

Terug- blik op 2020.



Kwaliteitsjaarverslag

zorgin**oktober**.nl



oktober

jouw verhaal, onze zorg.



jouw verhaal, onze zorg.

Voorwoord.

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van verbinden, borgen en afmaken. In onze terugblik op 2020 delen wij met u de resultaten. Het was een bewogen jaar door alle ontwikkelingen rondom corona.

Voor ons als collegiaal bestuur, op 1 juli 2020 samen gestart, een bijzonder jaar. Om elkaar en onze medewerkers in coronatijd te leren kennen was uitdagend. Met elkaar is het ons gelukt om onze plannen ook dit jaar af te maken. Dit deden we vanuit verbondenheid en echt contact met elkaar. Als bestuur hebben we de medewerkers leren kennen als gastvrij, warm en betrokken.

Met gepaste trots kunnen we vaststellen dat we in de afgelopen periode veerkracht en saamenhorigheid bij al onze medewerkers hebben gezien, wat heeft geleid tot mooie resultaten.

In dit jaarverslag kijken we hier op beeldende wijze op terug. En kunnen we genieten van al het moois wat onze organisatie voor ouderen en medewerkers te bieden heeft.

Samen bouwen we met passie aan een nog mooier Oktober!

Marion van Zoom & Jessica Vogel
Raad van Bestuur

Kwaliteits- jaarverslag.

In dit kwaliteitsjaarverslag kijken we terug op het jaar 2020. We reflecteren op, en leggen verantwoording af, over de wijze waarop gewerkt wordt aan het kwaliteitsplan 2020.

Daarnaast geven we op beeldende wijze onze kerncijfers en resultaten weer.

> Kerncijfers 2020.

Wilt u ons kwaliteitsvenster voor
het jaar 2020 online bekijken?
[www.zorginoktober.nl/oktober/
kwaliteitsvenster](http://www.zorginoktober.nl/oktober/kwaliteitsvenster)



9

Huizen van
Oktober



4018

Clënten

In regio de Kempen



557

Clënten

Verpleeghuizen



623

Clënten

Wijkzorg en revalidatiezorg



1705

Clënten

Huishoudelijke hulp



7,9

Rapportcijfer

Zorgkaart Nederland 2020



188

Aantal
waarderingen

Zorgkaart Nederland 2020



96%

Beveelt
Oktober aan

Zorgkaart Nederland 2020

Kerncijfers 2020.



75%

Beveelt ver-
pleeghuishzorg
van Oktober
aan



97%

Beveelt
wijkzorg
van Oktober
aan



380

Ingevulde
vragenlijsten

Door verpleeghuisbewoners
en/of mantelzorgers.



113

Clënten
deelgenomen

Aan de PREM wijkverpleging
om de ervaringen te delen.



76%

Gaf de ver-
pleeghuishzorg
van Oktober
een 8, 9, 10

(0= zeer zeker niet, 10= zeer
zeker wel) op de vraag of ze
Oktober zouden aanbevelen bij
familie, vrienden en collega's.



Persoonsgerichte zorg & ondersteuning.

Persoonsgerichte zorg begint bij het kennen van de bewoner en zijn of haar familie en vrienden. Ieder mens is uniek en heeft een eigen verhaal.

Bewoners en cliënten van Oktober voelen zich door ons gezien en gehoord. We sluiten aan bij datgene wat belangrijk is voor bewoners en cliënten en leveren maatwerk.



Grotere zorgvraag.

De zorgvraag wordt steeds groter, zwaarder en complexer. In 2020 hebben we ons zorgaanbod en onze zorgprocessen hierop verder ingericht. We hebben o.a. scholingen en trainingen aangeboden op het gebied van gedragsproblematiek, vakbekwaamheid en agressie. Als gevolg van corona vond een deel daarvan digitaal plaats en we zien zelfs dat het online werken en leren een enorme impuls heeft gekregen.

Andere kijk op zorg.

In 2019 hebben we een start gemaakt met het werven van extra zorgprofessionals met specialisaties, maar ook met een andere achtergrond dan puur zorg. Dit zijn professionals met een expertise in bijvoorbeeld palliatieve zorg, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), dementie etc. In 2020 hebben we een sociaal agoog aangetrokken en een gezondheidszorgpsycholoog. Het resultaat is een andere kijk op het werk en bieden van zorg aan onze bewoners en cliënten. Daarnaast geeft het een impuls aan het multidisciplinair samenwerken.

Persoonsgerichte zorg.

Het levensverhaal en de wensen en behoeften van onze bewoners en cliënten vormen de basis van persoonsgerichte zorg. Hierbij is een grote rol weggelegd voor het persoonlijk netwerk van de cliënt. Er is een nieuwe Key Performance Indicator (KPI) 'Persoonsgerichte zorg' ontwikkeld en we rapporteren hierover in het zorgleefplan.

Wonen & welzijn.

De woon- en leefomgeving van onze bewoners is van groot belang voor de kwaliteit van leven en het leefplezier. Welzijn is verweven in alle onderdelen van de zorg en dienstverlening die we bieden binnen Oktober.



Zorg én welzijn.

In 2019 hebben we de eerste stap gezet om zorg én welzijn meer integraal vorm te geven. Het kwaliteitsplan en daarbij behorende kwaliteitsgelden voor de inzet van extra professionals hebben ons daarbij geholpen. De koers die we in 2019 hebben ingezet hebben we in 2020 verder vormgegeven door middel van het continueren, en uitbreiden, van de inzet van een vaste gastvrouw of gastheer op locatie, zinvolle dagcoaches en welzijnsprofessionals. Door de inzet van deze professionals zijn de zorgteams meer ontlast. Resultaat hiervan is meer focus op de zorg voor de bewoners; de gastvrijheid, servicegerichtheid en individuele begeleiding zijn toegenomen.

Wat wél kon.

Als gevolg van corona moesten we in 2020 ons welzijnsprogramma anders organiseren. Veel van de activiteiten waar onze bewoners en cliënten graag aan deelnamen konden we niet meer organiseren. We hebben daardoor meer maatwerk geboden (1 op 1 activiteiten) en gekeken naar wat wél kon binnen de maatregelen. Samen werken in de tuin, iets lekkers bakken of creatief bezig zijn. De muzikale optredens in de tuinen, die zowel door collega's van Oktober als mensen uit de omgeving die iets wilden betekenen zijn verzorgd, zijn enorm positief ontvangen.

Minder prikkels en verstoringen.

Onze trainers die normaliter extramuraal beweglessen verzorgen zijn in 2020 intramuraal ingezet op afdelingsniveau, zowel op groepsniveau als op individueel niveau. Het heeft ons laten zien dat meer bewegen op de afdelingen of de eigen kamer zorgt voor minder prikkels en verstoringen. Ook kan er per bewoner maatwerk geleverd worden. Zowel de afdelingen, als ook de fysiotherapeuten maken op dat dit aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten, medewerkers in de zorg ondersteunt en een positief effect heeft op de cliënten.

Sociale interactie en ontmoetingen.

We zien, en stimuleren dat steeds meer cliënten kiezen voor het nuttigen van een maaltijd in het restaurant. Dit leidt tot sociale interactie, beweging en ontmoetingen. Dit is een mooie ontwikkeling voor de cliënten. Het sluiten van de restaurants als gevolg van de coronacrisis was dan ook een groot gemis. We hebben daardoor nog meer dan anders ingezet op samen koken op de afdelingen, optimaliseren van de maaltijd- en gastvrijheidsbeleving en activiteiten in het kader van eten & drinken.

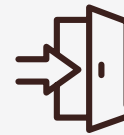
Kerncijfers 2020.



1873

Medewerkers

1059 FTE



32,8%

Instroom*



900

Vrijwilligers



24%

Uitstroom*



76

Stagiaires



10,9%

Doorstroom*



7%

Ziekteverzuim

* Medewerkers werkzaam in de
Wet Langdurige Zorg (Wlz)



Personeels-samenstelling.

Oktober wil een aantrekkelijke en betrouwbare werkgever zijn die steeds het werkplezier van de medewerkers voorop heeft staan. We werken vanuit vertrouwen in de deskundigheid van onze medewerkers. We bieden een werkomgeving die leren stimuleert. We zetten in op gezondheid en vitaliteit van onze medewerkers. Onze medewerkers voelen eigenaarschap en pakken daarmee ook leiderschap. We zijn trots op onze medewerkers!

Veel aandacht voor werkplezier en het behoud van onze medewerkers.

COVID-19 heeft een flinke impact (gehad) op onze medewerkers. Door hierover in gesprek te gaan met elkaar op de zogenaamde 'samen op verhaal komen'-sessies bieden we een luisterend oor en kijken we waar hulp en ondersteuning gewenst is. Ook is er continu aandacht voor de werk-privébalans.

Er is focus op talent- en competentie management en leiderschapsontwikkeling. Ook is er aandacht voor het ontwikkelen binnen de eigen functie en binnen de organisatie.

We bieden een warm welkom aan nieuwe medewerkers zodat zij zacht landen in onze organisatie en zich snel thuis voelen.



Teamsamenstelling verandert.

Door de inzet van meer welzijnsmedewerkers ontstaat een sterke focus op zinvolle dag en 1 op 1 activiteiten. De samenwerking tussen zorg en welzijn is sterk verbeterd. Er wordt meer invulling gegeven aan individuele doelen en wensen van de bewoners. Welzijnsprofessionals organiseren nieuwe activiteiten en hebben het aanbod uitgebreid.

De inzet van een extra gastvrouw of gastheer op de afdeling draagt bij aan meer persoonsgerichte zorg, biedt rust op de afdeling en leidt tot uitbreiding van activiteiten voor onze bewoners. Ook is op deze manier de huiskameraanwezigheid geborgd.

GET-trainers zijn met hun expertise en kennis zowel van toegevoegde waarde voor de cliëntenzorg als voor de medewerkers. Kennis ten aanzien van onbegrepen gedrag is toegenomen.

Inzet van een gastvrouw of gastheer in de restaurants zorgt voor meer interactie, beweging en ontmoeting in de restaurants.

Veiligheid.



Bij Oktober streven we naar optimale veiligheid waarbij professionele standaard en uitgangspunten de basis zijn.

We zoeken samen met onze bewoners, cliënten en hun familie naar de balans tussen persoonlijke vrijheid, leefplezier en veiligheid.

Indicatoren basisveiligheid.

Uitkomsten indicatoren basisveiligheid worden gebruikt om verder te ontwikkelen op persoonsgerichte en veilige zorg.

In 2020 hebben we extra aandacht besteed aan wensen en behoeften van de cliënt rondom decubitus en medicatiereviews naar aanleiding van de uitkomsten indicatoren basisveiligheid 2019. Mooi resultaat is dat het prevalentiecijfer van decubitus (zowel in- als exclusief categorie 1) een dalende trend toont.

Voor decubitus hebben we aandacht gehad voor het noteren van risicocliënten voor decubitus met als positief effect dat we op dit moment in 2021 reeds meer dan 90% van de risicocliënten hebben opgenomen in het zorgplan.

Uit de resultaten voor de medicatiereviews in 2020 werd zichtbaar dat corona parten had gespeeld waardoor een aantal reviews niet tijdig had plaatsgevonden. In de planning voor 2021 is voorrang gegeven aan de betreffende afdelingen. Daarnaast is de cyclische planning verder verbeterd zodat alle afdelingen tijdig aan bod komen.

Kerncijfers 2020.



0

**Klachten
behandeld
door klachten-
commissie**



63

**Knelpunten,
klachten en
onvrede**

Gemeld bij de
klachtenfunctionaris



78 %
**(Grotendeels)
naar tevreden-
heid opgelost.**



**Kleine stijging
klachten**

in vergelijking met voorgaande jaren.
Verklaring: coronagerelateerd



29

**Calamiteiten
gemeld**

Minder (mogelijke)
calamiteiten gemeld
dan in 2019 (34).



1
**Calamiteit
gemeld bij IGJ**
(Inspectie Gezondheids-
zorg en Jeugd)

Vanaf 2020:

Inzet cliëntvertrouwenspersoon
vanuit MEE Zuidoost-Brabant

Inzet cliëntvertrouwenspersoon voor
de Wet Zorg en Dwang (WZD) vanuit
Zorgbelang



Wet Zorg & Dwang.

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (WZD) in werking getreden. Het uitgangspunt van de wet is 'nee, tenzij'. Zorg wordt in principe alleen op vrijwillige basis verleend: dus alleen als de cliënt instemt (bij wilsonbekwaamheid diens vertegenwoordiger) en tijdens de uitvoering van zorg geen tekenen van verzet toont. Onvrijwillige zorg mag alleen ingezet worden om (een risico op) ernstig nadeel te voorkomen en er geen minder ingrijpende alternatieven zijn om dit ernstig nadeel te bestrijden.

Landelijk was 2020 het overgangsjaar voor wat betreft de WZD, waarin leren en ontwikkelen centraal stonden. Binnen Oktober zijn in 2020 de zorgverantwoordelijken (Hbo-verpleegkundigen van de PG-afdelingen) geschoold over de WZD, de verschillende vormen van onvrijwillige zorg en de registratie van onvrijwillige zorg in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Daarnaast heeft besluitvorming over onvrijwillige zorg een plaats gekregen in de multidisciplinaire gedragsvisite. Tijdens dit overleg tussen de zorgverantwoordelijke, psycholoog en behandelend arts wordt het (gevaarlijke) gedrag van de cliënt geanalyseerd en in eerste instantie gezocht naar vrijwillige alternatieven. Indien vrijwillige interventies niet leiden tot afwending van het gevaar, dan wordt multidisciplinair en in afstemming met de cliënt/ vertegenwoordiger overwogen om onvrijwillige zorg in te zetten. Alle verleende onvrijwillige zorg in 2020 is door de zorgverantwoordelijken geregistreerd in het ECD.

Ten behoeve van het toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) wordt door Oktober eens per half jaar een overzicht van onvrijwillige zorg verstrekt. Aan dit overzicht wordt een door de Raad van Bestuur van Oktober ondertekende analyse over de onvrijwillige zorg toegevoegd. Het overzicht en de analyse wordt gepubliceerd op de website van Oktober.



Leren & werken aan kwaliteit.



Binnen Oktober benutten we de talenten van onze medewerkers en laten deze tot bloei komen. Alles is erop gericht om een prettige en veilige werkomgeving te creëren, waar we leren van onze fouten. Leren op de werkvloer is en blijft de standaard. Daarnaast krijgen onze medewerkers de ruimte om zich ook verder te ontwikkelen.

Het Leer Management Systeem (LMS) is sinds 2019 operationeel binnen Oktober. De aanpak bij de leerroutes is dat onze medewerkers gestimuleerd worden om met elkaar in dialoog te gaan over hun vak en daarin de samenwerking op te zoeken. Binnen de leerroutes hebben medewerkers de ruimte om hun eigen route te bepalen die past bij zijn/haar leervoorkeuren doordat er een rijk aanbod is van activiteiten en werkvormen. De casuïstiekbesprekingen en video-interactie die hierbij ingezet wordt, wordt als helpend ervaren.

In 2020 hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van kennis en vaardigheden op het gebied van onbegrepen gedrag en dementie. Er is een leerprogramma Dementie ontwikkeld en meerdere GRIP (grip op probleemgedrag) functionarissen zijn opgeleid. Doelen van dit leerprogramma zijn het beter kunnen begrijpen van het gedrag van de cliënt en op een meer eenduidige manier de zorg rondom de cliënt te organiseren.

Kerncijfers 2020.



Prezo-keurmerk

voor alle locaties,
Hospice, GRZ, Thuiszorg
en Dagbesteding



Lerend Netwerk

Oktober maakt deel uit van
een Lerend Netwerk met de
Zorgboog, Zorggroep Elde,
Brabantzorg, van Neynsel en
Annenborch.



Bezoek IGJ

(Inspectie Gezondheids-
zorg en Jeugd)



Governance Code Zorg

Voldaan aan 7 principes



Partnership Summa

Er is een partnership met het
Summa gerealiseerd (2020)
gericht op het beter verbinden
van onderwijs en praktijk voor
MBO-leerlingen.



Financieel gezond



Leiderschap, governance & management.

2020 was het laatste jaar van het Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020 'Thuis kan overal'. Dit betekent dat we ons in 2020 zouden buigen over een nieuwe plan voor een nieuwe beleidsperiode.

Oktober heeft sinds medio 2020 een tweehoofdige collegiale Raad van Bestuur. Dit na een interimperiode van 5 maanden als gevolg van het vertrek van de vorige bestuurder begin 2020. Dit maakt dat wel in september 2020 zijn we gestart met de ontwikkeling van een nieuw Meerjarenbeleidsplan.

Het nieuwe meerjarenbeleidsplan: **De strategische route 2022 – 2025**, wordt medio 2021 opgeleverd. Voor 2021 is een separaat jaarplan geschreven waarin afronden, borgen en verbinden centraal staat.



Gebruik van hulpbronnen.

De afgelopen jaren heeft Oktober fors geïnvesteerd in het moderniseren van haar IT infrastructuur. Oktober had een achterstand op het gebied van inzet van ICT binnen de organisatie. Vanaf 2015 is hard gewerkt aan een goede basis en nieuwe inrichting. Naast de IT verder op orde krijgen blijven we vernieuwen.

Op alle Oktober locaties is Digizorg inmiddels operationeel. Middels het kwaliteitsbudget dat is toegekend in 2020 zijn camera's aangeschaft en is geïnvesteerd in infrastructuur ten behoeve van deze camera's. De huidige zorgtechnologie biedt mogelijkheden om de zorg- en dienstverlening verder te innoveren. Het succes van het implementeren van Digizorg is het gevolg van in het goed voorbereiden van medewerkers, scholing en coaching on the job. Een toegewijd team wordt hiervoor ingezet, gefaciliteerd uit het kwaliteitsbudget.

In 2020 stonden wij voor de uitdaging om de scholing en coaching deels digitaal te doen als gevolg van corona. De basisscholing is digitaal doorgegaan waardoor de uitrol toch heeft plaatsgevonden op de overige locaties. Daarnaast zijn een aantal experts geschoold die op de locaties de andere collega's weer konden ondersteunen. Ook was er de mogelijkheid om via de telefoon, e-mail en chat via Microsoft Teams vragen te stellen. Op deze manier hebben we geen vertraging opgelopen en kunnen alle locaties van Oktober nu gebruik maken van Digizorg.

Vastgoedactiviteiten.



In 2017 is het strategisch vastgoedplan 2017 – 2022 van Oktober gerealiseerd. Het strategisch vastgoedplan geeft een totaaloverzicht van de bestaande locaties en nieuw te ontwikkelen initiatieven en is de basis voor alle toekomstige planontwikkelingen. In 2020 hebben hierbinnen de navolgende activiteiten plaatsgevonden:

- Oplevering van de uitbreiding van de PG-afdeling op de locatie Merefelt te Veldhoven.
- Samenwerking met het MMC inzake de Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en het Eerstelijnsverblijf (ELV) heeft verder vorm gekregen, zowel bouwkundig als zorginhoudelijk.
- Met woningcorporatie Wooninc., gemeente Waalre en de Technische Universiteit Eindhoven hebben we vervolgstappen gezet in de ontwikkeling van een Slimme Wijk aan de Malvalaan te Waalre
- De start van de uitbreiding van de huiskamers op de locatie Floriaan te Bladel.
- De renovatie van onze locatie Mariahof te Reusel is gestart. Deze locatie wordt getransformeerd van een verzorgingshuis naar een verpleeghuislocatie.



Gebruik van informatie

Oktober staat als ouderenzorgorganisatie midden in de maatschappij. Voor het uitvoeren van haar zorg- en dienstverlening is zij afhankelijk van andere partijen en er zijn dan ook al diverse relevante samenwerkingsverbanden, zoals met collega-zorgorganisaties, gemeenten, kennisinstellingen, woningcorporaties, welzijnsaanbieders etc.

In 2020 heeft Oktober een eerste stap gezet in het optimaliseren van externe stakeholdersmanagement. Hiertoe is een overzicht gemaakt van de belangrijkste stakeholders op strategisch niveau, evenals een plan van aanpak per stakeholder hoe de relatie met deze vorm dient te krijgen én dient te worden onderhouden.

Met de wisselingen van de Raad van Bestuur hebben we hier in 2020 extra in geïnvesteerd. Zo heeft de interim bestuurder zorg gedragen voor een warme overdracht naar de belangrijkste stakeholders.

De huidige Raad van Bestuur heeft met alle relevante externe stakeholders kennismemaakt in het tweede deel van 2020. Hierbij moet men denken aan de gemeenten, woningcorporaties, kennisinstellingen en andere zorg- en welzijnsaanbieders.

Samen met onze partners versterken we de positie van ouderen in onze regio.



**jouw
verhaal,
onze
zorg.**

Oktober

Wielewaal 10
5531 LJ Bladel
T 088 245 77 95

zorginoktober.nl