

Jaarverslag 2022



Topaz
Het hele leven telt

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het hele leven telt

Ons motto 'het hele leven telt' is het uitgangspunt bij ons handelen. We investeren in het kennen van onze bewoners, in wie de bewoner was maar ook in wie de bewoner nu is. Op welke manier kan de bewoner nog zelf de regie blijven voeren over zijn leven, wat is de wens daarin? Dit doen we door te luisteren, aandacht te geven, begrip te tonen en van daaruit te kijken wat er nodig is om de bewoner een fijne dag te geven. De naasten van de bewoner zijn daarin heel belangrijk en betrokkenheid van de naasten juichen wij toe. We zijn ervan overtuigd dat naasten een waardevolle bijdrage leveren in het creëren van een warme, vertrouwde en veilige woonomgeving. Vanuit de visie op kleinschalig zorgen is het streven om een vaste kern medewerkers (zorg, facilitair, behandelaren, vrijwilligers) om de bewoners te plaatsen zodat bewoners de medewerkers kennen en bovenal de medewerkers de bewoners kennen om op die manier goed aan kunnen sluiten bij de behoeften van de bewoners.

Bij de cliëntenraadpleging die jaarlijks gehouden wordt, zijn een aantal thema's gekozen die voor ons een weergave zijn van ons motto 'het hele leven telt'. Dit zijn de thema's: Kwaliteit van leven, Afspraken en Luisteren. In de tabel hiernaast zijn de uitkomsten over de jaren 2022 en 2021 opgenomen.

Het gemiddelde cijfer van 2022 is gelijk aan dat van 2021 met op de onderdelen een lichte verschuiving.

	het hele leven telt	Kwaliteit van leven	Afspraken	Luisteren
2022	7,9	7,9	7,8	7,9
2021	7,9	7,8	7,8	8

uitkomsten cliëntenraadpleging 'het hele leven telt'

Natuurlijk zijn we blij met deze waardering. We zijn ons er ook van bewust dat er altijd ruimte is voor verbetering. Onze ambitie is om op dit thema gemiddeld een 8 te scoren.



Zorg in de laatste levensfase

Veel van onze bewoners brengen het laatste deel van hun leven bij ons door. Om die reden heeft Topaz een commissie palliatieve zorg die bestaat uit vertegenwoordigers vanuit de artsen, zorg, welzijn, geestelijk verzorgers en centrale cliëntenraad. De commissie stelt zich tot doel de palliatieve zorg binnen Topaz te blijven ontwikkelen en professionaliseren zodat de bewoner/cliënt samen met diens naasten, op diens eigen manier afscheid van het leven kan nemen. Hierbij is aandacht voor lichamelijke, psychische, sociale en spirituele vragen, wensen en behoeften die de bewoner/cliënt en/of de naasten hebben. De commissie werkt met een jaarplan en het bestuursverslag is op aanvraag beschikbaar. In dit verslag willen we graag een aantal punten opnemen:

- In het voorjaar is op de locatie Overduin een lezing door Sander de Hosson gegeven over palliatieve zorg. Hij is longarts en expert op het gebied van palliatieve zorg. Medewerkers van Topaz en collega organisaties hebben hieraan deelgenomen.
- In de week van de palliatieve zorg (oktober) is een mini symposium voor collega's zorg en behandeling georganiseerd met als thema Palliatieve zorg aan islamitische bewoners. Een islamitisch geestelijk verzorger gaf uitleg over de gedachten rond ziekte en sterven bezien vanuit de Islam en beantwoordde vragen uit de zaal. Ook is er casuïstiek besproken en is de richtlijn Omgaan met cultuur diversiteit in de palliatieve fase gepresenteerd. Het minisymposium was goed bezocht.
- Op locatie Overrhyn is een pilot waakvrijwilligers gestart in samenwerking met Transmuralis. Er zijn 2 vrijwilligers opgeleid tot waakvrijwilliger. Eén is ingezet geweest. De pilot loopt door in 2023.

Waakvrijwilligers worden ingezet bij bewoners die terminaal zijn en geen of een overbelast mantelzorgsysteem hebben.

- De waakmanden zijn met dank aan de Vrienden van Topaz weer op elke locatie aanwezig om naasten te ondersteunen tijdens het waken in de laatste levensfase.

Procedure zorg

Afspraken over de zorgverlening, begeleiding en behandeling worden vastgelegd in het cliëntplan. Dit wordt 2x per jaar besproken met de cliënt en de cliëntvertegenwoordiger. In de voorgaande jaren is een project uitgevoerd om het Elektronisch cliëntendossier (ECD) zodanig in te richten dat het aansluit bij ons motto 'het hele leven telt'.

Uitgangspunt daarbij is dat de medewerkers snel een beeld krijgen van wie de bewoner is, welke zorg er nodig is en welke wensen er zijn voor de toekomst. De invulling van het dossier gebeurt vanuit de ik-vorm, dus vanuit het perspectief van de bewoner. Er wordt niet meer gewerkt vanuit doelen maar vanuit gewoonten en wensen van de bewoners.

Om de medewerkers te ondersteunen in het hanteren van het ECD en ook te voldoen aan vereisten vanuit wet- en regelgeving m.b.t. het ECD is er een procedure zorg opgesteld die aansluit bij de inrichting van het ECD en bij de werkprocessen op de afdelingen. Deze procedure zorg is een uitgebreid document geworden wat als handleiding gebruikt kan worden door medewerkers, ook zijn er werkinstructies toegevoegd zodat het voor medewerkers duidelijk is wat waar vastgelegd kan worden. De procedure zorg is in 2022 geïmplementeerd. In 2023 wordt een interne audit uitgevoerd om te toetsen of de procedure zorg bijdraagt aan de zorgverlening.

Kleinschalig zorgen

In 2021 zijn de pilots op Vlietwijk, Lakenhof en Zuydtwijck afgerond en is de verbreding van de beweging ingezet naar heel Topaz, behalve Revitel. Begin 2022 zijn op alle locaties gesprekken gevoerd over de visie op kleinschalig zorgen. Van daaruit is gekeken welke onderdelen van kleinschalig zorgen voor de betreffende locatie extra aandacht vroegen in 2022. Deze onderdelen zijn opgenomen in de jaarplannen. Voor sommige locaties was de samenwerking met de behandeldienst een punt. Een andere locatie had vooral de focus op het realiseren van huiskamers. En op weer een andere locatie lag de focus op de samenwerking met naasten.

Verder is in 2022 een nieuwe visie ontwikkeld vanuit de behandeldienst, waarin de rol van behandelaren in kleinschalig zorgen beschreven staat.

Ook vanuit de ondersteunende diensten is er op allerlei manieren aandacht geweest voor kleinschalig zorgen. Bijvoorbeeld: gesprekken over de bouwsteen Personele samenstelling zijn meegenomen in een andere wijze van begrotingsbesprekingen. Een ander voorbeeld is de afstemming met het programma Slim en wendbaar om te zorgen dat beide bewegingen goed op elkaar aansluiten. En nog een voorbeeld is het onderzoeken hoe en in hoeverre Prezo de beweging naar kleinschalig zorgen stimuleert en ontwikkeling hierin zichtbaar kan maken.

In 2023 wordt de ontwikkeling naar kleinschalig zorgen voortgezet. Elke locatie heeft zijn eigen aandachtspunten. Zo neemt Munnekewijk



de nieuwe huiskamers in gebruik en bereidt Foreschate zich verder voor op de verhuizing naar de kleinschalige nieuwbouw in 2024. Onderwerpen die in 2023 voor alle locaties spelen zijn: informele zorg, met name de samenwerking met naasten, welzijn met daarbij de rol van activiteitenbegeleiders, gastvrijheid en leiderschap.

Tot slot wordt in 2023 de visie op kleinschalig zorgen na 3 jaar opnieuw tegen het licht gehouden en waar nodig aangescherpt.

Bij alles vormt de personele bezetting een uitdaging, omdat dit op gespannen voet staat met één van de belangrijkste uitgangspunten van kleinschalig zorgen, namelijk zorgen dat we iemand kennen, dat we weten wat er voor hem of haar op het spel staat, hier goed op afstemmen en bij aansluiten.

Seksualiteit en intimiteit

Het hele leven telt en daarmee ook alle zaken die bij het leven horen. Privacy, intimiteit en seksualiteit vinden we bij Topaz daarom belangrijke onderwerpen. Op Valentijnsdag 2022 hebben we dit belangrijke onderwerp opnieuw onder de aandacht gebracht. Er zijn kaartjes en een box ontworpen om uit delen op elke locatie. Tevens is er een nader beleid gemaakt. Ook was er op Valentijnsdag een lezing. Dit heeft de locaties meer handvatten gegeven. In 2022 zijn enkele locaties verder zelfstandig aan de slag gegaan met het thema.

Er zijn nulmetingen gedaan om te kijken wat medewerkers nu weten en missen rond het onderwerp. Naar aanleiding daarvan is er een informatiegidsje ontwikkeld.



In 2023 wordt verder gewerkt aan dit belangrijke thema.

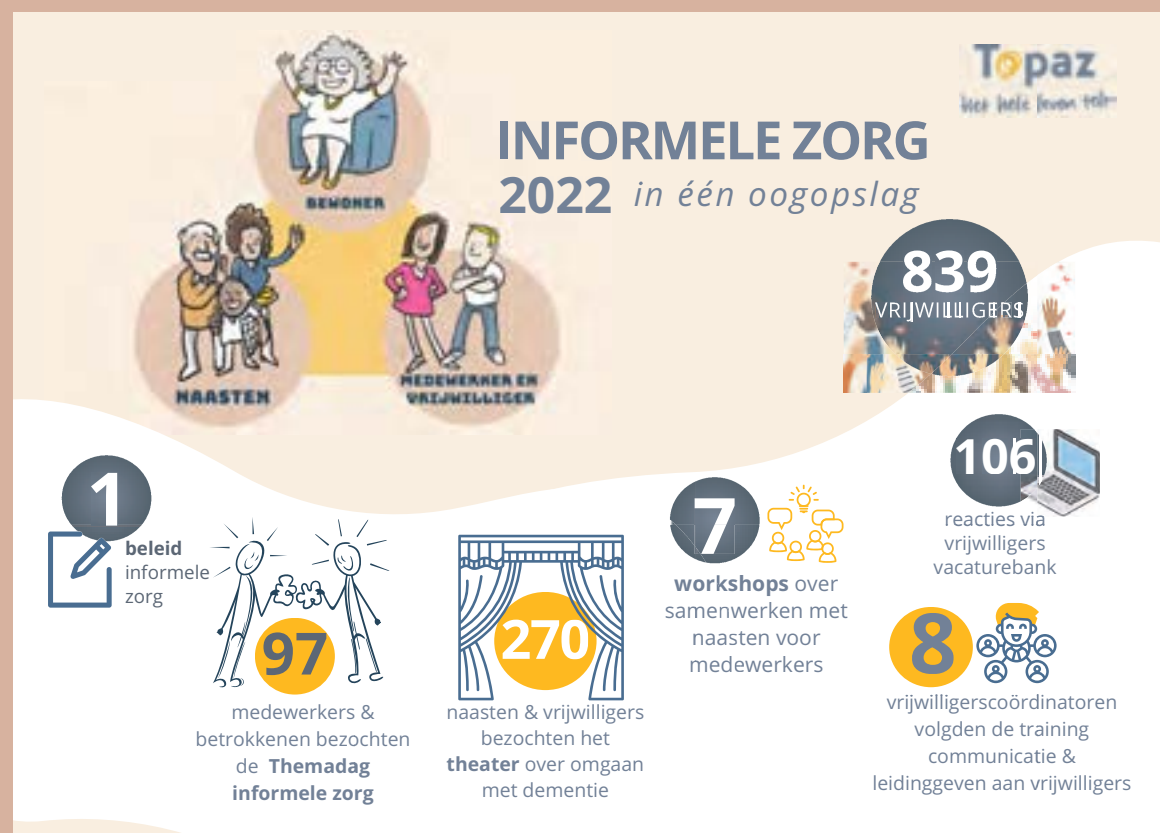
2 Wonen en welzijn

Zinvolle dagbesteding en zingeving

Een zinvolle dagbesteding, daar streven we naar voor iedere bewoner. Dit doen we op verschillende manieren. Groepsactiviteiten, individuele activiteiten, grote dingen en kleine dingen. Onze activiteitenbegeleiders, gastvrouwen en -heren en vrijwilligers hebben hierin een belangrijke rol. Op onze intranetpagina zijn wekelijks impressiefoto's te zien van wat er allemaal gedaan wordt.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Ondersteuning van vrijwilligers op de locaties is van grote toegevoegde waarde. Vrijwilligers zijn op veel verschillende manieren inzetbaar. Voor individuele activiteiten en voor groepsactiviteiten. De coördinatoren informele zorg hebben een jaarverslag opgesteld waarin zij inzichtelijk maken wat er gedaan is op het gebied van informele zorg. De infographic hiernaast geeft hier een beeld van.





De beweging Gastvrij Ontvangst

De ontvangst, het warme welkom (een warme omhelzing) is een belangrijk onderdeel van de beleving van een bewoner, een bezoeker en een medewerker. Daarom heeft Topaz voor de beweging Gastvrij Ontvangst gekozen. De kern van de beweging Gastvrij Ontvangst is als volgt omschreven: “Door met elkaar die stap extra te zetten geven we nog meer betekenis aan het leven van onze bewoners, dit doen we door vanuit de ogen van de bewoner te kijken, vragen te stellen en intieme momenten te creëren. Samen met de informele zorg dragen we hiertoe bij aan een gevoel van thuis en hebben we ook oog voor elkaar als collega en mantelzorger.” Dit sluit naadloos aan bij onze kernwaarde 'Welkom'.

Om aan deze visie vorm te geven is in mei 2022 de locatie Zuydtwijck van start gegaan met Gastvrij Ontvangst. Er heeft een grote verbouwing plaatsgevonden en in de ontvangstruimte is een plek gecreëerd voor bezoekers, bewoners en medewerkers. Daarnaast zijn de medewerkers receptie en medewerkers restaurant samengevoegd naar één team waarbij dit team tezamen de ontvangst verzorgt. De receptiebalie is daarmee verdwenen, telefoontjes komen via een centrale binnen zodat de medewerker Gastvrij Ontvangst (GO) alle aandacht voor de mensen in de ruimte kan hebben. In 2023 wordt geëvalueerd om te beoordelen of er nog aanpassingen nodig zijn. De komende jaren wordt de Gastvrij Ontvangst uitgerold naar de andere locaties waarbij voor iedere locatie maatwerk toegepast wordt.

Eten en drinken

In 2021 zijn er culinair coaches aangesteld. Bij het verder vormgeven van kleinschalig zorgen zijn de centrale keukens gesloten en worden de maaltijden op de huiskamers gemaakt. Gastvrouwen en -heren koken inmiddels op vrijwel alle locaties op de huiskamers. Dit draagt eraan bij dat eten en drinken voor onze bewoners meer een beleving wordt. Dat staat centraal in de visie op eten en drinken.



De culinair coaches hebben een belangrijke rol in het aandacht vragen voor eten en drinken. Zij adviseren en ondersteunen teamleiders zorg en/of facilitair, sluiten aan bij overleggen naar behoefte van de locatie,

nemen deel aan de menucommissie van Topaz, ondersteunen bij themadiners, onderhouden contact met leveranciers, denken mee in vormgeven van Gastvrij Ontvangst en voeren HACCP-audits uit. Een heel breed palet aan taken.

Daarnaast hebben zij een belangrijke rol in het vormgeven van de scholing voor de gastvrouwen en -heren. Zo hebben de gastvrouwen en -heren scholing ontvangen door middel van een vakdag waarin zij geïnspireerd zijn om hun vak nog beter uit te oefenen. Onderstaande illustratie geeft een impressie van wat behandeld is.

Woonomgeving

Een fijne woonomgeving heeft heel veel invloed op het geluksgevoel van de bewoner. Uit de cliëntenraadpleging 2022 blijkt dat de bewoners over de accommodatie meer tevreden zijn dan het voorgaande jaar. De gemiddelde score is in 2022 7,8 terwijl dit in 2021 nog 7,5 was. Wel is het zo dat de nieuwste gebouwen boven de 8 scoren en de oudere gebouwen rond de 7,5.

In 2022 is gestart met de nieuwbouw voor locatie Foreschate in Voorschoten. De bewoners zijn verhuisd naar locatie Groenhoven in Leiden. De verwachting is dat zij begin 2024 in de nieuwbouw terecht kunnen. Daarnaast zijn in 2022 de voorbereidingen getroffen op locatie Overduin om nieuwbouw te realiseren voor de bewoners met de ziekte van Huntington. Een grote operatie. In mei 2022 is een deel van de bewoners verhuisd naar locatie Zuydtwijck waar zij 2 jaar zullen wonen. De oudbouw is gesloopt en de nieuwbouw is in het najaar van start gegaan. De verwachting is dat zij halverwege 2024 naar de nieuwbouw verhuizen. Daarnaast is er uiteraard ook onderhoud aan de

gebouwen nodig. Op de locatie Overduin zijn bijvoorbeeld de afdelingen waar mensen met dementie wonen gerenoveerd waarbij ook nieuwe keukens geplaatst zijn voor het koken op de huiskamers door de gastvrouwen en -heren. Bij het onderhoud is ook aandacht voor duurzaamheid: bij het vervangen van oude ketels is gekozen voor een lucht warmtepomp en leidingen worden geïsoleerd om warmteverlies tegen te gaan. Bij de verlichting wordt nu gekozen voor ledverlichting. Bij het onderhoud hoort ook een nieuwe frisse verlaag, het vervangen van sanitair en het vervangen van vloerbedekking door een pvcvloer. Op verschillende locaties zijn dit soort werkzaamheden uitgevoerd om op die manier de woonomgeving aangenamer te maken.



3 Veiligheid en kwaliteit

Corona

In dit bestuursverslag kan niet voorbijgegaan worden aan corona. Ook in 2022 hebben we hier veel mee te maken gehad. Doordat de meeste bewoners gevaccineerd zijn en ook herhaalvaccinaties hebben gehad, zijn er minder uitbraken geweest. Daarnaast zijn ook de meeste medewerkers volledig gevaccineerd. Als er een uitbraak was dan zijn bewoners hier minder ziek van waardoor de beperkingen mee vielen. Dit was ook het landelijke beeld. Voor medewerkers blijft het werken in beschermende kleding zwaar. De landelijke maatregelen zijn afgeschaft waardoor we weer terug konden naar de oude situatie van voor de pandemie. Dit is voor iedereen prettig. Locaties zijn goed in staat om zelf te acteren in geval van besmettingen zowel bij bewoners als bij medewerkers. Iedere locatie heeft een eigen coronateam. Dit heeft ertoe geleid dat het centrale coronateam in de zomer van 2022 in een slaapmodus is gegaan. Uiteraard worden de ontwikkelingen gevolgd en op indicatie komt het centrale team bij elkaar als er een Topaz brede beleidswijziging nodig is.

Indicatoren basisveiligheid

Jaarlijks levert Topaz kwaliteitsindicatoren aan in de landelijke portal. Een aantal indicatoren zijn verplicht en daarnaast moet de organisatie minimaal 2 keuze indicatoren meten. Deze keuze is bepaald in overleg met de teamleiders en de CCR. De verplichte indicatoren zijn: Advance Care Planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Als keuze indicator is gekozen voor decubitus prevalentie en continentie.

Leren

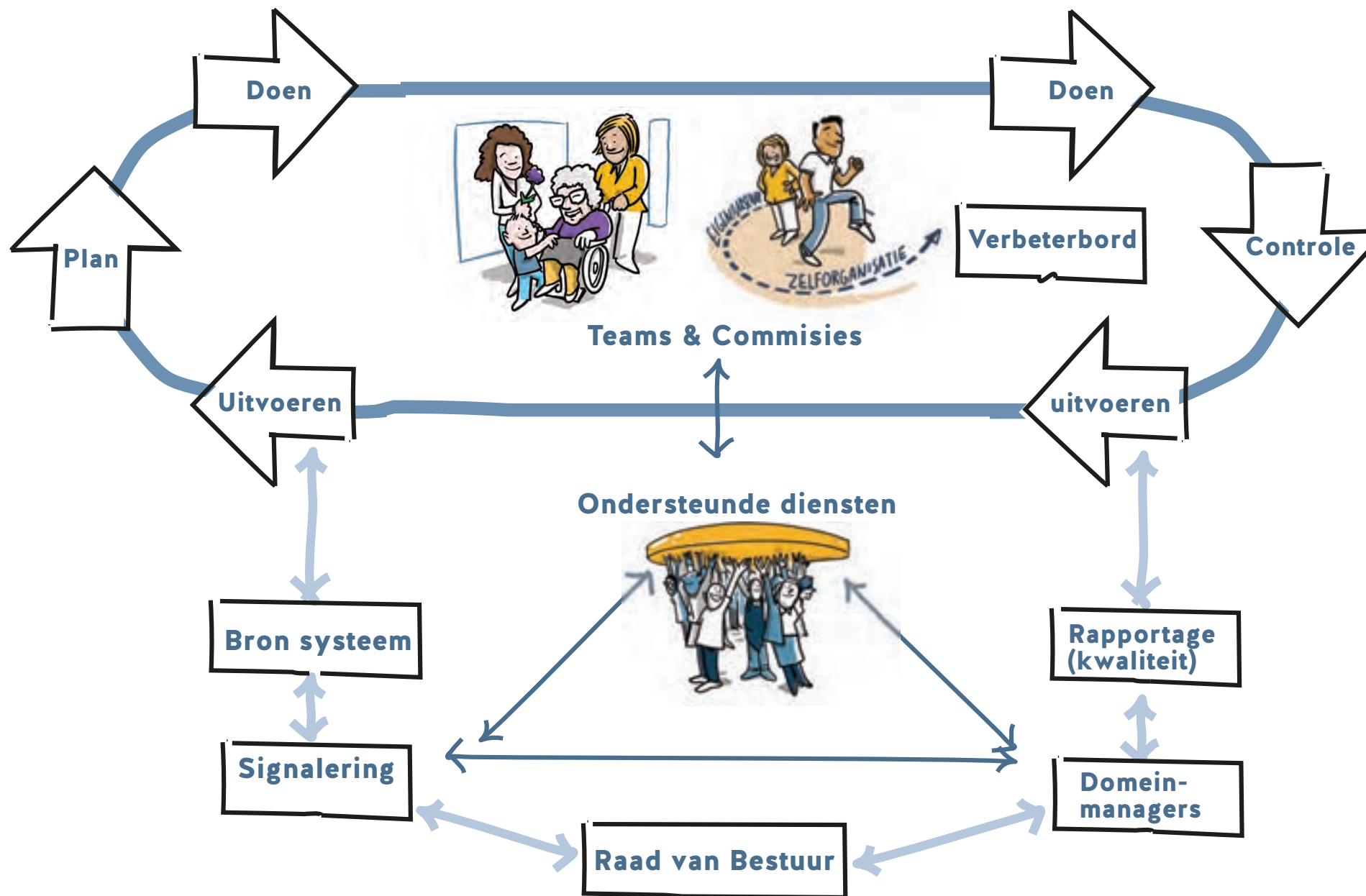
Het meten van deze indicatoren heeft tot doel om met elkaar te leren en verder te ontwikkelen uiteraard met als doel de zorgverlening aan onze bewoners te verbeteren. Om die reden zijn de uitkomsten van de metingen op afdelingsniveau teruggekoppeld naar de leidinggevenden met het verzoek de uitkomsten multidisciplinair te bespreken in het eigen team. Daarnaast is er een Topaz rapportage opgesteld op locatieniveau. Deze uitkomsten zijn, zoals gebruikelijk, in het MT van Topaz besproken, evenals met de CCR en de Raad van Toezicht.

Resultaten

Over de resultaten van de kwaliteitsindicatoren zijn we als organisatie zeer tevreden. Het maakt ook dat er in toenemende mate nagedacht wordt of deze indicatoren ons nog aanzetten tot het lerende effect, het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. Aan de andere kant is het zo dat indicatoren die al meerdere jaren uitgevraagd worden ieder jaar een nog iets betere score laten zien, hoewel dit soms om 0,1% gaat.

In bijlage 1 zijn de resultaten opgenomen op locatieniveau. Daarnaast wordt er inzage gegeven in de gemiddelde score voor Topaz. Na 1 juli 2023 zijn de resultaten ook inzichtelijk op de [website zorginzicht](#) waar openbare databestanden van de verpleeghuiszorg te vinden zijn.





Kwaliteitsdashboard

Naast de indicatoren basisveiligheid die jaarlijks in kaart worden gebracht zijn er nog meerdere onderwerpen waaraan we binnen Topaz de stand van zaken rondom kwaliteit en veiligheid aflezen. Denk hierbij aan cliëntenwaardering, ondertekening van cliëntplan, risicosignalering op individueel cliëntniveau, interne audits, analyse van incidenten bij cliënten, beschikbaarheid van een verklaring omtrent gedrag en gevoerde functioneringsgesprekken. Veel van deze onderwerpen zijn ingericht in het kwaliteitsdashboard dat opgenomen is in de managementinformatie. Op die manier heeft iedere leidinggevende periodiek inzicht in de actuele informatie. Een aantal onderwerpen lichten we in dit verslag extra toe. Cliëntwaardering wordt in hoofdstuk 8 toegelicht en Personeel komt in hoofdstuk 6 aan de orde.

kwaliteitsdashboard Topaz december 2022

Client waardering	Freq	Realiteit	Norm	Afwijking	Status	%
ZorgkaartNederland waarderingscijfer	tm Mnd	7,9	8,0	-0,1	◆	
Het hele leven telt	Jaar	69%	60%	9%	✓	
Client Dossier						
Clientplan ondertekend	Mnd	739	914	-175	●	81%
Actuele Risico's	Mnd	752	806	-54	◆	94%
Veiligheid						
Brandveiligheid	Kw	57,0	63,0	-6,0	●	90%
Legionella	Kw	35,5	36,0	-0,5	✓	96%
HACCP	Kw	34,0	36,0	-2,0	◆	94%
Interne audit	tmMnd	2	3	-1	◆	75%
MIC Rapportages	Kw	11	11	0	✓	100%
Personeel						
Bevoegd	Mnd	271	528	-257	●	77%
VOG	Mnd	1.972	1.993	-21	◆	99%
Geregistreerde functioneringsgesprekken	1x2J	640	1.487	-847	●	43%

Cliëntdossier

Vanuit het kwaliteitsdashboard is te zien dat niet alle cliënten beschikken over een ondertekend cliëntplan. De norm die gehanteerd wordt is dat 95% van de cliënten die langer dan 6 weken bij ons woont een geaccordeerd plan heeft dat niet ouder mag zijn dan 6 maanden. Hierin is een inhaalslag nodig. Een van de oorzaken waardoor dit niet op orde is, is gelegen in de krapte op de arbeidsmarkt. Doordat het moeilijk is om vast personeel te krijgen komen cliëntplan evaluaties onder druk te staan waardoor dit niet altijd binnen het half jaar lukt. Aan het bepalen van de actuele risico's en het opnemen daarvan in het cliëntplan is te zien dat dit wel goed in kaart is gebracht hetgeen een indicatie is voor de actualiteit van het cliëntplan.

Veiligheid

Ieder kwartaal wordt door de coördinator veiligheid een veiligheidsrapportage opgesteld waarin de volgende onderwerpen opgenomen zijn: brandveiligheid, legionella en HACCP. Het MT van Topaz hecht een groot belang aan deze rapportage omdat dit inzicht geeft of de veiligheid van cliënten en medewerkers gewaarborgd wordt. Met betrekking tot de brandveiligheid is op te merken dat er uitsluitend uitval is bij de opkomst bij de BHV scholing. Dit moet namelijk boven de 90% liggen en ligt voor veel locaties tussen de 70 en 80%. Het is de vraag of deze indicator nog een juiste indicator is. Het aantal BHV geschoolde medewerkers op de locatie is namelijk toereikend en er zijn iedere dienst BHV'ers aanwezig. Indien er gewerkt wordt met oproepkrachten die niet BHV geschoold zijn wordt een brandwacht ingehuurd. In 2023 zal opnieuw gekeken worden of de normen set voor dit onderdeel passend is. Een belangrijk onderdeel bij

brandveiligheid zijn oefeningen. Deze hebben op alle locaties meerdere keren plaatsgevonden. Ook het managementteam van Topaz heeft een oefening gedaan. Dit zal in 2023 een vervolg krijgen zodat bij een eventuele crisis het management goed weet te handelen.

Met betrekking tot de HACCP kan opgemerkt worden dat op 2 locaties de HACCP-audit op 2 afdelingen niet aan de norm voldeed. Deze afdelingen krijgen een heraudit binnen 3 maanden.



Interne audits

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een belangrijk thema in de organisatie. De meeste bewoners zijn afhankelijk van ons als het gaat om de medicatieverstrekking. Om die reden hechten we er waarde aan om te meten of dit ook gebeurt op een veilige manier volgens de afspraken die we daarover hebben gemaakt. Jaarlijks wordt een audit gedaan op dit onderwerp. Medewerkers van de ene locatie doen een interne audit op een andere locatie aan de hand van een vastgesteld format. Op die manier waarborgen we de objectiviteit en kunnen medewerkers daarnaast zien hoe dit op een andere locatie vormgegeven wordt. Hierdoor wordt het leren van elkaar gestimuleerd. De uitkomsten van de interne audit worden teruggekoppeld aan de locaties en het MT van Topaz. Daarnaast worden de uitkomsten in de commissie medicatieveiligheid besproken en worden de uitkomsten gebruikt in het evalueren en bijstellen van documentatie die betrekking heeft op medicatieveiligheid. Op 1 locatie is geconstateerd dat de medicatieveiligheid niet op orde is en er risico's voor cliënten en medewerkers waren. Daar zijn direct corrigerende maatregelen ingezet en een heraudit is gedaan na 3 maanden. Hierin is geconstateerd dat er weliswaar verbeteringen waren maar het nog niet voldeed. Tijdens de Prezo audit in november van 2022 op deze locatie zijn geen tekortkomingen geconstateerd op het gebied van medicatieveiligheid. Op de ontmoetingscentra komt het steeds vaker voor dat bezoekers ook medicatie gebruiken waarbij ondersteuning van medewerkers nodig is, om die reden is een procedure medicatieverstrekking op de ontmoetingscentra opgesteld.



Infectiepreventie

In het kader van 'het hele leven' telt is infectiepreventie en antibioticaresistentie een belangrijk thema voor de cliëntveiligheid en kwaliteit van zorg. Onze voorzitter raad van bestuur neemt namens alle VVT-organisaties in de regio Zuid Holland Noord deel aan de stuurgroep antibioticaresistentie van de GGD. De activiteiten van de Infectie Preventie Commissie (IPC) zijn erop gericht om infectiepreventie te bevorderen en richtlijnen en instructies t.a.v. antibioticaresistentie uit te voeren. De commissie werkt met een jaarplan en heeft ook een bestuursverslag opgesteld. Vanuit dit bestuursverslag nemen we de volgende punten graag op in deze rapportage:

- Protocollen zijn actueel en het beleid is geheel vernieuwd. Het beleid is zodanig opgesteld dat op eenvoudige wijze snel kennis te nemen is van ieders taken en verantwoordelijkheden t.a.v. hygiënisch werken, preventie en bestrijding. Daarnaast zijn er 4 onderwerpen toegevoegd waarin de geïnteresseerden kunnen lezen waarom er een infectiepreventiebeleid is, hoe wij in Topaz kennis delen, de uitvoering monitoren en samenwerken in de keten. Vanaf plaatsing in mei 2022 is het beleid door 120 personen 413 keer bekeken (ijkdatum 10-1-2023).
- 7 aandachtsvelders Infectiepreventie hebben de meerdaagse gratis training Contactpersoon Infectie Preventie gevolgd. Deze werd aangeboden door het Antibioticaresistentienetwerk.

- Het advies van de infectiepreventiecommissie om handalcohol, handschoenen en handzeep te harmoniseren en standaardiseren is overgenomen. Het is zelfs uitgebreid met wc-papier, handdoekjes, dameshygiëne en dispensers. Hiervoor is een projectgroep gestart onder leiding van een facilitair teamleider van locatie Overduin. Dit project zal in 2023 doorlopen.
- Topaz heeft zich aangesloten bij MUIZ een Meldpunt voor Uitbraken Infectie Ziekten. Inzage in uitbraken en hierop passend handelen en acties ondernemen om dit verminderen is een verplichting waaraan wij tot op heden niet methodisch aan voldeden. Met het aansluiten bij dit meldpunt geven we hieraan invulling.

Daarnaast worden er 2-jaarlijks volgens een roulerend schema audits uitgevoerd door een deskundige infectiepreventie van een externe organisatie. Deze deskundige infectiepreventie is ook lid van de commissie. Van de in het totaal 5 uitgevoerde audits waren er 2 onvoldoende. De locaties maken naar aanleiding van de ontvangen rapportage een verbeterplan. De norm is dat er voor minimaal 75% gewerkt wordt volgens de richtlijnen om infectieverspreiding te voorkomen.

4 Leren en werken aan kwaliteit

Prezo keurmerk

In 2022 heeft Topaz gekozen voor een ander keurmerk. De grootste reden hiervoor is dat het HKZ-certificaat dat de organisatie 15 jaar heeft gehad, niet meer paste bij de huidige strategie. We hebben gekozen voor het Prezo keurmerk. Dit keurmerk is gebaseerd op het kwaliteitskader, daarnaast gaat het gericht op zoek naar ervaringen van de cliënt, het reflecterend en lerend vermogen van de medewerkers en de inrichting van de ondersteunende structuur. Het gaat op zoek naar het waarom en kijkt wat ingezette acties betekenen voor de cliënt. Dit sluit goed aan bij ons motto 'het hele leven' telt en de Lean methodiek die ook kijkt naar de waardetoevoeging. Een ander groot verschil is dat dit keurmerk een locatiekeurmerk is i.p.v. een organisatiekeurmerk. Hiermee stimuleren we de locaties ook om het eigenaarschap te pakken op het behalen en behouden van het keurmerk. In 2022 hebben alle locaties het keurmerk gehaald. Revitel maakt in 2023 de overstap. Naast de locaties hebben ook de ontmoetingscentra en Topaz 360 een keurmerk behaald. We zijn enorm trots dat alle locaties het certificaat in 1x behaald hebben.

Zelforganisatie en Slim & Wendbaar

Om de toegevoegde waarde te bewerkstelligen heeft Topaz ervoor gekozen te werken volgens de principes van Lean. We willen onze zorg graag slim en wendbaar (Lean) organiseren zodat we snel in kunnen springen op veranderingen maar ook dat medewerkers ervaren knelpunten zelf oppakken. Meer bezig zijn met wat ertoe doet en



stoppen met de dingen die er niet toe doen, waardoor meer tijd beschikbaar is voor de zorg en het welzijn van bewoners. Dit draagt bij aan zelforganisatie en eigenaarschap. Twee medewerkers van Topaz zijn tot gecertificeerd leancoach opgeleid. Dit programma loopt sinds 2018. Topaz wordt daarin ondersteund door instituut Lean Verbeeten. Inmiddels is er zoveel ervaring opgedaan dat de ondersteuning meer naar de achtergrond zal gaan. Medewerkers blijven de mogelijkheid krijgen om een yellow belt of green belt training te volgen. Daarnaast volgen leidinggevend en andere sleutelfiguren in de organisatie over het algemeen de Lean leiderschapstraining.



Doelgroep expertisecentrum Huntington

Vanuit de Commissie expertisecentra langdurige zorg is voor een aantal doelgroepen die behoren tot de laagvolume hoog complex doelgroep vastgesteld dat daar een kennisinfrastructuur voor nodig is. De ziekte van Huntington is een van deze doelgroepen. Een van de onderdelen van de kennisinfrastructuur is dat er een aantal doelgroep expertisecentra zijn. Topaz heeft het selectieproces voor dit doelgroep expertisecentrum succesvol doorlopen. Hier zijn we enorm trots op en dit is een bevestiging dat we met de zorgverlening, onze kennis en kunde, en ons onderzoek tot de top van Nederland behoren.

Topcare predicaat Huntington en GRZ

Topaz heeft al geruime tijd het Topcare predicaat Huntington. Eens per 3 jaar wordt getoetst of we als organisatie nog voldoen aan de criteria. In 2024 zal die toets weer afgenomen worden.



Daarnaast heeft locatie Revitel in 2022 het Topcare GRZ predicaat behaald. Dit betekent een tweede Topcare predicaat. Extra trots zijn we omdat het in eerste instantie de bedoeling was om een proefaudit te doen, echter zijn we meteen voor een initiële audit gegaan. Deze beoordeling was zodanig positief dat er 2 aandachtspunten geformuleerd werden. Na het indienen van het plan van aanpak is het predicaat toegekend.

Topaz heeft de ambitie om nog een derde predicaat te behalen en dat is voor dementie. Hier zal de komende jaren de aandacht naar uit gaan.

Commissies

Binnen Topaz zijn meerdere Topazbrede commissies actief. In dit bestuursverslag wordt hier op verschillende punten naar verwezen. In 2022 is een nieuwe commissie ingesteld en dit betreft de commissie decubitus en ernstig huidletsel. Het hebben van decubitus (of ernstig huidletsel) heeft grote invloed op de kwaliteit van leven van onze bewoners. Het doel van de commissie is om de preventie en behandeling van decubitus (en ernstig huidletsel) binnen Topaz naar een hoger niveau te brengen. Hierdoor willen we de incidentie, ernst en/of duur van decubitus (en ernstig huidletsel) naar beneden brengen.

Successen

- Opstart commissie decubitus (en ernstig huidletsel) is goed gelukt. November 2021 is de commissie decubitus gestart als Topaz-brede commissie. De commissie draait sindsdien goed. De leden (vooral de behandelaren) zijn trouw aanwezig tijdens de overleggen. Alle leden leveren gevraagd en ongevraagd input. Er is goede energie in de commissie. Ook buiten de commissievergaderingen om is op onderwerp goed overleggen te plannen.
- De richtlijn decubitus is grondig geëvalueerd en staat aangepast in het handboek. Dit was een mooie klus om mee te beginnen. Alle leden hebben hun input geleverd voor hun deel in de richtlijn. Alle informatie is op deze manier mooi bij elkaar gekomen.
- De wondkaart (zakkaartje voor verpleegkundigen, VS-en en artsen) is geëvalueerd en wordt opnieuw gedrukt.

Risico's

- Continuïteit in de commissie blijft lastig door de werkdruk die (vooral de zorgmedewerkers) ervaren op de werkvloer. Het lukt tot nu toe gelukkig nog steeds wel om de input van de zorgmedewerkers op andere momenten te verzamelen.
- Rol wondverpleegkundigen blijft nog onduidelijk vanuit Topaz. Mogelijk hiermee samenhangend blijft de continuïteit van wondverpleegkundigen lastig binnen Topaz. Opgeleide wondverpleegkundigen vertrekken naar andere instellingen.
- Kwaliteit van de wondzorg binnen Topaz blijft nog onduidelijk. Dit zou beter in kaart gebracht kunnen worden door de wondverpleegkundigen hierin een rol te geven.

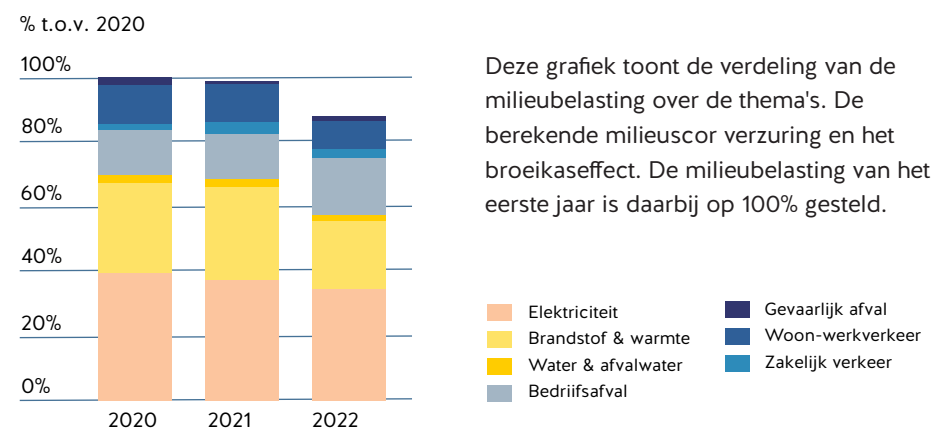
Duurzaamheid

Duurzaamheid moet een vanzelfsprekend onderdeel worden van de ouderenzorg. Als Topaz hier goed in meebeweegt, zorgen we automatisch nog beter voor onze bewoners en medewerkers. Met de ondertekening van de Green Deal Samen werken aan duurzame zorg onderstreept Topaz, samen met heel veel andere zorgorganisaties, de urgentie om aan de slag te gaan met verduurzaming. Door de Green Deal te ondertekenen werken we actief aan 5 hoofdthema's:

- Bevorderen van gezondheid; de nadruk ligt op het bevorderen van gezonde en duurzame voeding zowel voor bewoners als medewerkers.
- Bewustzijn en kennis bevorderen; meer communiceren over de green deal zorg zodat bewustzijn vergroot wordt
- Reductie CO2 voetafdruk; het opstellen en uitvoeren van portefeuille routekaarten en mobiliteitsplannen.

- Circulair werken; delen van kennis over restafval en incontinentiemateriaal en monitoren voedselverspilling in de ouderenzorg.
- Medicijnresten uit water; minder verspilling van medicatie en stimuleren van gepast voorschrijven en gepast gebruik.

Topaz is lid van het milieuplatform zorg en heeft de ambitie om het bronzen keurmerk te behalen. Door de milieuthermometer in te vullen hebben we in beeld wat de impact van onze organisatie op het milieu is. Ook zien we daarin op welke onderdelen we al stappen hebben gezet zoals bijvoorbeeld energieverbruik en vervoer. Maar ook is te zien waar we nog werk aan de winkel hebben en dat is bijvoorbeeld afvalverwerking waarbij je dan kan denken aan het scheiden van afval maar ook het verminderen van afval. Door hier actief op in te zetten verlagen we de CO2 uitstoot en daarmee de CO2 footprint.



In oktober 2022 is meegedaan aan de nationale campagne “Zorg voor energie”. Door middel van verschillende filmpjes zijn medewerkers bewuster gemaakt van kleine verspillingen. Door deze gezamenlijk tegen te gaan kunnen we de kosten drukken. Denk bijvoorbeeld aan het zuiniger omgaan met gas, water en licht. Tips die je op het werk kunt gebruiken maar natuurlijk ook thuis! Omdat we duurzaamheid een belangrijk thema vinden hebben we een coördinator duurzaamheid die de voortgang in de gaten houdt en de aandacht voor dit thema onder de aandacht brengt.

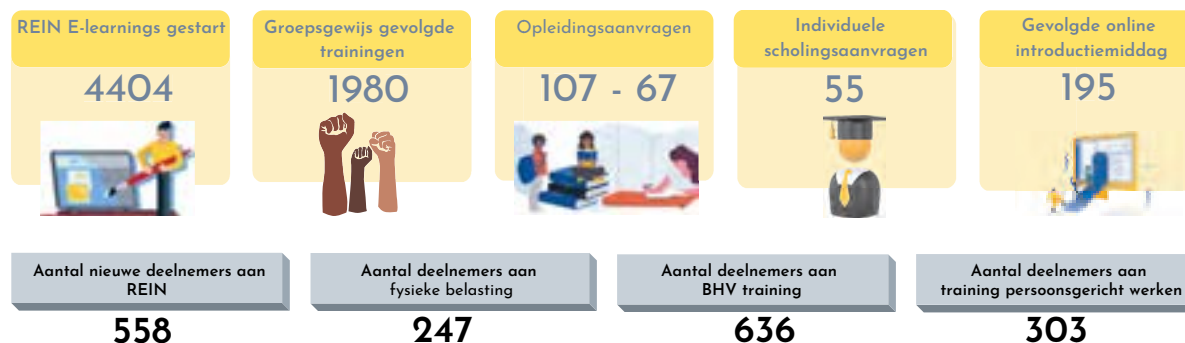
Lerende organisatie

Om hoogwaardige zorg te kunnen geven is het belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers de gelegenheid krijgen om te leren op een manier die past bij de ontwikkelfase van de medewerker. Binnen Topaz zijn volop scholingsmogelijkheden. Medewerkers kunnen zich daar zelf voor aanmelden mits toestemming van de leidinggevende. De afdeling leren en ontwikkelen geeft in onderstaande infographic inzicht in de resultaten.

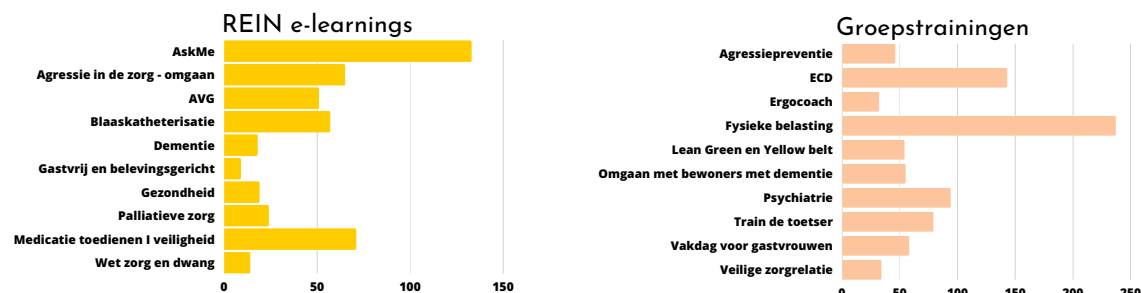
Topaz: Leren & Ontwikkelen | Infographic over 2022

Topaz faciliteert en organiseert leren en ontwikkelen binnen Topaz. Vanzelfsprekend ontwikkel en leer jij dagelijks in je werk bij Topaz; aan ons de taak om jou, jouw team of afdeling hierbij te ondersteunen. Zo organiseren we trainingen, ontwikkelen we e-learnings en begeleiden we stagiaires en leerlingen tijdens leerwerktrajecten. Ook houden we toezicht op verplichte onderdelen voor jouw functie en/of afdeling en nog véél meer. Om ons leeraanbod te verrijken en actueel te houden, maken wij gebruik van de online leeromgeving: REIN.

Wat gebeurde er in 2022: een aantal interessante cijfers



Een greep uit de gevolgde e-learnings / trainingen



Een greep uit het jaarplan L&O

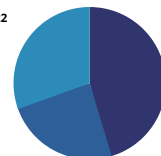
- ✓ De training persoonsgericht werken heeft een vervolg op zeven locaties.
- ✓ Deelname aan het leernetwerk Van Kleef Instituut: interne trainers hebben leermiddelen ontwikkeld over persoonsgericht werken, privacy- intimiteit- seksualiteit en fysieke beheersing.
- ✓ Samen met VKI is een pilot gestart 'onbekend talent'. een gesubsidieerd traject waarin mbo-verpleegkundigen en verzorgenden IG aan de slag met uitdagingen / problemen uit hun eigen werkpaktijk.
- ✓ De interne trainers hebben de visie en beleid van coaching en mentoring geschreven met ondersteuning van opleidingsadviseurs in samenwerking met HR.
- ✓ Zoektocht naar nieuw Leer Management Systeem is ook dit jaar weer voortgezet o.l.v de opleidingsadviseur met betrokkenheid van interne stakeholders.
- ✓ De gastvrouwen/ heren worden ondersteund met een eigen leerlijn. Na het volgen van een inspirerende vakdag, gestart 8 oktober, hebben zij binnen die leerlijn keuze uit 8 inhoudelijke basismodules. Zie de [carrousel](#).
- ✓ Deelname aan bijeenkomsten van o.a. ZWConnect, Avant en OADB gericht op het interesseren van VMBO studenten voor een opleiding in de zorg.
- ✓ L&O is gestart met het ontwikkelen en voorbereiden van een leiderschapstraject voor alle leidinggevend, in samenwerking met GooiConsult.
- ✓ De vindbaarheid van informatie over L&O op Toplaza is verbeterd.

REIN

- Veel medewerkers (1080) maken gebruik van REIN.
- Vanwege 1 jarig bestaan is een Sint cadeau, een kistje MandaREINen en een gedicht, verstuurd naar alle locaties.
- Leerlijnen van REIN voor verschillende functies en onderwerpen staan nu op toplaza onder de tegel Leren.
- REIN Café Topaz is 6 x geweest. Bijdrage geleverd aan landelijk 1 x.

Subsidies

Praktijkleren 2022
262.212,47



Stagefonds
389.195,55

Subsidie sectorplan
207.499,97

Subsidies spelen een belangrijke rol in het faciliteren van L&O. De meerjarige subsidie Sectorplan Plus bood een extra tijdvak aan om subsidie aan te vragen. Voor scholing en training die de werkcultuur bevorderen. Het totale bedrag van alle te ontvangen subsidies was € 858.907,99

Meldingen incidenten Cliënten (MIC)

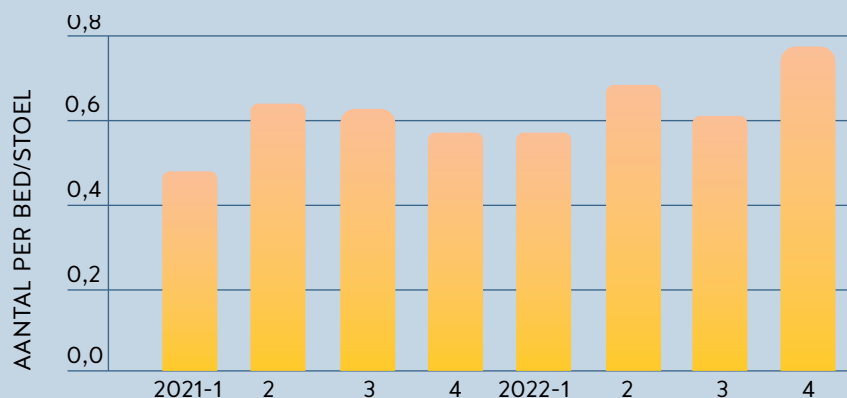
Binnen Topaz worden incidenten gecategoriseerd. Onderscheiden worden: medicatie incidenten, valincidenten, agressie incidenten en overige incidenten. Ook kunnen de incidenten op doelgroep niveau geanalyseerd worden. Iedere locatie maakt per kwartaal een analyse, ook incidenten op locatie Revitel, het ontmoetingscentrum en bij de eerstelijnsbehandeling worden geanalyseerd. De kwartaalrapportages zijn in de managementinformatie beschikbaar. De centrale MIC-commissie stelt vragen over opvallende incidenten voor wat betreft doelgroep of tijdstip aan de lokale MIC-commissies. De MIC-commissie maakt een bestuursverslag.

In 2022 hebben we het leren van elkaar en van incidenten verder doorgevoerd. Door het samenbrengen van de lokale MIC-commissie hebben we met elkaar en van elkaar kunnen leren en ervaringen kunnen uitwisselen. Niet alleen de lokale MIC-commissies onderling maar ook naar de Centrale MIC commissie toe. Lokale MIC-commissies brengen regelmatig punten in bij de Centrale MIC commissie. Deze punten kunnen daardoor

kort cyclisch opgepakt en teruggekoppeld worden. Ook kunnen dergelijke punten besproken worden in een volgend afvaardigings-overleg. Er is daardoor een veel betere samenhang en samenwerking op het gebied van beleid en leren van incidenten. We zitten niet meer allemaal op een eigen eiland maar weten elkaar te vinden.

De afgelopen twee jaar is met verschillende afvaardigingen vanuit de lokale MIC-commissie veel werk verzet bij de evaluatie van de MIC-formulieren, de evaluatie van het overzicht met grafieken en tabellen in MI die de basis vormt voor de analyses van de MIC-commissies en de evaluatie van de format voor de kwartaalrapportages. Er liggen hiervoor mooie voorstellen. Voor de MIC-formulieren in het ECD en het overzicht grafieken en tabellen in MI zijn we afhankelijk ook van ontwikkelingen die nog lopen bij Adapcare. Zodra Adapcare de wijzigingen doorvoert, de verwachting is dat zij dit gedurende 2023 gaan doen, kunnen wij onze gewenste aanpassingen ook gaan implementeren.

Geweld incidenten Topaz (bijlage 1.4)



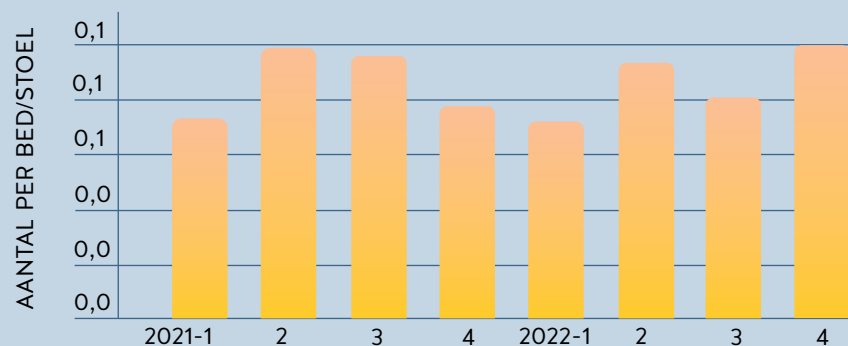
Geweld cliënten onderling

Onder geweld tussen bewoners/cliënten onderling wordt verstaan lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten die gedurende ten minste een dagdeel in dezelfde accommodatie verblijven.

Het plaatsvinden van geweld tussen bewoners/cliënten onderling kan een indicatie zijn van een verhoogd risico voor de veiligheid van bewoners/cliënten. De intensiteit van een langdurig gezamenlijk verblijf maakt bewoners/cliënten extra kwetsbaar en afhankelijk van hoe wij als aanbieder geweld voorkomen en optreden tegen geweld waarmee bewoners/cliënten worden geconfronteerd.

Het aantal meldingen geweld tussen cliënten onderling volgt meestal ongeveer de trend van de meldingen geweld in totaal. Zie hieronder de grafieken (let op de schalen op de y-assen zijn verschillend). Maar, van het totaal aantal geweldsincidenten is rond de 10% geweld tussen bewoners/cliënten onderling. Zie onderstaande tabel de aantallen meldingen en verhoudingen.

Incidenten geweld tussen cliënten onderling Topaz



Aantal meldingen geweld Topaz

	Geweldsincidenten totaal	Geweldsincidenten cliënten onderling	Verhouding (Cliënten onderling t.o.v. totaal)
2018	2.336	291	12%
2019	2.048	202	10%
2020	1.709	195	11%
2021	2.124	337	15%
2022	2.389	314	8%

Recidive geweld bewoners/cliënten onderling

Recidive is op dit moment binnen Topaz gedefinieerd als een herhaling, binnen 30 dagen, van een geweldsincident van een bewoner/cliënt waarbij enig andere bewoner/cliënt betrokken is.

Het aantal van 30 dagen (binnen de Topaz definitie van recidive) is arbitrair gekozen. Bijna 70% van de recidive binnen 30 dagen, vindt plaats binnen de 1e 14 dagen. Daarnaast vindt nagenoeg alle recidive plaats op de pg-afdelingen.

Prisma analyses

Binnen Topaz vinden we het belangrijk om te leren van ernstige incidenten en calamiteiten. Ook als dit geen melding aan de IGJ ten gevolg heeft. Dergelijke ernstige incidenten of calamiteiten worden binnen Topaz onderzocht middels de PRISMA methode. Het afgelopen jaar hebben we drie incidenten gehad die zo ernstig waren dat deze

onderzocht zijn middels de PRISMA methode. Twee incidenten zijn middels een uitgebreid PRISMA onderzoek onderzocht maar niet gemeld. In bijlage 4 is een korte beschrijving van de incidenten opgenomen.

Na afronding van de onderzoeken zijn de uitkomsten gedeeld met het team en de locatie waar het heeft plaatsgevonden. De bevindingen zijn, afhankelijk van het incident en de bevindingen, ook met de andere locaties en domeinen gedeeld zodat anderen hier ook van kunnen leren.

Ook wordt de geanonimiseerde rapportage gedeeld met de centrale MIC-commissie zodat bevindingen en uitkomsten meegenomen kunnen worden in de analyse van incidenten.

Meldingen Incidenten Medewerkers

Meldingen Incidenten Medewerkers worden op dit moment af en toe op papier gedaan. Daarnaast zijn er ook medewerkers die in het ECD vermelden als zij betrokken zijn bij een cliëntenincident. Dit is niet de juiste weg. Hierdoor hebben we onvoldoende aantoonbaar overzicht over het aantal incidenten. Wel worden gemelde incidenten door teamleiders besproken met de medewerkers. De Arbo adviseur zal onderzoeken op welke wijze het melden van incidenten opnieuw ingericht kan worden op een LEAN manier. Dit is in 2022 niet opgepakt en derhalve kunnen hier geen gegevens getoond worden

5 Leiderschap, governance en management

Strategie en structuur

Topaz heeft een viertal jaar geleden haar strategie opgesteld en een passende structuur hierbij samengesteld. De afgelopen jaren is veel van deze strategie tot stand gekomen. Een paar voorbeelden hier van zijn de herijking van het strategisch vastgoedplan, de sterke verbeteringen op het gebied van ICT (waaronder Topexit), het tot bloei komen van het onderzoekklimaat, de implementatie van Slim en Wendbaar (LEAN), en de doorontwikkeling van Topcare locaties. Ook is het gedachtengoed rondom ons motto: 'het hele leven telt' goed geland in de organisatie. Kleinschalige zorg en Gastvrij ontvangst zijn begrippen die alle mensen binnen Topaz kennen.



Vorig jaar heeft er een herijking van de strategie plaatsgevonden waarbij de belangrijkste constatering was dat we weliswaar goed op weg zijn, maar dat we nog niet klaar zijn met het verder uitwerken van kleinschalig zorgen en Gastvrij ontvangst. Besloten is om door te gaan op de ingeslagen weg en deze strategie tot 2024 te volgen.

De strategische doelstellingen zijn:

1. Topaz biedt persoonsgerichte zorg vanuit de gedachte dat 'het hele leven telt'.
2. Topaz biedt hoogwaardige ouderenzorg aan mensen met een complexe hulpvraag.
3. Topaz zorgt als werkgever dat 'het hele leven telt' voor medewerkers en vrijwilligers.
4. Topaz heeft een positieve zorgexploitatie.
5. Wij vernieuwen en verduurzamen onze locaties.
6. Wij zetten in op sociale én technologische innovatie.

Bij de herijking van de strategie is geconstateerd dat er op verschillende plakken in de organisatie door de vele ontwikkelingen fricties en schuulpunten ontstaan zijn in de structuur van de organisatie. Daarnaast is ook geconstateerd dat er in de omgeving om ons heen vele externe ontwikkelingen zijn.

De ouderenzorg is sterk in verandering. Meer dan de afgelopen jaren het geval is geweest zien we dat er andere opdrachten liggen en andere

verwachtingen zijn over de zorg voor ouderen. Duidelijk is dat er veranderingen noodzakelijk zijn in de visie op ouder worden en waar we ouder worden. Niet alleen voor het individu maar voor de hele samenleving. De samenleving is veranderd. Niet alleen worden we met elkaar ouder, ook worden we ouder dan voorheen. Er is sprake van een (dubbele) vergrijzing. Tegelijkertijd worden er minder kinderen geboren en zien we dat de samenleving steeds meer gaat bestaan uit mensen met een niet-Nederlandse achtergrond.

Het huidige systeem gaat echter nog steeds uit van zorg voor kwetsbare (witte) ouderen met eenzelfde aantal beschikbare zorgverleners. Dit roept grote vragen op over de houdbaarheid van ons stelsel. Is dit stelsel nog wel betaalbaar, is er nog wel solidariteit bij de jeugd en is er nog wel voldoende personele beschikbaarheid? Het kabinet heeft niet voor niets de leuze: zelf als het kan, thuis als het kan en met digitaal (technologische ondersteuning) als het kan.

Net als andere zorgaanbieders werkt Topaz steeds vaker in ketens en andere samenwerkingsverbanden om maatschappelijke uitdagingen aan te pakken. Dit betekent dat Topaz naast de reguliere 'eigen zorg' ook moet investeren in het ontwikkelen van transmurale- of ketenzorg.

Er zullen geen tot weinig verpleeghuisplaatsen bijkomen, terwijl tegelijkertijd de vraag naar deze zorg voor kwetsbare ouderen sterk zal gaan toenemen. Doordat mensen vaak langer thuis blijven wonen, ook bij dementie, zal de zorgvraag veranderen. Voor Topaz betekent dit dat we een antwoord dienen te geven op al deze vragen van een groot veranderende context. Hoe geven we een passend antwoord op een vergrote en een verzwaarde zorgvraag in een model van schaarste



waarbij er tegelijkertijd ook een probleem is op de arbeidsmarkt? Daarbij zal ook regionale samenwerking noodzakelijk zijn om de zorgvraag in de toekomst het hoofd te bieden.

Daarmee kwam de vraag naar voren of de huidige structuur nog wel voor de juiste executiekracht voor de herijkte strategie zorgt en past de huidige structuur bij gevraagde oplossingen voor de toekomst. Dit heeft geleid tot het besluit om de structuur te evalueren. Bij deze structuurevaluatie worden we ondersteund door een externe partij. In het najaar van 2022 is gestart met de evaluatie waarbij het de wens was om dit in gezamenlijkheid te doen. Om die reden is een brede groep met mensen betrokken. Er zijn 3 thematafels geweest om vraagstukken te verdiepen. Een thematafel waarin de structuur getoetst is aan de strategische uitdagingen van Topaz. Twee thematafels met focus op de evaluatie van de knelpunten in de huidige structuur waarbij een gericht was op het primaire proces en de ander gericht was op de hiërarchische en ondersteuningsstructuur binnen Topaz. De gedachte was om de evaluatie vóór 1 januari 2023 af te ronden, echter het leverde dermate veel informatie op dat besloten is de evaluatie te verlengen en goed door te pakken. De afronding van de evaluatie zal daarmee medio 2023 zijn.

Leiderschap

Hoe leidinggevenden zich opstellen heeft grote invloed op hoe medewerkers hun werk doen. Net zoals hoe medewerkers hun werk doen van invloed is op hoe bewoners en familie dit beleven. We zijn elkaars omgeving. Dus we beïnvloeden elkaar. Laten we dat dan op een goede manier proberen te doen. We zijn ervan overtuigd dat de manier van leidinggeven bijdraagt aan het realiseren van eigenaarschap en zelforganisatie en beogen daarmee ook een aantrekkelijke werkgever te zijn waar medewerkers graag willen en blijven werken. We willen als organisatie actief aan de slag met de opgestelde leiderschapsvisie. In 2022 zijn daarom acties ondernomen om een leiderschapsprogramma op te stellen samen met een extern bureau. Alle leidinggevenden van Topaz zullen dit leiderschapsprogramma gaan volgen. De start daarvan zal in 2023 zijn.



Medezeggenschap

Cliëntenraad

Iedere locatie heeft een eigen cliëntenraad, daarnaast is er een centrale cliëntenraad waarin leden van de lokale raden samen organisatiebrede onderwerpen bespreken. Op locatieniveau spreken teamleiders periodiek met de cliëntenraad. In de praktijk merken we dat het voor locaties soms nog zoeken is welke onderwerpen advies- en instemmingsplichtig zijn. De rol van de lokale cliëntenraad is daarbij veel steviger geworden na de implementatie van de wet op de medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. De centrale cliëntenraad komt iedere 6 weken bij elkaar, de bestuurder sluit de ene keer bij de hele vergadering aan, de andere keer de helft. In 2022 is het rooster van aftreden van de centrale cliëntenraad geactualiseerd. In de komende jaren zullen om die reden veel wisselingen plaats gaan vinden. De cliëntenraad heeft een eigen bestuursverslag opgesteld.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad van Topaz bestaat uit een actieve groep mensen die de vertegenwoordigers zijn van onze medewerkers. Door het jaar heen zijn er verschillende instemming- en adviesaanvragen behandeld door de OR. Plannen die er zijn in de organisatie hebben consequenties voor medewerkers en de OR gaat daar zorgvuldig mee om. Bijvoorbeeld plannen rondom kleinschalig zorgen, gastvrije ontvangst en het sluiten van een afdeling op locatie Overrhyn. Daarnaast zijn er allerlei procedures en richtlijnen ontwikkeld waar medewerkers volop mee te maken hebben. Ook deze zijn voorgelegd aan de ondernemingsraad. Denk bijvoorbeeld aan Arbogereleerde documenten, scholings- en opleidingsdocumenten, financiële documenten en documenten met betrekking tot het personeelsbeleid.

Een heel concreet voorbeeld is de procedure beeldschermwerk en bril, dat instructies bevat hoe je de werkplek optimaal inricht om gezondheidsproblemen te voorkomen en daarnaast ook regelt dat de medewerker een vergoeding kan ontvangen als een beeldschermbril nodig is.

Verpleegkundige en verzorgende adviesraad

In 2017 is de VVAR geïnstalleerd. Na een aantal jaren functioneren is deze door verloop van medewerkers helaas inactief geworden. De raad van bestuur liet onderzoeken of medezeggenschap in de vorm van een Professionele Advies Raad haalbaar was. Daarop hebben verpleegkundigen en verzorgenden aangegeven een VVAR te willen. Een aantal kwartiermakers heeft de herstart voorbereid waaronder het werven van leden voor de VVAR en het aanvragen van een subsidie in het kader van actieplan Zeggenschap in de Zorg. Beide acties zijn gelukt. De nieuwe leden van de VVAR zullen in 2023 getraind en gecoacht worden om een goede doorstart te maken.

Raad van bestuur

Topaz heeft een tweehoofdige raad van bestuur. Zij hebben de portefeuilles onderling verdeeld. Naast het besturen van Topaz zijn zij ook actief in regionale en landelijke organisaties of samenwerkingsverbanden. Onderstaand is een overzicht van nevenfuncties opgenomen.

Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Voorzitter dagelijks bestuur Transmuralis	Lid raad van commissarissen Sleutelnet
Voorzitter Huntington Kennis Netwerk Nederland	Lid raad van toezicht Odion
Lid raad van toezicht de luisterlijn	Bestuurslid REIN
Bestuurslid Van Kleef Instituut	
Lid werkgroep Antibiotica resistentie van de GGD namens de VVT-organisaties in de regio	
Lid kerngroep wonen en zorg van Actiz met portefeuille kwaliteit	
Lid adviesraad nationale dementiestrategie	

Raad van toezicht

De raad van toezicht bestaat uit 7 leden in 2022. Er wordt gewerkt met een rooster van aftreden. Bij een aankomende wisseling wordt gekeken naar het gewenste profiel. De termijn van de voorzitter van de raad van toezicht loopt tot 1 januari 2023. Dat was voor de raad van toezicht aanleiding om kritisch te kijken naar de samenstelling. Besloten is om verder te gaan met een raad van toezicht van 6 leden vanaf 1 januari 2023. Om die reden is het reglement aangepast. De raad



van toezicht heeft verschillende commissies zoals de auditcommissie kwaliteit en veiligheid, auditcommissie vastgoed en financiën en de remuneratiecommissie. De raad van toezicht heeft een eigen jaarverslag, wat ook deel uitmaakt van de bestuursverslaggeving 2022. Dit is opgenomen in hoofdstuk 2 van de jaarverslaglegging.

Wet- en regelgeving

Uiteraard hebben we met verschillende wet- en regelgeving te maken. In dit hoofdstuk lichten we er 2 uit waar we in het kader van de kwaliteit van zorg specifiek mee aan de slag zijn gegaan. Overigens is in hoofdstuk 3 ook stilgestaan bij de Wet zorg en dwang.

Wet zorg en dwang

Binnen Topaz willen we bewoners zo veel mogelijk woonplezier bieden en daarbij hoort de zienswijze dat we zo min mogelijk onvrijwillige zorg inzetten. Om dat te bewerkstelligen gaan medewerkers opzoek naar alternatieven voor de onvrijwillige zorg, denk aan: het luisteren naar wensen, Video Interactie Ouderen voor andere benaderingswijzen of de aanschaf van specifieke producten.

We blijven zoeken naar manieren om onvrijwillige zorg te voorkomen, enkel als het niet anders kan zetten we het in.

De wet helpt daar niet altijd bij en wordt als onnodig ingewikkeld ervaren. Om die reden doen we mee met de pilot van radicale vernieuwingen. We experimenteren met de verpleegkundig specialist als Wzd-functionaris. De resultaten zijn goed. Het geeft extra invalshoeken en dat is precies wat je wil bij de Wzd. Bovendien lost het een capaciteitsprobleem op.

We zijn blijven scholen in 2022, maar de Wzd blijft complex. We hebben in dat kader besloten om de rol van zorgverantwoordelijke toch bij de EVV-er te beleggen en niet bij de arts. Dit vraagt van alle partijen een grotere betrokkenheid en hopelijk blijft kennis dan beter gewaarborgd. Ook zien we de doelgroep op enkele locaties zwaarder worden. Daarom hebben we medewerkers in het bijzonder op Foreschate meer geschoold.

In 2023 zullen wij ons blijven richten op de bedoeling van de wetgeving. Dit om onze bewoners de regie te geven die zij verdienen.

Aangeleverde gegevens over onvrijwillige zorg aan IGJ

Vanuit de Wzd vraagt de IGJ dat de organisatie één keer per jaar een analyse opstelt over de onvrijwillige zorg. Deze analyse wordt gedaan op locatieniveau. Zij geven aan op welke wijze zij reflecteren en leren om zoveel mogelijk vrijheid en veiligheid te bieden. In bijlage 3 is de analyse opgenomen.

Onvrijwillige zorg wordt vastgelegd in het ECD. De registratie van afspraken en onvrijwillige zorg blijft lastig. Cliënten kunnen zich immers verzetten tegen allerlei soorten zorg. Waarmee de vraag ontstaat waar dit genoteerd moet worden in het ECD. Zeker als het verzet via een alternatief of goede afspraken verholpen kan worden. De vraagstukken rond registratie zullen ook leiden tot een vertekening van de cijfers. Om die reden blijft het lastig om een goede analyse te doen op de cijfers.

Afgelopen jaar hebben we ons extra gefocust om de manier waarop je registreert. Bij verzet maken we in het ECD een Wzd-actie aan. Daarbij worden automatisch de vragen uit het stappenplan gesteld en de evaluatietermijnen gestart.

AVG

We vinden het belangrijk om de privacy van onze cliënten en medewerkers goed te bewaken. Binnen Topaz hebben we een actief securityteam met een functionaris gegevensbescherming (FG), privacy officer (PO) en een information security officer (ISO). Gezamenlijk pakken zij het thema op. De lijnen in het team zijn kort. In 2022 heeft het team zich gefocust op bewustwording aangaande privacy en gegevensbescherming. Tevens is 2 factor authenticatie (2FA) op alle devices geïntroduceerd.

Acties 2022

In 2022 is naar ongeveer 1900 medewerkers een privacy toets gestuurd via Microsoft Forms. Deze vragenlijst bevatte tussen de 20 en 35 vragen. Uiteindelijk zijn alle antwoorden in een rapportage verwerkt, gesorteerd op: gedrag, kennis en attitude. Daarmee kunnen we de komende jaren onze inspanningen meten. Zo maken we de PDCA-cyclus mooi rond.



Op elke Topaz locatie is een audit gedaan. Het privacy team heeft rondgelopen op de afdelingen en daar gekeken of ze bij informatie konden en gesproken met de medewerkers. Los daarvan, zijn alle stukken netjes bijgewerkt, denk aan het privacybeleid, de privacyverklaring en het verwerkingsregister. Tevens hebben we 7 DPIA's gedaan op diverse thema's. Elk kwartaal zijn er blogs verschenen over privacythema's uit de werkinstructie. Ook hebben we een vaste plek gekregen op de introductiedag van Topaz.

Aandachtspunten 2023

Afgelopen jaar is er veel geïnnoveerd en geïnvesteerd in domotica. Een heel interessant dossier met veel mogelijkheden maar daardoor ook veel valkuilen. We moeten goed blijven opletten dat ons verlangen naar toezicht geen inbreuk maakt op de privacy van cliënten. Ook social media gaan een steeds grotere rol spelen. Natuurlijk willen we uitdragen wat voor mooi werk we doen, maar ook daarbij moeten we de privacywensen van onze cliënten en medewerkers niet uit het oog verliezen!

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Topaz geeft op verschillende manieren uitvoering aan de wet Vernieuwde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zo is er aandacht voor het preventief en actief inspelen op signalen van grensoverschrijdend gedrag waar óf de bewoner/cliënt of de medewerker/vrijwilliger slachtoffer van kan worden. Doel van het Adviesteam ouderenmishandeling is alertheid van alle medewerkers voor (vermoedens van) signalen van mishandeling en het stoppen van (ouderen)mishandeling bij bewoners en cliënten van Topaz. Het team richt zich op (ouderen)mishandeling van bewoners of cliënten van Topaz door personen uit huiselijke kring, vallend onder de wet 'Vernieuwde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. De meldcode is uitgewerkt in een stappenplan. Per stap is aangegeven wie en hoe die persoon betrokken is binnen het (multidisciplinaire) team en de advies- en begeleidingsmogelijkheden die het adviesteam kan bieden. Ook wanneer contact opgenomen kan of moet worden met Veilig Thuis. Het stappenplan is opgenomen in het handboek van Topaz en in verschillende overleggen besproken. Verder is hieraan

aandacht besteed via een artikel op Toplaza op de dag tegen ouderenmishandeling, 15 juni.

Er wordt nog gezocht naar een manier waarop vermoedens van ouderenmishandeling afgeschermd opgenomen kunnen worden in het ECD zodat alleen bij de casus betrokken medewerkers hier toegang tot hebben. Nieuwe medewerkers worden uitgenodigd de training 'Veilige zorgrelatie; signaleren grensoverschrijdend gedrag en ouderenmishandeling' te volgen. In 2022 hebben 34 medewerkers deelgenomen aan deze training. Het adviesteam ouderenmishandeling kan door medewerkers/ teams gevraagd worden om advies of begeleiding bij het volgen van het stappenplan. Dit is 1 keer gebeurd in 2022 waarbij advies is gegeven over verdere aanpak van de situatie. Om de eigen deskundigheid te onderhouden heeft het adviesteam een tweedaagse training gevolgd verzorgd door bureau Veerkracht. Alle aspecten van ouderenmishandeling, van wetgeving, signalering tot aanpak zijn aan de orde gekomen.



6 Personeelssamenstelling (voldoende vakbekwaam personeel)

Arbeidsmarkt

Ook Topaz heeft last van de krapte op de arbeidsmarkt. Het vinden en behouden van met name gediplomeerde medewerkers is moeilijker geworden. Dit vraagt ook een verandering in het werven van medewerkers. Social media nemen daarin een belangrijke plaats, Facebook, Instagram en LinkedIn zijn niet meer weg te denken. Medewerkers worden gestimuleerd om vacatures te liken en te delen via social media om zoveel mogelijk mensen te bereiken. Daarnaast zijn in 2022 acties ondernomen om een nieuwe arbeidsmarkt-campagne te lanceren. De nieuwe arbeidsmarktcampagne sluit aan op de vorige waarbij vanuit de cliënt nieuwe medewerkers werden gezocht. In de nieuwe arbeidsmarktcampagne laten medewerkers zien welke mogelijkheden er zijn binnen Topaz. Deze campagne zal in 2023 gelanceerd worden. Daarnaast worden er speeddates ingezet, als kennismaking met een locatie. Voor het werven van leerlingen worden kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd om meer informatie te geven over de opleiding maar vooral ook over de mogelijkheden bij Topaz. Naast speeddates is er ook een mogelijkheid om juist langer ervaring op te doen met het werken bij Topaz. Dat gebeurt via het project Oriëntatiebaan. Mensen (vaak van buiten de zorg) krijgen de kans om betaald 3 maanden mee te lopen op verschillende afdelingen. Acht op de tien deelnemers aan de Oriëntatiebaan kiezen vervolgens voor een leer/werktraject bij Topaz.

“Het hele leven telt betekent voor mij dat ik de ruimte krijg om mezelf te ontwikkelen.”



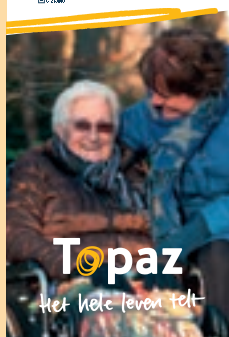
Topaz
Het hele leven telt

“Bij Topaz kijken we naar wat er wél kan.”

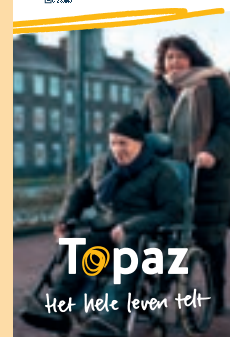


Topaz
Het hele leven telt

“Op dat moment is de bewoner met de wandeling het allerbelangrijkste.”



“We geven de bewoners een leuke dag, zo hebben wij ook een leuke dag.”



Loopbaancentrum

Voor eigen medewerkers is er ook een loopbaancentrum. Enerzijds is dit er voor medewerkers die na een herinrichting in de organisatie boventallig zijn geworden. Het loopbaancentrum biedt een traject met tests en gesprekken aan waarin verkend wordt welke banen er zijn binnen Topaz en wat ervoor nodig is om daarvoor in aanmerking te komen. Ook kunnen medewerkers die langdurig ziek zijn en waarvoor terugkeer naar de eigen functie onder druk staat hier terecht. Ten slotte kunnen ook medewerkers die op zoek zijn naar een nieuwe uitdaging binnen of buiten Topaz hier terecht. Samen wordt er besproken wat hun wensen zijn en welke mogelijkheden er dan zijn. Op die manier willen we ook graag medewerkers aan ons binden en daarmee behouden voor de organisatie.



Plan en flexbureau

In 2021 is een centraal plan en flexbureau opgezet. Op deze manier is er meer verbinding tussen de planners, is er meer overzicht en kan het plannen verder geprofessionaliseerd worden. Daarbij is in 2021 ook gekozen voor een ander roostersysteem wat in 2022 geïmplementeerd is. Planners en medewerkers hebben hun vaardigheden vergroot. Medewerkers kunnen via een app zien of er open diensten zijn en kunnen aangeven of zij beschikbaar zijn voor die dienst. De planner maakt de match. Het flexbureau gaat aan de slag met de open diensten die niet door de locatie ingevuld kunnen worden. Het flexbureau wil bij voorkeur zelf medewerkers aan zich binden. Dus zo min mogelijk via bureaus. Dit uiteraard om de kosten te drukken maar ook om zelf meer invloed te hebben op de kwaliteit en ook met als doel zoveel mogelijk bekende medewerkers voor onze cliënten in te kunnen zetten. In 2023 is het streven om het aantal medewerkers dat aangesloten is op het flexbureau te vergroten. Uiteraard willen we zoveel mogelijk medewerkers in dienst hebben waardoor we minder uitzendkrachten in hoeven te zetten. Helaas hebben we moeten constateren dat de inzet van Personeel Niet In Loondienst gestegen is naar 11,1% ten opzichte van 9,3% in 2021. Wel hebben we wat meer medewerkers in dienst 1674 ten opzichte van 1649 in 2021 maar het de gemiddelde contractomvang is gedaald van 0,46 naar 0,45.

Verzuim

Helaas hebben we te maken met een hoog verzuim van 9,6 % en een meldingsfrequentie van 1,47. Het verzuim is gedurende het jaar opgelopen. Redenen voor verzuim zijn:

- Veel oudere medewerkers met serieuze fysieke (blijvende) beperkingen
- Langdurige ernstige medische aandoeningen
- Hoge werkdruk door personeelstekort en geen nee zeggen tegen extra diensten
- Wisseling van leidinggevend, waardoor verzuimdossiers tijdelijk minder adequaat worden opgepakt, er minder aandacht/betrokkenheid is voor de verzuimende medewerker
- Mentale klachten t.g.v. werk- en/of privégerelateerde omstandigheden

De hoge meldingsfrequentie wordt ook ingegeven door corona en de griepgolf waar we mee te maken hadden. In de beïnvloeding van verzuim is het contact tussen leidinggevende en medewerker van cruciaal belang. Leidinggevend worden hierin ook getraind door een externe partij. Daarnaast is het contact tussen de arbodienst en de leidinggevende belangrijk. De dienstverlening door de arbodienst is geëvalueerd en hieruit zijn samenwerkingsafspraken vastgesteld die vastgelegd zijn en die periodiek geëvalueerd worden.

Vitaliteit

We zetten in op vitale medewerkers. Zo hebben we een vitaliteitsplatform waar medewerkers op 3 thema's informatie en interventies vinden om aan de slag te gaan. De thema's zijn mentale gezondheid, fysieke gezondheid en leefstijl. In 2022 is een vitaliteitsmarkt georganiseerd met activiteiten op alle locaties. Op de

vitaliteitsmarkt zijn een drietal externe partijen aanwezig geweest. De smoothiebar, stoelmassage en leefstijlcheck van MyDailyLifestyle. Daarnaast heeft Topaz 360 diverse sportlessen verzorgd en was O&O aanwezig met een aantal give aways en informatiefolders. De give aways bestonden uit een therasportband, een mueslireep en een stuk fruit. Daarnaast werd er informatie gedeeld over het vitaliteitsplatform van Topaz, de collectiviteitskorting van Zorg & Zekerheid, het aanbod van REIN (online leerplatform) op het gebied van vitaliteit en een recept van de culinair coaches voor het maken van een gezonde mueslireep. De markt is door collega's als positief gewaardeerd. Voor 2023 wordt een vitaliteitsplan uitgewerkt waarin een aantal activiteiten terugkomen. In de begroting is hiervoor ruimte opgenomen.

Professioneel handelen

We verwachten van alle medewerkers dat zij hun werkzaamheden op een professionele manier uitvoeren en zich inzetten om hun kennisniveau op peil te houden zodat zij hoogwaardige zorg kunnen bieden. Voor behandelaren in onze organisatie geldt dat zij aan de vereisten moeten voldoen die hun beroepsgroep stelt. Behandelaren zijn er zelf verantwoordelijk voor dat zij lid zijn van een beroepsvereniging indien van toepassing en dat zij de accreditatiepunten behalen die voor hun beroepsgroep vereist zijn. Voor verzorgenden en verpleegkundigen is het van belang dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. In het kwaliteitsdashboard dat opgenomen is bij hoofdstuk 3 is te zien dat we daarin niet voldoen aan de norm die we voor onszelf gesteld hebben. 77% van de medewerkers is aantoonbaar bevoegd voor de handelingen. In 2021 was dat 85%. Dit

wil overigens niet zeggen dat zij handelingen uitvoeren waarvoor zij niet bevoegd zijn. Soms komen handelingen ook weinig voor waardoor het ook lastig is om te toetsen. Het hoge verzuim is hierop ook van invloed, medewerkers die langdurig ziek zijn kunnen de toetsing niet doen. Anderzijds is er een verbinding met hoge werkdruk waardoor het inplannen van toetsmomenten moeilijker wordt. Tegelijk is het ook de vraag hoe bewust medewerkers zijn dat de handeling getoetst moet worden, nemen zij hierin hun eigen verantwoordelijkheid? In ieder geval is het van groot belang dat de leidinggevenden hier extra aandacht aan geven. Dit onderwerp moet eigenlijk op ieder werkoverleg staan en al werkende de aandacht krijgt. Daarnaast kan dit ook tijdens het functioneringsgesprek. Echter in het dashboard is te zien dat slechts 43% in de afgelopen 2 jaar een functioneringsgesprek heeft gehad. Hier kan een stuk onderregistratie een rol hebben. De hoge werkdruk enerzijds en een hoog verloop onder leidinggevenden anderzijds spelen hierin een belangrijke rol. Daarnaast wordt de huidige procedure van de functioneringsgesprekken als intensief, ingewikkeld en tijdrovend ervaren. Om die reden is dit proces onder de loep genomen. Aanpassingen zijn gedaan en worden begin 2023 op een locatie getest. Als dit positief verloopt zal



Lerend netwerk

We zijn ervan overtuigd dat het belangrijk is om kennis en kunde te delen met anderen en natuurlijk ook om zelf van anderen te leren. Om die reden maken we deel uit van verschillende lerende netwerken. Deze lerende netwerken zijn op verschillende niveaus. Bijvoorbeeld:

- **Parkinsonnet**, hier delen behandelaren in de regio hun ervaringen en inzichten met betrekking tot zorg en behandeling van cliënten met Parkinson.
- **Lerend netwerk beleidsadviseurs**, vanuit Actiz georganiseerd beleidsadviseurs uit verschillende organisaties uit het hele land komen periodiek bij elkaar om kennis uit te wisselen
- **Stichting Transmuralis**, aangesloten organisaties in de keten in de regio Zuid Holland Noord delen ontwikkelingen in hun eigen organisatie en geven met elkaar invulling aan projecten die in de keten uitgevoerd worden. Ook het landelijk programma juiste zorg op de juiste plek heeft hier een plek gevonden.
- **Radicale Vernieuwing Waardevol Onderwijs**. Samenwerking vanuit oorspronkelijk 3 en inmiddels 5 VVT organisaties om de opleiding van zorgprofessionals meer praktijkgericht in te steken.
- **Universitair Netwerk voor de Care Zuid Holland**, regionale samenwerking waarin onderzoek een centrale plek heeft.
- **Netwerken geclusterd binnen Transmuralis te weten:** Netwerk palliatieve zorg, dementie en CVA in Zuid Holland Noord
- **Bestuurlijk Netwerk** tussen de organisaties ActiVite, Topaz en Zorgpartners. Bestuurders delen ontwikkelingen met elkaar en verbinden professionals aan elkaar voor verdere ontwikkeling.
- **Huntington Netwerk Nederland**, landelijk netwerk voor de zorg en behandeling van Huntington
- **Kennisnetwerk dementie van Vilans**, dit is een lerend netwerk en is

een verbinding tussen wetenschap en praktijk waarbij de praktijk altijd het uitgangspunt is.

- **Hammond Care**, dit is ons internationale netwerk met een ouderenzorg organisatie in Australië. Hierin leren we met elkaar over de zorgverlening en begeleiding van mensen met dementie.
- **Van Kleef instituut**, een landelijk kennis- en inspiratienetwerk van en voor zorgprofessionals. Via dit netwerk kunnen bijeenkomsten en webinars gratis gevolgd worden. In 2022 is dit lidmaatschap geëvalueerd en als positief beoordeeld.
- **ZWconnect**, het delen van kennis en ervaringen met name rond de benadering van de arbeidsmarkt.

Regionale samenwerking

We zijn ervan overtuigd dat regionale samenwerking van groot belang is om de zorg aan kwetsbare ouderen ook in de toekomst te kunnen blijven geven. In de regio Zuid Holland Noord hebben de VVT-organisaties al meerdere jaren een samenwerkingsverband genaamd AVANT. Gezamenlijk worden er projecten ingediend om aanspraak te maken op transitie-middelen via het zorgkantoor. Daarnaast is er in 2022 een regiovisie opgesteld om met elkaar acties te ondernemen om gezamenlijk de toekomstige uitdagingen in de ouderenzorg het hoofd te bieden. Ook is al jaren geleden het regionaal aanmeldpunt ingesteld om inzage te geven in de beschikbaarheid van elv-bedden en Wlz crisisbedden. In het uitvoering geven van het Integraal zorgakkoord, het GALA en WOZO wordt ook gezamenlijk opgetrokken. Dit zal in de komende jaren een vervolg krijgen.

7 Gebruik van hulpbronnen

Informatieveiligheid

Topaz gebruikt informatiesystemen om relevante gegevens te raadplegen en vast te leggen. Bij alle systemen is de integriteit van belang, we willen immers niet dat iedereen zomaar gegevens kan veranderen. Bij veel systemen speelt de vertrouwelijkheid een rol, niet iedereen mag zomaar persoonsgegevens of anderszins vertrouwelijke informatie raadplegen. Voor het naleven van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), is het noodzakelijk dat het autorisatiebeleid van de informatiesystemen welke gevoelige gegevens bevatten goed is geregeld.

Het toekennen van rechten wie wat mag, noemen we autorisatie.

Het autorisatiebeleid geeft algemene richtlijnen hoe bij informatiesystemen om te gaan met autorisaties. De meer complexe systemen zullen de behoefte hebben aan een eigen nadere uitwerking. De eenvoudiger systemen kunnen volstaan met het vastleggen wie welke “rol” vervult.

Het controleren of iemand is wie hij zegt te zijn is authenticatie¹. Eén van de manieren om informatie te beveiligen is door te zorgen dat alleen personen met een combinatie van gebruikers-ID en wachtwoord kunnen inloggen.

Er bestaat op dit moment geen authenticatiemiddel op zich waar geen misbruik van gemaakt kan worden. Met minimaal 2 van deze factoren

inloggen maakt het dus extra veilig. Dit is ingeregeld bij Topaz. Naast invoeren van gebruikers-ID en wachtwoord is het ook nodig om je identiteit te bevestigen. Hiervoor kan een app gebruikt worden of bevestig je de identiteit telefonisch.

De information Security Officer heeft een belangrijke taak in het monitoren hiervan. In 2022 is deze positie een tijd vacant geweest. Blij zijn we dat in februari 2023 de nieuwe Information Security Officer gestart is, het in kaart brengen in hoeverre Topaz voldoet aan de NEN 7510 norm zal de eerste taak zijn. In de periode dat er geen Information Security Officer was is dit gemonitord door de manager I&A samen met de privacy officer en de functionaris gegevensbescherming. Eind 2022 zijn steekproeven gedaan om te toetsen of de toegang tot de cliëntendossiers conform de autorisatiematrix is. Hieruit zijn geen knelpunten naar voren gekomen.

¹ Hoe Topaz authenticatie regelt staat in het “Multifactor authenticatiebeleid”

Ondersteuning voor medewerkers

Digicoach

Digitale vaardigheden zijn niet meer weg te denken in het werken van alledag. Echter niet iedereen is zomaar digitaal vaardig. Om die reden zijn digicoaches aangesteld. Op iedere locatie zijn zij beschikbaar om medewerkers te helpen om digitaal vaardiger te worden.

Servicedesk

Servicedesk is het servicepunt waar medewerkers met ICT-vragen en facilitaire vragen terecht kunnen. Hiervoor wordt het programma TOPdesk gebruikt. Via dit programma kunnen medewerkers een probleem melden of een vraag stellen. De medewerkers van de servicedesk handelen de meldingen zelf af en als dat niet kan dan zorgen zij ervoor dat de melding naar de juiste medewerker wordt doorgezet die het dan oppakt. Op deze manier kan er efficiënt gewerkt worden en wordt de wachttijd verminderd. Het programma is eenvoudig ingericht om op die manier het digitaal melden te vergroten. Als medewerker kun je altijd inzien wat de stand van zaken is.

Domotica

Technologie wordt steeds belangrijker in de zorgverlening aan onze bewoners. Noodzakelijk om de kwaliteit van de zorgverlening hoog te houden. Slimme oplossingen die ten goede komen aan bewoners en medewerkers zijn dus van groot belang om de zorgverlening te vereenvoudigen en het welzijn te verbeteren. Topaz zet onder meer in op toezichthoudende domotica. Hiervoor is een meerjarenplan opgesteld zodat dit op alle locaties gerealiseerd wordt. Een belangrijk



uitgangspunt daarbij is om onze bewoners zo veel mogelijk vrijheid te geven. In de plannen van de locaties zoals deze in hoofdstuk 1 opgenomen zijn komt domotica veelvuldig terug. Daarnaast wordt ook bij innovatie en zorgtechnologie pilots uitgevoerd om zorgtechnologie te testen.

Moreel beraad

Topaz hecht waarde aan het ondersteunen van medewerkers bij ethische dilemma's die men in het werk tegenkomt. Moreel Beraad is hiertoe een geschikt gebleken werkwijze. Topaz heeft 10 opgeleide gespreksleiders Moreel Beraad. Door de nasleep van Corona was er in 2022 weinig ruimte voor het organiseren van een moreel beraad. We hopen dat in 2023 hier weer aandacht en tijd voor vrijgemaakt kan worden. In 2022 zijn 8 moreel beraden georganiseerd. Er zijn ook 2 evaluaties van de coronatijd gehouden onder begeleiding van een gespreksleider.

De ethische dilemma's betroffen de autonomie van de bewoner die in het geding was, het in het geding zijn van de veiligheid van bewoners, medewerkers en naasten door onvoorspelbaar gedrag van een bewoner, vragen rond grenzen van de zorg, belang bewoner versus familielid. Er is een moreel beraad gehouden met de raad van bestuur, leden van de centrale cliëntenraad (CCR) en de raad van toezicht. De CCR heeft een casus ingebracht. Daaraan voorafgaand is een toelichting gegeven over de werkwijze rond moreel beraad in Topaz. Om toekomstige zorgmedewerkers bekend te maken met moreel beraad heeft een gespreksleider les hierover gegeven op MBO Rijnland voor Leerling Verzorgende IG en Leerling Verpleegkunde. Ook heeft zij een intervisiebijeenkomst geleid bij de werkgroep ethiek van Argos zorggroep.

Vastgoed

Topaz heeft een meerjaren vastgoed- en een meerjaren onderhoudsplan waarnaar gehandeld wordt. De laatste jaren wordt ter verbetering van het woongenot naast het onderhoud de locaties aangepast op het kleinschalig zorgen zoals uitbreiding van het aantal woonkamers en de mogelijkheid om daar te koken. Bij wooncomfort is al wat genoemd over actuele bouwplannen. Hiernaast de plannen voor de toekomst in een overzicht.



8 Gebruik van informatie

Wetenschappelijk onderzoek

Bij Topaz vindt er veel onderzoek plaats, van kleine praktijkonderzoeken door leerlingen, studenten en medewerkers tot wetenschappelijk onderzoek. Er vinden ook scholingen plaats om medewerkers kleinschalige laagdrempelige onderzoeken te laten doen. Hierdoor zorgen medewerkers voor verbeteringen in kwaliteit van leven en behandeling voor bewoners en naasten en verbeteren zij hun eigen praktijk. Daarnaast leren zij van het onderzoek doen en is het een van de doorontwikkelmogelijkheden binnen Topaz. Op dit moment doet er een medewerker een grootschalig praktijkonderzoek en zijn er vier medewerkers die een promotieonderzoek doen. Het onderzoek wordt voor het grootste deel mogelijk gemaakt door het verkrijgen van subsidies. Alle onderzoeken worden eerst getoetst in de Wetenschappelijke Onderzoek Commissie. In deze commissie is ook de centrale cliëntenraad vertegenwoordigd. We hebben de **ambitie een academisch verpleeghuis te zijn**. Onderzoek is daarmee onlosmakelijk verbonden en wij zijn daarnaast blij dat hoogleraar Wilco Achterberg verbonden is aan Topaz. Het onderzoek dat uitgevoerd wordt, is altijd dienend aan de visie en strategie van Topaz en vindt voor het grootste gedeelte plaats bij de doelgroepen dementie, GRZ en Huntington. Hiermee wordt er ook bijgedragen om een Topcare predicaat te kunnen behouden of verkrijgen. Onderwerpen waarnaar we onderzoek doen is persoonsgerichte zorg, palliatieve zorg, samenwerking met naasten, pijnwaarneming bij bewoners met afasie en ambulante behandeling met e-health. Op dit moment zijn er meer dan twintig medewerkers die affiniteit en ervaring

met onderzoek of innovatie hebben en samen vormen zij de afdeling Onderzoek & Innovatie. Samen zorgen zij voor beleid en verbeteren ze het onderzoeks- en innovatieklimaat. Door implementatie van de onderzoeken in de praktijk verbeteren we de zorg intern en extern. Naast dat er veel onderzoek plaats vindt door medewerkers van Topaz, vindt er ook door externe partijen onderzoek plaats bij Topaz meestal doordat we deelnemer zijn van het universitair netwerk UNC-ZH.

Innovatie en zorgtechnologie

Topaz zet in op sociale en technologische innovaties. Innovatie en zorgtechnologie zijn middelen om doelen te bereiken, zoals de zorg



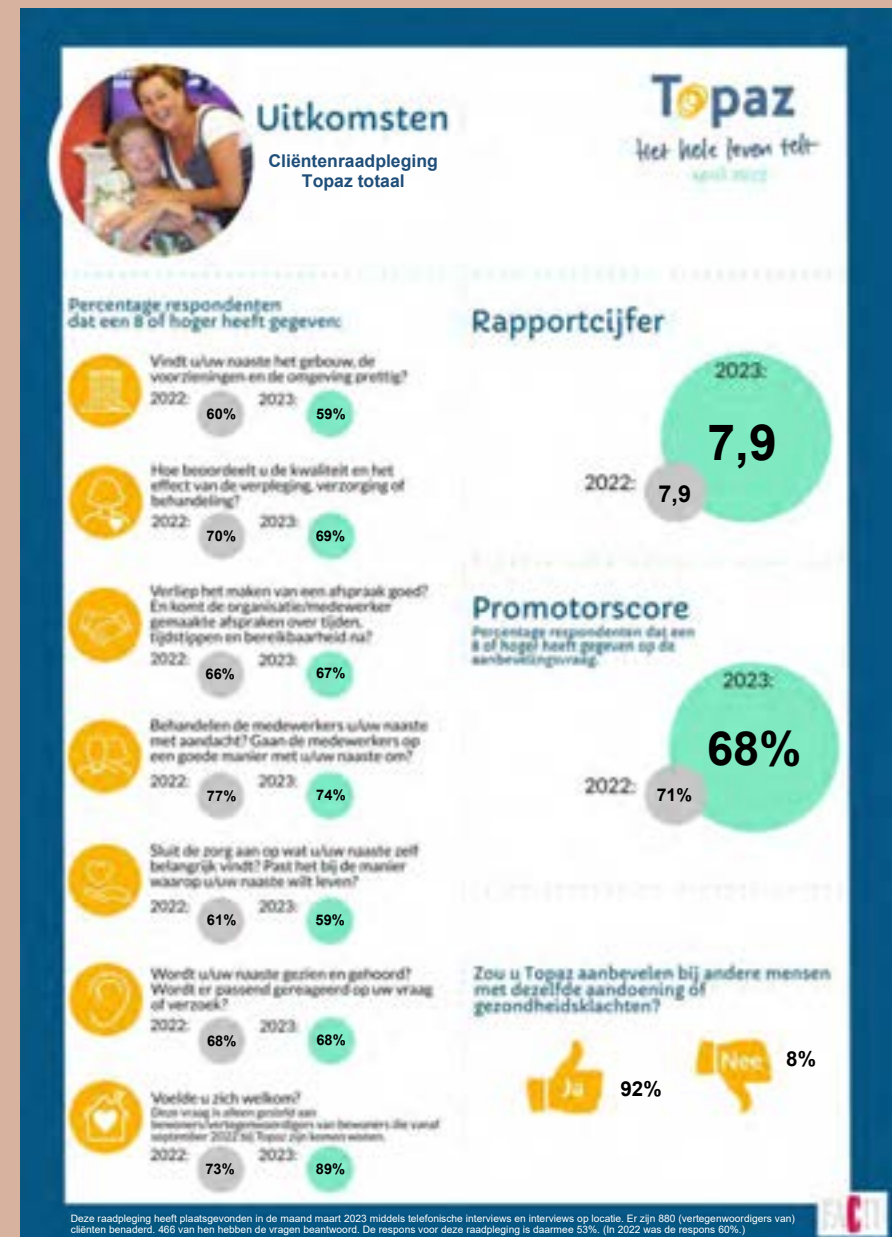
toegankelijk en betaalbaar houden. De programmamanager innovatie en zorgtechnologie, die in 2022 aangetrokken is, onderhoudt nauw contact met de afdeling onderzoek en innovatie zodat zij van elkaar goed weten waar ze mee bezig zijn.

In 2022 heeft Topaz het innovatieproces vastgesteld. Dit proces helpt ons om samen verantwoord te innoveren. Daarnaast is Topaz twee samenwerkingen aangegaan. Ten eerste zijn we implementatieversneller voor het Innovatiefonds Ouderenzorg (IFOZ). Als implementatieversneller zijn we in 2022 een pilot met de Momo BedSense gestart. Ten tweede hebben we een intentieverklaring met het National eHealth Living Lab (NeLL) getekend en vormen we een Topaz – NeLL hub: eHealth in de langdurige en postacute geriatrische zorg.

Naast deze twee samenwerkingen is er een experiment met een disposable po systeem op Revitel gestart en op de afdelingen Engelendaal en Boshuysen loopt een pilot met slim incontinentiemateriaal. De resultaten van de experimenten en pilots worden in 2023 verwacht waarna besloten wordt of en welke vervolgstappen ingezet worden.

Cliëntenraadpleging

In 2022 hebben we de uitvraag in het voorjaar gedaan in plaats van in het najaar. Op deze manier kunnen leidinggevenden de rest van het jaar met uitkomsten aan de slag gaan. Het najaar wordt vaak als drukke periode ervaren vanwege jaarplan en begrotingsproces. We doen dit onderzoek omdat we willen weten of dat wat we doen, ook goed doen vanuit de beleving van cliënten en hun vertegenwoordigers. We willen een bovengemiddelde kwaliteit van zorg- en dienstverlening bieden.



Ervaren onze cliënten dit ook? Het doel is om onze zorg- en dienstverlening te blijven verbeteren, af te blijven stemmen op de behoeften van de cliënten en hun naasten. Bovendien is het ook een verplichting om minimaal eens per jaar cliënten en/of vertegenwoordigers expliciet en anoniem in de gelegenheid te stellen hun mening over de ontvangen zorg- en dienstverlening te geven. De doelgroep van deze cliëntervaringsmeting wordt gevormd door alle (vertegenwoordigers van) cliënten van Topaz die zorg ontvingen in maart/ april 2022. Zijn worden benaderd voor een interview. De verslaglegging is visueel gemaakt op een poster, zowel op afdelingsniveau als op locatieniveau. En heeft iedere locatie een rapport ontvangen waarin alle toelichtingen op de gegeven antwoorden zijn opgenomen. De uitkomsten van de Zorgkaart Nederland vragen zijn na toestemming ook in dat systeem vastgelegd.

Klachten

Klachten worden in eerste instantie in de lijn opgepakt. Mocht dit niet tot tevredenheid leiden dan komt de klachtenfunctionaris in beeld. Bij de behandeling van klachten wordt uiteraard de klager gehoord en vindt er een onderzoek plaats op de afdeling waar de klacht heeft plaatsgevonden. Het principe hoor en wederhoor wordt toegepast en bij voorkeur vindt er uiteindelijk een gesprek plaats met de betrokkenen. De teamleider van de afdeling is hierbij aanwezig. De doelstelling is vanzelfsprekend dat de klachten naar tevredenheid opgelost worden. En in 2022 is dat voor het merendeel van de klachten ook gelukt. In 2022 zijn er 43 klachten bij de klachtenfunctionaris ingediend. De meeste klachten hebben betrekking op de manier van bejegenen/contact onderhouden. Daarnaast gaan ook meerdere

klachten over facilitaire zaken, het gebouw/kwijtgeraakte spullen. De meeste klachten zijn naar tevredenheid opgelost. In 5 gevallen is de onvrede gebleven.

Een aandachtspunt blijft verwachtingsmanagement. Familie verwacht van alles van de zorg en als die daar niet altijd wat aan kan doen, is dat begrijpelijk en het vraagt om heldere communicatie van wat wel en niet kan. Het voorkomt veel ongenoegen, frustratie en boosheid. In gesprekken is het belangrijk dat geluisterd wordt en dat gemaakte beloften nagekomen worden. Als een teammanager snel reageert en ruimte maakt voor een gesprek, dan helpt dat om een klacht tot tevredenheid op te lossen.

Wie zijn naaste naar een verpleeghuis moet brengen is daardoor vaak van slag en niet in staat om bij de eerste gesprekken goed te luisteren wat hij/zij allemaal kan verwachten. Dan is ook voor deze naaste helpend als er in de eerste weken na opname ook wat aandacht aan hen gegeven wordt. Het duidelijk maken wat de cliënt en familie te wachten staat is van groot belang voor het welzijn van de cliënt en dus ook voor de familie.

Snelheid is bij klachten van groot belang. Er zijn teamleiders die direct ruimte maken als er een klacht over hun afdeling binnenkomt. Mensen voelen zich gehoord en voelen zich veilig, want ze weten dat er naar hen wordt geluisterd. Zo worden klachten werkelijk kansen.



Tot slot

Als we terugkijken naar 2022 dan realiseren we ons dat we trots mogen zijn op deze mooie organisatie. Wat wordt er toch enorm veel werk verzet, wat zijn we trots op de betrokkenheid en inzet van onze medewerkers. In 2022 hebben we dat ook kunnen vieren door een groot personeelsfeest te geven. Een dank je wel voor iedereen, voor de inzet tijdens corona waarin dit voor iedereen zwaar was en onzekerheid meebracht maar ook om ons 15-jarig jubileum te vieren. Het was een groot succes en het was fijn dat dit weer kon. Er zijn vele uitdagingen die op ons pad komen, hoe bereiden we ons voor op de toekomst, op de veranderingen in de maatschappij, hoe zorgen we dat we hierop goed kunnen anticiperen? Uitdagende vraagstukken waar we met elkaar over nadenken en dat we niet uit de weg gaan. In 2023 gaan we daar verder mee en blijven we bouwen aan deze mooie organisatie die een stevige positie heeft.

Topaz

het hele leven telt

