Vlottende activa / Kortlopende schulden

= Totaal eigen vermogen / totaal vermogen

= Totaal vreemd vermogen / totaal vermogen

= eigen vermogen/totaal bedrijfsopbrengsten

= Bedrijfsresultaat + Afschrijvingen / Rentelasten + Aflossing

Bovengenoemde financiële ratio's worden door Bethanië en haar accountant als goed gekwalificeerd.

Ontwikkeling van de kosten

Als gevolg van de Covid-19 uitbraak heeft het zorgpersoneel in 2020 vooral directe zorg geboden. De inzet voor indirecte tijd voor scholing, werkoverleg, activiteiten, reistijd e.d. zijn in het afgelopen jaar zeer beperkt geweest. Dit heeft een kostenverlagend effect gehad op de personele kosten. Op het moment dat deze coronapandemie onder controle is, zullen de personele kosten zich weer normaliseren. Doordat de ouderenzorg in grote mate wordt gefinancierd op basis van het aantal geleverde prestaties, bestaat er een causaal verband tussen de kosten en de inkomsten van de organisatie. De ontwikkeling van de kosten hangt dus samen met de ontwikkeling van de zorginkomsten. Naar verwachting zullen de tarieven van zorgprestaties in de komende jaren verder onder druk komen te staan om daarmee een deel van de voorspelde verdubbeling van het aantal zorgvragers in de ouderenzorg te kunnen financieren. Daarnaast zal ook de schaarste van zorgpersoneel van invloed zijn op de ontwikkeling van kosten. In 2021 wordt de laatste fase van het kwaliteitskader doorgevoerd. Hierdoor zullen het budget en de kosten toenemen. Voor 2021 is een bedrag van € 10.710K begroot aan kosten. Dat is ten opzichte van de begroting 2020 (€ 9.865K) een stijging van 9,70%. Ten opzichte van de exploitatie 2020 (€ 10.666K) liggen de begrote kosten slechts 0,40% hoger. Na eliminatie van de zorgbonus (€ 445K) bedraagt dit percentage echter 4,80%. Voor 2021 wordt een positief resultaat van € 70K nagestreefd.

Financieel beheer

De financiële positie van Stichting Bethanië is stabiel en de gemaakte keuzes op financieel gebied bieden een voldoende solide basis voor de toekomst. Bethanië beschikt over goede (financiële) instrumenten waarmee tijdig kan worden (bij) gestuurd, maar heeft wel de behoefte om de managementinformatie verder te optimaliseren. Als gevolg van de aanhoudende veranderingen binnen de Ouderenzorg en de verwachte sterke groei van het aantal oudere zorgvragers in de komende jaren, houdt Bethanië rekening met toekomstige onzekerheden ten aanzien van de financiering van de zorg.

Financiële risico's

Bethanië brengt de interne en externe financiële risico's zo goed als mogelijk in beeld. Deze risico's maken onderdeel uit van de kwartaalrapportages en worden door de bestuurder besproken met de Raad van Toezicht. De volgende financiële risico's kunnen in 2021 en daaropvolgende jaren van invloed zijn op de bedrijfsvoering en (financiële) positie van Bethanië:

- Voor 2022 wordt een landelijk percentage van 95,80% van de Wlz tarieven verwacht die gehanteerd gaan worden door alle zorgkantoren. Voor 2021 is een percentage van 96,50% afgesproken (risico 75K).
- Voor 2022 wordt de indexatie van de tarieven naar verwachting met 1,50% verlaagd op de OVA ruimte. Dit betreft een inhaalcorrectie van de OVA van het jaar 2021. Deze is voorlopig vastgesteld op 3,24%, maar zal rond de 1,72% uitkomen. Voor 2022 blijft

een OVA ruimte over van 1,50%. (risico € 115K).

- De NHC wordt na 2022 onderhandelbaar voor zorgkantoren. Verwacht wordt dat uitgegaan wordt van één integraal tarief gelijk aan de zorg. Hierdoor dalen de NHC tarieven mogelijk met 4% vanaf 2023. (Risico 35K).
- Vanaf 2022 zal het lumpsum kwaliteitsbudget opgenomen worden in de tarieven. In 2022 wordt door het NZa 90% opgenomen de tarieven, vanaf 2023 85%. Hiermee vervalt het budget voor overige investeringen. Daarnaast kan de herverdeling van het macrobudget kwaliteitskader in de Wlz tarieven tot effect hebben dat de compensatie in de Wlz per zorgaanbieder niet gelijk zal zijn aan het huidige lumpsumbedrag (risico worst case 5% - € 45K).
- De financiering van palliatieve zorg wordt mogelijk overgeheveld van de Wijkverpleging (circa € 525,- per dag) naar ELV (circa 335,- per dag) naar andere verzekeraars in navolging op CZ (risico worst case € 275K bij bezetting 80% = 4 bedden).
- De kosten voor inventaris en ICT, onderhoud en medische middelen stijgen sterk bij gelijkblijvende inkomsten vanuit het ZZP en NIC (risico € 150K).
- Meer inzet nodig van uitzendkrachten en ZZP'ers in de zorg als gevolg van de arbeidskrapte (Risico € 75K).
- Stijging (langdurig) ziekteverzuim, o.a. na-ijleffecten coronavirus. Risico +1,5% - € 100K).

Personeelssamenstelling

Verzuim

Het verzuim excl. zwangerschap in 2020 bedroeg 5,94%. Dit is een verhoging ten opzichte van 2019 (4,86%). Ook in 2020 is het aantal langdurig zieken gestegen hetgeen drukt op het ziekteverzuim. Deze medewerkers werden begeleid vanuit de arbodienst. Het ziekteverzuim is in de maand december enorm gestegen en bedroeg excl. zwangerschap 9,15%. Deze stijging was het gevolg van het aanzienlijk aantal medewerkers dat positief getest was op COVID-19. Dit resulteert ook in een hoger ziekteverzuim ten opzichte van 2019.

Ook in 2020 heeft Bethanië geparticipeerd in de werkgroep VIA (Verzuim, Innovatieve Aanpak). Deze regionale werkgroep is erop gericht te kijken naar mogelijkheden om het ziekteverzuim te verminderen in de zorg. Het gaat om een project van 3 jaar. Bij dit project zijn medewerkers, coördinatoren, MT, bewoners en de OR betrokken. In 2020 heeft de werkgroep interviews afgenomen bij medewerkers en bewoners voor verdiepend onderzoek naar een gemeenschappelijke innovatieve oplossing rondom ziekteverzuim.

Doel:

Ontlokken van uitspraken die leiden tot gemeenschappelijke innovatieve oplossing(en) met als uitgangspunt de hoofdoorzaken van verzuim (door personeel én bewoners benoemd) uit de analyse 2019.

Methode:

Onderzoeken, ophalen, verleiden tot uitspraken, gesprekken voeren, rondlopen en meelopen.

Dit is gedaan bij:

- bewoners/mantelzorgers;
- medewerkers;
- MT

Resultaat:

Is verwerkt en zal gedeeld worden in 2021. Daarnaast werd in deze werkgroep veel aandacht besteed aan de coronaproblematiek.

Medewerkersmonitor

In 2020 is verder gewerkt aan de acties vanuit de medewerkersmonitor in 2019, namelijk:

- De goede sfeer behouden
- Werkdrukbeleving verminderen
- Beleving van onderlinge communicatie verbeteren

1. De goede sfeer behouden

Gedurende de coronapandemie hebben het MT en de coördinatoren er alles aan gedaan om de goede sfeer te behouden en aandacht te hebben voor het personeel, zoals het delen van bemoedigende filmpjes en geven van kleine cadeautjes. Het e-mailadres 'viruspreventie' werd gemaakt waar medewerkers terecht konden met vragen over corona.

2. Werkdrukbeleving verminderen

P&O heeft iedere 6 weken op intranet een artikel geplaatst om medewerkers te laten nadenken over de werkdruk en tips om deze te verminderen. Vanuit het MT werden alle belangrijke zaken gedeeld op intranet.

3. Beleving van onderlinge communicatie verbeteren

Een van de KPI's vanuit WOL traject 'samen voor kwaliteit' is dat medewerkers bekend zijn met de methodiek "Goed in gesprek" waarmee zij gespreksvaardigheden als LSD, aandachtig luisteren en open vragen stellen, kunnen toepassen.

Medewerkers kunnen feedback vragen, geven en ontvangen. Omtrent dit item is P&O in gesprek gegaan met de WOL coach van het project 'samen voor kwaliteit'. Zowel de WOL coach als P&O hebben in de communicatie op intranet met enige regelmaat aandacht gevraagd voor de manier waarop onderling gecommuniceerd wordt. P&O gebruikt hierbij dezelfde methodiek als de WOL coach.

Werving nieuwe medewerkers

De afgelopen jaren heeft jaarlijks een wervingscampagne plaatsgevonden. In 2020 werd de slogan gebruikt: "Voeg jij passie bij het Woord?". Met deze slogan zijn verpleegkundigen en verzorgenden geworven. Vanwege de corona hebben de kennismakingsgesprekken online plaatsgevonden. Daarnaast maakt Bethanië veel gebruik van social media voor de werving van nieuwe medewerkers.

Op 1 juni 2020 startte Bethanië met een eigen behandel dienst. Hiervoor werd een eigen psycholoog, physiotherapeut (PA) en een specialist ouderengeneeskunde (SO) geworven. Bij de start van de eigen behandel dienst is gestart met een tijdelijke SO, zodat er meer tijd was voor het zoeken van een vaste SO. Doordat het aantal beschikbare specialisten ouderengeneeskunde schaars is, was het zoeken naar een SO een grote uitdaging. Besloten werd het tijdelijke ZZP-contract van de SO te verlengen tot maart 2021.

Week van Zorg en Welzijn

Ieder jaar wordt vanuit Bethanië in de week van Zorg en Welzijn een moment georganiseerd waarbij belangstellenden het werken binnen Bethanië, kunnen bekijken. In 2020 kon deze week vanwege de corona niet doorgaan.

Handboek personeelszaken

In de loop van de jaren heeft Bethanië veel beleidsstukken opgesteld m.b.t. het personeelsbeleid. Door de hoeveelheid van beleidstukken ontbrak het overzicht voor m.n. de medewerkers. Alle reglementen en afspraken die gelden voor medewerkers, zijn in dit verslagjaar vastgelegd in een personeelshandboek. De OR heeft haar instemming gegeven aan het handboek. Daarna zijn de medewerkers op de hoogte gesteld van dit handboek. Het handboek is voor medewerkers vindbaar in het digitale handboek, op intranet en staat onder informatie in het personeelsadministratiesysteem. P&O draagt zorg voor updates van dit handboek.

Functiebeschrijving en functiewaardering

Het eerste halfjaar van 2020 heeft in het teken gestaan van het aanpassen van alle functiebeschrijvingen. Alle functiebeschrijvingen zijn opnieuw bekeken en aangepast. Daarna zijn deze aangeboden aan de medewerkers en werd de gelegenheid gegeven hierop te reageren. Enkele medewerkers hebben hiervan gebruik gemaakt.

Evt. aanpassingen zijn in overleg met P&O verwerkt in de beschrijvingen en vervolgens werden de functiebeschrijvingen definitief vastgesteld door het MT. Na deze vaststelling zijn de functies in Q3 gewaardeerd conform de FWG methodiek en vervolgens door het MT vastgesteld. P&O heeft alle medewerkers schriftelijk geïnformeerd over de waardering, de brief is opgeslagen in het digitale personeelsdossier van de medewerkers.



Wet Arbeid in Balans (WAB)

Sinds 1 januari 2020 is de Wet WAB van kracht. De voorbereidingen vonden plaats in 2019 zodat de wet per 1 januari 2020 goed geïmplementeerd kon worden in onze organisatie.

Daarbij zijn de volgende maatregelen genomen:

De min-max-contracten zijn, in samenspraak met de medewerkers, per 1 januari 2020 omgezet naar contract met vaste uren.

De min-max-contracten worden niet meer ingezet bij Bethanië.

De o-urencontracten omzetten naar urencontracten per half jaar, in samenspraak met medewerker.

In de begroting werd rekening gehouden met meer loonkosten door verhoogde WW-premie.

Door de corona heeft de overheid aangegeven in 2020 nog niet met sancties te komen wanneer medewerkers meer dan 30% meeruren zouden maken.

Ten aanzien van de personeelssamenstelling ten behoeve van het kwaliteitskader zijn de volgende personeelsindicatoren Kwaliteitskader van toepassing geweest over het verslagjaar 2020.

Personeelsindicatoren kwaliteitskader 2020

2.1 - Aard van de aanstellingen		2020	2019
Indicator 2.1.1	Aantal personeelsleden (gemiddeld over 2020)	192	187
Indicator 2.1.2	Aantal fte (gemiddeld over 2020)	80,01	71,90
Indicator 2.1.3	Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	48,0%	13,9%
Indicator 2.1.4	Percentage inzet uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)	4,3%	5,1%
Indicator 2.1.5	Percentage kosten uitzendkrachten / Personeel Niet In Loondienst (PNIL)	8,9%	12,90%
Indicator 2.1.6	Gemiddelde contractomvang (fte per personeelslid)	0,4	0,4
2.2 - Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers			
Indicator 2.2.1	Percentage fte per niveau	zie specificatie	zie specificatie
Indicator 2.2.2	Aantal stagiairs	20	34
Indicator 2.2.3	Aantal vrijwilligers	190	163
2.3 - Ziekteverzuim			
Indicator 2.3.1	Ziekteverzuimpercentage (Vernet) excl. vangnet	5,9%	7,3%
Indicator 2.3.2	Meldingsfrequentie ziekteverzuim	0,8	1,1
2.4 - In-, door- en uitstroom			
Indicator 2.4.1	Percentage instroom	29,01%	29,60%
Indicator 2.4.2	Percentage uitstroom	22,84%	21,60%
Indicator 2.4.3	Percentage doorstroom kwalificatieniveau	9,26%	1,90%
2.5 - Ratio personeelskosten / opbrengsten			
Indicator 2.5.1	Fte zorg / cliënt-ratio	0,92	0,86

Personeelsindicatoren kwaliteitskader 2020

Percentage fte per niveau (specificatie)

Totaal organisatie (locaties Ede en Wekerom) 2020				
Niveau	Loonkosten	Fte	Fte %	Gem.LK/Fte
niveau 1	€ 131.232	3,13	3,9%	€ 41.935
niveau 2	€ 621.124	14,98	18,7%	€ 41.467
niveau 3	€ 2.084.231	41,73	52,2%	€ 49.940
niveau 4	€ 675.810	11,74	14,7%	€ 57.562
niveau 5	€ 103.704	1,77	2,2%	€ 58.578
niveau 6	€ -	0,00	0,0%	€ -
Behandelaren	€ 21.551	0,26	0,3%	€ 83.966
Overig personeel	€ 14.841	0,25	0,3%	€ 59.047
Leerlingen	€ 255.346	6,15	7,7%	€ 41.540
Eindtotaal	€ 3.907.839	80,01	100,0%	€ 48.843

Totaal organisatie (locaties Ede en Wekerom) 2019				
Niveau	Loonkosten	Fte	Fte %	Gem.LK/Fte
niveau 1	€ 197.804	4,91	6,8%	€ 40.286
niveau 2	€ 397.396	10,08	14,0%	€ 39.424
niveau 3	€ 1.984.061	39,34	54,7%	€ 50.434
niveau 4	€ 667.934	11,71	16,3%	€ 57.040
niveau 5	€ 53.259	0,88	1,2%	€ 60.522
niveau 6	€ -	0,00	0,0%	€ -
Behandelaren	€ -	0,00	0,0%	€ -
Overig personeel	€ 16.195	0,28	0,4%	€ 57.839
Leerlingen	€ 188.427	4,69	6,5%	€ 40.176
Eindtotaal	€ 3.505.076	71,89	100,0%	€ 48.756

Het indicatoren kwaliteitskader 2020 zijn bepaald over de personeelsgegevens van de volgende afdelingen:

Locatie Bethanië te Ede

KSW, De Bosrand, VPT*, nachtdienst*, behandelaren en pastorale zorg

Locatie Wicherumloo te Wekerom

Willinkhuizen, De Vijfsprong* en nachtdienst

*) naar rato van het aandeel Wlz omzet

Totaal locatie Ede 2020				
Niveau	Loonkosten	Fte	Fte %	Gem.LK/Fte
niveau 1	€ 94.307	2,36	4,2%	€ 39.969
niveau 2	€ 396.494	9,64	17,2%	€ 41.111
niveau 3	€ 1.538.445	30,28	53,9%	€ 50.800
niveau 4	€ 459.801	7,76	13,8%	€ 59.277
niveau 5	€ 102.426	1,75	3,1%	€ 58.619
niveau 6	€ -	0,00	0,0%	€ -
Behandelaren	€ 21.551	0,26	0,5%	€ 83.966
Overig personeel	€ 162.779	3,85	6,9%	€ 42.226
Leerlingen	€ 14.841	0,25	0,4%	€ 59.047
Eindtotaal	€ 2.790.642	56,16	100,0%	€ 49.695

Totaal locatie Wekerom 2020				
Niveau	Loonkosten	Fte	Fte %	Gem.LK/Fte
niveau 1	€ 36.925	0,77	3,2%	€ 47.961
niveau 2	€ 224.630	5,33	22,4%	€ 42.112
niveau 3	€ 545.786	11,45	48,0%	€ 47.665
niveau 4	€ 216.009	3,98	16,7%	€ 54.224
niveau 5	€ 1.279	0,02	0,1%	€ 55.419
niveau 6	€ -	0,00	0,0%	€ -
Behandelaren	€ -	0,00	0,0%	€ -
Overig personeel	€ -	0,00	0,0%	€ -
Leerlingen	€ 92.568	2,29	9,6%	€ 40.423
Eindtotaal	€ 1.117.197	23,85	100,0%	€ 46.840

Opleidingen en nascholing

Om te kunnen voorzien in de noodzakelijke ontwikkeling van de medewerkers, is een intensief opleidingsprogramma aangeboden. Iedere zorgprofessional krijgt binnen 2 maanden na indiensttreding inloggegevens voor e-learnings bij Mijn Noordhoff Health. Hierdoor kunnen zij snel meedoen aan deskundigheidsbevordering.

Binnen Bethanië worden verschillende stage- en werkplekken aangeboden voor de opleidingen van niveau 2 t/m 6. Dit draagt bij aan bewustwording van handelen en het delen van kennis. Door middel van e-learning en scholing voor BIG is gewerkt aan het deskundigheidsniveau van onze zorgprofessionals. In oktober 2020 is een e-learning voor triage beoordeling/ VALTIS methodiek uitgerold. Door de coronamaatregelen kon de scholing 'on site' tot op heden nog niet doorgaan. Ook werd in oktober 2020 een scholing aangeboden voor EVV-ers over de Wet zorg en dwang. Omgangsoverleggen zijn gehouden met de teams van De Bosrand en kleinschalig wonen over casuïstiek van zorgvragers met onbegrepen gedrag. Tot slot vond in

oktober een scholingsmiddag plaats voor werkbegeleiders.

Door middel van intervisie praten werkbegeleiders onderling om het werk te optimaliseren. Daarnaast wordt op formele en informele wijze feedback gegeven en gevraagd. Men spreekt elkaar aan op goede verslaglegging. Men geeft daarop gevraagd en ongevraagd feedback om effectief met elkaar te blijven communiceren, maar ook naar de familie van de cliënt.

Voor de medewerkers huishouding thuiszorg is een oriëntatie geweest voor een cursus. Hiervoor is in 2020 nog een keuze gemaakt voor de e-learning 'Stof genoeg' die de medewerkers in 2021 zullen volgen.

Voor de horecamedewerkers werd een e-learning door Medimec verzorgd. De training bevatte met name het thema HACCP en de methodiek van hygiënisch werken in de horeca. Omdat het lesmateriaal eigen opnames bevatte van de locatie Bethanië, was de lesstof heel praktisch en gelijk navolgbaar voor de medewerkers.

In januari is voor de tweede keer een training - Aan een gedekte tafel

- gegeven aan 4 medewerkers. In totaal hebben nu 8 medewerkers deze training gevolgd. In de loop van 2021 volgen de andere medewerkers. Voor vrijwilligers is het essentieel dat zij ook een training krijgen, deze volgt in 2021. De teamleider horeca zal deze training ontwikkelen.

De muziektherapeut volgde nog een aanvullende training voor haar expertisegebied.

Een verpleegkundige van De Bosrand deed mee aan de 2-jaarlijkse studiedag van de CHE, Ede met als thema 'Hoe houd je het vol?'

Door de komst van Covid-19 werden toegang verleend tot AskMe en Zorgpad modules van Mijn Noordhoff Health die vooral gingen over PBM, handhygiëne, geïsoleerd verplegen en cohort verplegen en aanverwante thema's.

*Bethanië als
'lerende organisatie'*

Door beperkte bezoekmaatregelen zijn in 2020 veel MDO's online gehouden. Dit vroeg weer nieuwe vaardigheden van collega's. Goed om te zien hoe collega's ook gegroeid zijn in de omgang met een media als 'Zoom'.

In 2020 is een verzorgende IG gestart met de opleiding GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric). Deze opleiding brengt verdieping in de kennis over dementie, onbegrepen gedrag en hoe dit te analyseren en het aanleren van benaderingswijzen om onbegrepen gedrag te verminderen.

Er zijn drie verpleegkundigen in 2020 aangenomen om de opleiding tot wondverpleegkundige bij het WCS te gaan volgen. Zij worden verpleegkundige met aandachtsgebied wondzorg voor Bethanië.

Voortdurend worden medewerkers toegevoegd die de BHV-scholing volgen. Tien keer per jaar kunnen BHV'ers zich inschrijven voor een herhalingscursus. Hierdoor kunnen zij hun certificaat jaarlijks up to date houden. Alle zorgprofessionals hebben een aftekenlijst op hun functieniveau waarop voorbehouden handelingen geregistreerd staan. Ze moeten hun bekwaamheid

op peil houden door het volgen van de e-learning en het uitvoeren conform de Vilans protocollen. De bekwaamheid is onderwerp van gesprek in jaarlijks functioneringsgesprek van elke medewerker.

Eind 2020 is begonnen aan het voorbereiden van een interne scholing over 'onbegrepen gedrag'. Deze scholing is bedoeld voor alle (zorg)professionals die met onbegrepen gedrag te maken hebben in hun werk. Een opleiding die verdieping brengt in de kennis over dementie, onbegrepen gedrag en hoe dit te analyseren en het aanleren van benaderingswijzen om onbegrepen gedrag te verminderen. Voor vrijwilligers volgt een aangepaste scholing.

Ook een interne scholing voor EVV-ers werd geschreven. Deze gaat medio mei 2021 voor het eerst van start en zal daarna periodiek terugkeren.

Met de fysio- en ergotherapeut van onze nieuwe behandeldienst werd in 2020 een start gemaakt met een oriënterende verkenning om de transferscholing uit te voeren. Dit zal in 2021 uitgerold worden.



Gebruik van hulpbronnen

Bij binnenkomst van het gebouw, ontmoet men eerst onze gastvrije receptionistes. Bij de balie kan men terecht voor allerlei zaken zoals uitleen van rolstoel met duwondersteuning, verhuur/reservering duo-fiets en gewoon om vragen te stellen.

Om onze bewoners een goed verblijf te bieden is het van belang om goed onderhoud uit te voeren aan het gebouw en de daarbij behorende buiten ruimten. Bethanië heeft zowel het onderhoud voor de tuin als de installatietechniek volledig uitbesteed.

Om onze bewoners op kleinschalig wonen meer bewegingsruimte te geven is er gekozen voor slimme sensoren. Men kan op basis van een afgestemd profiel de alarmeringen inregelen. Wanneer het niet noodzakelijk is wordt de verpleging niet gealarmeerd en kan de bewoner zijn/haar gang gaan. Verder wordt op verschillende plaatsen in het pand waar nodig gebruik gemaakt van plug en play sensoren.

Dit jaar is gestart met de inzet van een eigen huishoudelijk medewerker op het kleinschalig wonen. Dit wordt zeer gewaardeerd door zowel medewerkers als familie; deze inzet vermindert de druk van de zorg waardoor meer tijd beschikbaar is voor welzijn aan onze bewoners.

Begin 2020 organiseerden we een grote brandoefening op onze locatie Wicherumloo in Wekerom, in samenwerking met de brandweerkorpsen van De Valk en Harskamp. Ook

de EHBO-vereniging Wekerom-Harskamp-Otterlo en de BHV's van het woonzorgcentrum werden ruim betrokken bij het grootschalige 'incident'.

Door het gehele pand bevonden zich een behoorlijk aantal lotussen, slachtoffers en andere figuranten. De twee brandweerkorpsen kwamen snel na elkaar aan bij het pand waarna de grootschalige zoektocht naar de 'slachtoffers' werd gestart. Het was soms een hele klus voor de brandweerkorpsen om de lotussen, slachtoffers en de andere figuranten te vinden en beneden te krijgen door de heftige rook in het pand. Buiten bij de hoofdingang vingen de vele medewerkers van de EHBO-vereniging de 'gewonden' op en werden ze massaal opgevangen in het Kulturhus in Wekerom.

In de evaluatie kwam naar voren dat de aanwezige BHV-ers goed geïnstrueerd zijn en de kennis op pijl hadden m.b.t. het pand en de ontruiming. Aandachtspunt is de communicatie tussen de verschillende disciplines (BRW, EHBO, BHV). De BHV-ers zijn niet gewend om de brandweer of andere hulpdiensten "tegen" te spreken. Hier zullen we in de BHV-trainingen extra aandacht aan besteden. We kijken terug op een geslaagde oefening.

Financiële en administratieve organisatie

Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden om de financiële processen en afstemming hierover te verbeteren. Er is een ondersteunend programma aangeschaft (Speedbooks) om

financiële maandrapportages te genereren. Hierdoor verwachten we (nog) beter te kunnen sturen op kosten en baten.

Het HRM-systeem is in 2020 doorontwikkeld. Digitaal zijn de procedures voor melding WAZO verlof, werkkostenregeling en aanvraag studiekosten ingeregeld en deels al geïmplementeerd.

Privacy en AVG

Bethanië werkt met ZorgMail Secure een veilige e-mailapplicatie die gecertificeerd is. Om te voldoen aan NTA 7516 is een aparte mailserver geïnstalleerd en is tweetraps-authenticatie geïmplementeerd

PR en communicatie

We richten onze PR op potentiële zorgvraagzoekers en hun naasten, omwonenden met interesse in faciliteitenaanbod, werkzoekenden en potentiële vrijwilligers. Duidelijke afspraken over PR en communicatie zoals huisstijlbewaking, privacyregels gebruik foto's/video zijn dit jaar beschreven in een handboek.

Bethanië is actief op social media met een account op Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram. Hierop worden regelmatig posts gedaan, onder meer m.b.t. de openstaande vacatures maar ook over activiteiten die plaatsvinden. Deze posts worden goed gelezen, gedeeld en voorzien van reacties.

Website

De website van Bethanië en Wicherumloo wordt met regelmaat geactualiseerd.

Met de site willen Bethanië en Wicherumloo een toegankelijk online podium creëren. Het is de plek waar mensen zich oriënteren op zorg en begeleiding. Voor de organisatie is de site een belangrijk en ondersteunend kanaal voor personeelswerving. Met korte teksten en veel beeldmateriaal wil Bethanië de site aantrekkelijk maar vooral gebruiksvriendelijk maken. Middels deze website wil Bethanië transparant zijn m.b.t. beleid en ontwikkelingen. Dit kwaliteitsverslag alsmede het kwaliteitsplan en meerjarenbeleidsplan, worden op de website gepubliceerd.

Huisblad Wegwijs

Bethanië heeft een mooi eigen huisblad 'Wegwijs'. Dit blad verschijnt vier keer per jaar en elke editie heeft een eigen thema. In ons blad komen bewoners/cliënten, vrijwilliger en medewerkers aan het woord. Ook wordt aandacht besteed aan maatschappelijke en interne ontwikkelingen. Bethanië ontvangt regelmatig veel waardering

en complimenten voor het blad. De digitale versie is te vinden op onze website www.bethanie.nl.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Het werkgebied van Bethanië is de gemeente Ede, gelegen in het westelijk deel van de Veluwe en de zuidelijke Gelderse Vallei. Bethanië heeft een overeenkomst voor het leveren van Wlz- zorg afgesloten bij Menzis Zorgkantoor (regio Arnhem). Voor wat betreft de Wmo is een overeenkomst afgesloten met de gemeente Ede voor thuisondersteuning, begeleiding individueel en dagbesteding. Voor de Zvw is een overeenkomst gesloten met meerdere zorgverzekeraars.

Graag willen we in de komende jaren onze plaats in de wijk steeds meer innemen. De zorg en diensten die wij in huis aanbieden, willen wij in de wijk aanbieden, zoals (verpleeg-)zorg thuis, palliatieve zorg thuis, maaltijden aan huis, etc. Daarnaast wil Bethanië haar deuren open houden voor bewoners uit de wijk, zodat ook zij zich welkom weten binnen Bethanië met alle faciliteiten die daarbij horen.

Samenwerkingsrelaties

Bethanië heeft t/m mei 2020 structureel gebruik gemaakt van de specialist ouderengeneeskunde, het maatschappelijk werk, de fysiotherapie, een psycholoog en overige medische disciplines van Opella en Norschoten. Ook de samenwerking met de huisartsenpraktijk Crans en Hartvelt, op het terrein van Bethanië, verloopt naar wens. Een huisartsenpraktijk op ons terrein geeft gewenste reuring door de spreekuren.

Normaal gesproken opent Bethanië een dag per week haar deuren voor laagdrempelige ontmoeting voor senioren uit de wijk; Huiskamer Ede Oost. Onder begeleiding van een medewerker en een vrijwilliger kunnen senioren een dagdeel samen doorbrengen. Er is ruimte voor gesprekken en diverse andere activiteiten, al naar gelang behoeften van de deelnemers. Helaas is deze huiskamer het grootste gedeelte van het jaar gesloten geweest vanwege Covid-19.

Bethanië is met haar Raad van Bestuur actief betrokken bij de stuurgroep Ketenzorg Dementie en zij heeft twee casemanagers dementie in dienst.



Gebruik van informatie

In dit verslagjaar heeft Bethanië de cliënttevredenheid gemeten tijdens de reguliere evaluatiegesprekken (bijvoorbeeld tijdens een MDO), de PREM wijkverpleging en het onderzoek onder intramurale bewoners. De uitkomsten die relevant zijn worden structureel aan de orde gesteld tijdens de teamoverleggen waardoor verbeterpunten adequaat opgepakt kunnen worden. Met de uitkomsten van de evaluatiegesprekken, maar ook met de uitkomsten van Zorgkaart Nederland willen wij graag de kwaliteit van de zorg voor onze cliënten waar mogelijk verbeteren. Meer informatie over deze metingen is te vinden in hoofdstuk Leren en verbeteren van kwaliteit.

In de periode dat Bethanië gesloten moest worden voor bezoekers i.v.m. Covid-19, is onderstaand lied gezongen door de medewerkers in de kapel van Bethanië. Een emotioneel en indrukwekkend moment, dat ons bijblijft.



*Voor de mensen die hier wonen:
dat zij hier gelukkig zijn.
dat ze vrijuit kunnen leven
en in goede handen zijn.
Voor de mensen zonder woorden,
ook al roepen zij U niet.
Gij kent iedereen bij name
Lieve Heer', vergeet hen niet.*

*Voor hun vrienden en familie,
iedereen die naast hen staat:
dat zij altijd mogen weten
dat Uw hand hen niet verlaat.
Dat zij leven in vertrouwen
Dat Uw liefde wel voorziet.
Gij kent toch hun diepste vragen
Lieve Heer', vergeet hen niet.*

*Voor de mensen die hier werken:
om geduld en zorgzaamheid;
en om eerbied voor het leven
in zijn kracht en kwetsbaarheid.
Mogen wij elkaar nabij zijn
in geluk en in verdriet;
en de handen van Uw trouw zijn.
Lieve Heer', vergeet ons niet.*



Platteelhof 3
6711 JK Ede

+31 (0)318 68 99 99
info@bethanie.nl
www.bethanie.nl