

Kwaliteitsjaarverslag 2020



Auteur(s):	Leontine Smeets
Datum:	11-05-2021
Versie:	0.2
Datum vaststelling:	
Vastgesteld door:	Raad van Bestuur

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
CLIËNT CENTRAAL	3
MEDEWERKER CRUCIAAL	3
VISIE OP KWALITEIT EN VEILIGHEID	4
HOOFDDOELSTELLINGEN KWALITEIT EN VEILIGHEID	4
REIKWIJDTE KWALITEITSVERSLAG	4
2 INRICHTING KWALITEIT EN VEILIGHEID	5
BESTURINGSFILOSOFIE	5
INRICHTING EN BORGING KWALITEIT- EN VEILIGHEIDSMANAGEMENT EN RISICOMANAGEMENT	5
3. THEMA'S KWALITEITSKADER EN HOOFDLIJNEN INRICHTING CICERO ZORGGROEP	8
THEMA 1: 'PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING'	8
THEMA 2: 'WONEN EN WELZIJN'	11
THEMA 3: 'VEILIGHEID'	14
THEMA 4: 'LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT'	19
THEMA 5: 'LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT'	22
THEMA 6: 'PERSONEELSSAMENSTELLING'	23
THEMA 7: 'GEBRUIK VAN HULPBRONNEN'	28
THEMA 8: 'GEBRUIK VAN INFORMATIE'	31
4. AFSLUITEND	34
BIJLAGE 1 PRINCIPES CLIËNT CENTRAAL	35
BIJLAGE 2 AFKORTINGENLIJST	37

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Cicero Zorggroep. De verantwoording over verslagjaar 2020 is, net als in voorgaande verslagjaren, vast onderdeel van het jaardocument van Cicero Zorggroep. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (zoals begin 2017 gepubliceerd) vraagt evenwel om een separate verantwoording in de vorm van een openbaar kwaliteitsverslag dat voorafgaand aan de publicatie met de medezeggenschapsorganen én met de partners uit het lerend netwerk wordt gedeeld. Door de (voortdurende) Corona-crisis in 2021 zijn de landelijke deadlines voor het kwaliteitsjaarverslag verschoven, waardoor het kwaliteitsjaarverslag ook later dan gebruikelijk is, is aangeboden aan de medezeggenschapsorganen en de partners uit het lerend netwerk.

De navolgende hoofdstukken vormen een compilatie van onderdelen uit het Kwaliteit- en Veiligheidsbeleid 2020 tot 2025 en jaardocument 2020. Aan de hand van een algemene schets van de koers van de organisatie, visie en doelstellingen wordt u meegenomen in de specifieke prestaties op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid in het verslagjaar 2020.

Cliënt Centraal

Binnen Cicero Zorggroep is begin 2015, als onderdeel van de strategie 2015-2020, het programma Cliënt Centraal van start gegaan. Aan de hand van 22 gespreksgroepen met cliënten, familieleden of andere naasten én cliëntenraadsleden werd 'Cliënt Centraal' verder gedefinieerd. De kwaliteit van zorg en behandeling, schoonmaak, eten en drinken en een veilige woonomgeving waren voor deze groep vanzelfsprekendheden en worden dus omschreven als de basis op orde. Daarnaast werden uit deze gesprekken de volgende leidende principes Cliënt Centraal afgeleid: identiteit, thuisgevoel, communicatie/gelijkwaardigheid, afspraken en aanspreekpunt. Wat onder deze principes verstaan wordt, is terug te vinden in bijlage 1.

De basis op orde en de 5 leidende principes worden beschouwd als het 'groene hart' van Cicero Zorggroep. Structuur, werkprocessen, systemen en middelen, competenties van medewerkers etc. worden langs deze lijn getoetst, geborgd en doorontwikkeld.

Medewerker cruciaal

Tijdens de strategiebijeenkomsten ter voorbereiding op de nieuwe strategie 2020-2025 werd door medewerkers aangegeven dat er aandacht nodig is voor de medewerker. Dit heeft begin 2019 geresulteerd in de opzet van het programma 'Medewerker Cruciaal'. Het motto van dit programma is: cliënt centraal, medewerker cruciaal. Cicero Zorggroep heeft zich hiermee ten doel gesteld het werkplezier van haar medewerkers te vergroten.

Het programma 'Medewerker Cruciaal' duurt ongeveer 2,5 jaar en is in oktober 2019 gestart. In werkoverleggen en gespreksrondes wordt de input van medewerkers (inclusief leidinggevendenden) verzameld, alsook oplossingsrichtingen. Natuurlijk worden alle opbrengsten van de inventarisatie breed gedeeld in de organisatie. Analoog aan het programma Client Centraal, zal een aantal pijlers worden geformuleerd die leidend zijn voor de lijn waarlangs alle interventies op HR-gebied zullen worden getoetst.

Visie op kwaliteit en veiligheid

Voor Cicero Zorggroep is het bieden van kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening vanzelfsprekend. Veiligheid is het fundament om voortdurend verder te bouwen aan kwalitatief hoogstaande zorg- en dienstverlening; de basis moet op orde zijn. Kwaliteit ontstaat voor een groot gedeelte in de relatie tussen de cliënt en medewerker en/of vrijwilliger. Hierbij is een persoonsgerichte benadering (Cliënt Centraal) van wezenlijk belang en worden medewerkers - gegeven de beschikbare middelen en mogelijkheden - optimaal gefaciliteerd om hieraan te voldoen.

Hoofddoelstellingen kwaliteit en veiligheid

In lijn met de visie van Cicero Zorggroep, heeft het kwaliteit- en veiligheidsbeleid vier hoofddoelstellingen:

1. De **basis op orde** houden: het bestaande niveau borgen en daar waar mogelijk verbeteren om hiermee te voldoen aan de minimale verwachting van cliënten en hun naasten dat de kwaliteit en veiligheid van zorg en behandeling, welzijn, woonomgeving, schoonmaak en eten en drinken in orde is;
2. Het continu stimuleren van **persoonsgerichte zorg- en dienstverlening** om hiermee invulling te geven aan de 5 leidende principes Client Centraal: identiteit, thuisgevoel, communicatie/gelijkwaardigheid, (nakomen van) afspraken en aanspreekpunt.
3. Het faciliteren van een structuur en cultuur om te komen tot een **continu lerende organisatie**.
4. Behoud, uitbreiding en aantrekken van **goed personeel**.

Reikwijdte kwaliteitsverslag

Dit document is geschreven voor alle bedrijfsonderdelen en medewerkers (inclusief behandelaren en SO/VS) van Cicero Zorggroep:

1. Intramurale zorg inclusief de palliatieve zorg;
2. Cicero Revalidatie en Herstelzorg inclusief Cicero Zorghuis;
3. Cicero Thuis bv;
4. Innovatie- en Organisatieontwikkeling.

2 Inrichting kwaliteit en veiligheid

Besturingsfilosofie

Cicero Zorggroep heeft sinds 1 januari 2017 een eenhoofdige raad van bestuur. Mevrouw mr. H.C.C.E. Koster is bestuurder van de organisatie. In het verslagjaar voerde zij naast deze functie geen werkzaamheden uit in haar nevenfunctie als organisatieadviseur. De directeurs van de Intramurale Zorg, Cicero Revalidatie en Herstelzorg, Cicero Thuis bv, Innovatie en Organisatieontwikkeling, manager bedrijfsondersteuning, stafhoofden (een aantal rapporteert aan de manager bedrijfsondersteuning) en programmamanagers rapporteren aan de raad van bestuur.

Besturing vindt plaats vanuit de missie, visie en kernwaarden van de organisatie en de leidende principes Cliënt Centraal.

Inrichting en borging kwaliteit- en veiligheidsmanagement en risicomanagement

Cicero Zorggroep heeft een stevig en cyclisch systeem op het gebied van bedrijfsvoering: een inrichting van planning en control volgens de PDCA-cyclus en principes van risicomanagement op alle niveaus van de organisatie.

De planning- en controlcyclus van Cicero Zorggroep kent een vast stramien. Eén keer per vijf jaar wordt het strategisch beleidsplan vastgesteld. Het strategisch beleid vormt de basis voor het beleidsprogramma en de begroting. De raad van bestuur stelt het beleidsprogramma en de begroting vast met inachtneming van de geldende inspraakprocedures en legt deze ter goedkeuring voor aan de raad van toezicht.

Gedurende het jaar wordt de uitvoering van het beleidsprogramma en begroting bewaakt met digitaal beschikbare rapportages. Via Zorgmonitor beschikken directeurs en managers op elk gewenst niveau en moment over relevante stuurinformatie. Maandelijks worden exploitatie, productie, ziekteverzuim en personeelsinzet in beeld gebracht. Eén keer per kwartaal wordt een uitgebreide managementreview gemaakt, voorzien van een beschouwing van de raad van bestuur, op basis van kwantitatieve en kwalitatieve parameters uit de domeinen cliënt, kwaliteit & veiligheid, personeel en financiën, aangevuld met bestuurlijke risico-inschattingen. De driemaandelijks managementreview wordt door de raad van bestuur met de raad van toezicht besproken en ter informatie en bespreking aangeboden aan de CCR en OR.

Aan het einde van het jaar wordt gereflecteerd op de effectiviteit van de diverse onderdelen van het kwaliteits- en veiligheidssysteem. In de managementreview zijn de halfjaarlijkse evaluaties van het beleidsprogramma geïntegreerd in het tweede en het vierde kwartaal.

Jaarlijks wordt verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid in het jaarverslag en de jaarrekening.

In 2020 is gestart met het inrichten van het datavisualisatie programma Power BI. In 2021 komen de eerste gegevens beschikbaar waarna de transitie van Zorgmonitor naar Power BI verder vormgegeven wordt.

In alle lagen van de organisatie is de PDCA-cyclus consequent doorgevoerd voor meer transparantie in processen en sneller anticiperen en/of bijsturen op ontwikkelingen. In de borging van de PDCA-cyclus speelt de communicatie- en besluitvormingsstructuur een belangrijke rol. Beleidsvoorbereiding gebeurt door stafafdelingen en/of de werkgroep Kwaliteit en Veiligheid en daaronder ressorterende commissies en/of werkgroepen met een specifieke opdracht.

Stafdiensten en de stuurgroep kwaliteit en veiligheid voeden het managementteam beleidsmatig met adviezen en implementatieplannen. Besluitvorming vindt plaats door de raad van bestuur, na overleg met het managementteam en waar nodig raadpleging van de medezeggenschapsorganen. Implementatie van vastgesteld beleid vindt plaats in de lijn; opvolging van de borging is voorzien in het kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem.

Bij het opstellen van het beleidsprogramma worden de ontwikkelingen in de zorgsector, de daaraan gekoppelde kansen en mogelijkheden en de risico's in kaart gebracht. Op basis van de principes van intelligent risicomanagement zijn door de raad van bestuur, in afstemming met de raad van toezicht, kritische processen benoemd die de bedrijfsvoering van Cicero Zorggroep continu in meer of mindere mate beïnvloeden.

De bewaking van deze risico's is elk kwartaal standaard onderdeel van de managementreview. In 2020 heeft een uitgebreide evaluatie van de gedefinieerde risico's plaatsgevonden, in afstemming met de directeuren en raad van toezicht. Deze evaluatie vond plaats in het licht van de strategie Ouderenzorg 8.0 en de gevolgen van de COVID-19 pandemie voor de organisatie.

Binnen de bedrijfsvoering speelt de kwaliteits- en veiligheidssystematiek een belangrijke rol als het gaat om risicomanagement van cliënt- en bedrijfsrisico's. Het meerjarenplan kwaliteit en veiligheid (incl. risicomanagement) geeft richting en uitwerking aan het kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem. Het kwaliteits- en veiligheidsbeleid is volledig verankerd in de jaarlijkse planning- en control cyclus. Werkgroepen, taskforces en commissies geven vanuit hun opdracht en expertise invulling aan beleidsvoorbereiding. Het management besluit over de voorstellen. Passende communicatie is een belangrijke randvoorwaarde om de implementatie van genomen besluiten tot op de werkvloer te borgen.

Door middel van de gebruikelijke en vanuit de kwaliteitskaders verplichte metingen, diverse prospectieve en retrospectieve analyses en via een systeem van interne en externe audits, wordt voorts periodiek de kwaliteitsthermometer in de organisatie gestoken. Naast toetsing op compliance is het onderzoeken van risico's, samen met de mate van risicobewustzijn op de werkvloer, standaard onderdeel van de interne audits. De analyse van de resultaten van alle metingen en audits wordt gebruikt als input voor verbetering of herontwerp van processen.

De raad van toezicht houdt toezicht op de uitvoering van het kwaliteit- en veiligheidsbeleid en de bewaking van de doelstellingen in de beleidsagenda, waarvan dit beleid onderdeel uitmaakt. De raad van toezicht blijft geïnformeerd over de voortgang op basis van interne rapportages (vooral kwalitatief en kwantitatief), bevraagt de raad van bestuur en het

ORGANOGRAM CICERO ZORGGROEP

The organizational chart for Cicero Zorggroep is structured as follows:

- RvT** (Raad van Toezicht) oversees the **RvB** (Raad van Bestuur).
- RvB** is supported by the **Secretaris RvB/RvT/MT** and the **Medezeggenschap CCR/OR/PAR i.o.**
- Programma management Medewerker Cruciaal** reports to the RvB.
- STAFDIENSTEN** (Staff Services) include:
 - Kwaliteit & Beleid
 - Communicatie & PR
 - HR & Opleidingen
 - ICT en informatievoorziening
 - Financiën
 - Cicero Zorgservice
- Manager bedrijfsondersteuning** reports to the STAFDIENSTEN.
- Vastgoed en Facilitaire Zaken** reports to the RvB.
- The main operational structure is divided into four pillars:
 - Innovatie & Organisatie-ontwikkeling** (Directeur Innovatie & Organisatie-ontwikkeling)
 - Thuis** (Behandeling)
 - Revalidatie** (& Begeleiding)
 - Wonen** (Directeuren Intramurale Zorg en Vastgoed & Facilitaire Zaken)
- The **Directeur Revalidatie, Cicero Thuis & Transmurale Zorg** oversees:
 - Thuiszorg** (Algemeen manager Cicero Thuis bv):
 - Case-management dementie
 - Hulp bij huishouden
 - Wijk-verpleging
 - Gespecialiseerde Thuis Begeleiding
 - Dagvoorzieningen
 - Transmurale behandeling** (Manager behandeling transmurale):
 - Praktijk Emmaslaete
 - Praktijkhouder
 - Ambulante diagnostiek & behandeling** and **Revalidatie-afdelingen** (RvE managers CRH)
 - Cicero Zorghuis** (RvE manager CRH)
 - Intramurale behandeling** (Managers behandeling intramuraal):
 - SO/VS
 - Zorgcentra** (Locatie-managers):
 - Eten & drinken
 - Zorgafdelingen intramuraal / geklusterd VPT
 - Welzijn
 - Roosterplanning**
- Verantwoordelijken E&O** (Verantwoordelijken welzijn) reports to the **Zorgmanagers**.

Kwaliteitsjaarverslag2020 versie 0.3.docx

3. Thema's kwaliteitskader en hoofdlijnen inrichting Cicero Zorggroep

In de navolgende paragrafen wordt per thema van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg een toelichting gegeven op de specifieke acties binnen het thema in 2020 zoals opgenomen in het meerjarenplan Kwaliteit en Veiligheid 2020-2025.

Thema 1: 'Persoonsgerichte zorg en ondersteuning'

In plaats van Persoonsgerichte zorg en ondersteuning hanteert Cicero de benaming Cliënt Centraal. Binnen dit thema geeft de organisatie invulling aan de onderwerpen compassie, uniciteit, autonomie en zorgdoelen, zoals opgenomen in het kwaliteitskader.

Coaching trajecten voor teams op locatie, herinrichting van de structuren en een management development programma ondersteunen de organisatie hierin. Dit is een continu ontwikkelproces.

Omgaan met onbegrepen gedrag

Cicero Zorggroep wordt in toenemende mate geconfronteerd met cliënten met complexe problematiek. Met name cliënten die als gevolg van hun ziekte onbegrepen gedrag vertonen, hebben passende zorg en ondersteuning nodig. In 2020 is het aantal aanvragen van huisartsen voor gedragsconsultatie in de eerste lijn gestegen. Speciaal opgeleide verpleegkundigen voeren deze consultaties uit onder supervisie van de SO. Meditta (huisartsenvereniging Westelijke Mijnstreek) heeft Cicero in 2020 gevraagd deze vorm van consultatie ook in de regio Westelijke Mijnstreek aan te bieden.

Vanwege COVID-19 is de cursus Gerontopsychiatrie van BTSG niet verder intramuraal uitgerold. Wel zijn in 2020 twintig therapeuten geschoold in sensorische informatieverwerking. Doel is beter in te spelen op de achteruitgang van prikkelverwerking bij dementerende ouderen, wat een oorzaak kan zijn van onbegrepen gedrag.

In regionaal verband valt op dat het aantal dubbelzorgvragers toeneemt. Dit betreft ouderen met een psychiatrisch en somatisch/dementieel ziektebeeld, die vaak niet de juiste zorg krijgen. In 2019 is subsidie verkregen van ZonMw om de samenwerking in de regio Zuid-Limburg tussen VVT en regionale GGZ-aanbieders (Cicero, Meander, Sevagram, Envida, Mondriaan, Zuyderland) te verbeteren rondom dit thema. Cicero was kassier en penvoerder van dit project en daarmee ook projectleider. Naast een werkconferentie (13 februari 2020) heeft het project een triage-instrument opgeleverd om de doelgroep goed in kaart te kunnen brengen en een opzet voorgesteld voor een expertteam voor moeilijke casussen. Vanaf september 2020 is de subsidie van ZonMw afgelopen en is het project verder gegaan met een RAAT-/transitiegelden-subsidie, waar Envida penvoerder van is. Hierover wordt in 2021 gerapporteerd.

Leven in vrijheid

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden, als opvolger van de Wet BOPZ. Deze wet sluit beter aan bij de zorg van nu en in de toekomst voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. Als gevolg van deze wetwijzing moeten zorgorganisaties veel afspraken en procedures op een andere manier vormgeven. 2020 is daarvoor een overgangsjaar.

De wet is cliëntvolgend en geldt dus niet alleen in instellingen, maar bijvoorbeeld ook thuis of op de dagbesteding. Cicero Zorggroep heeft er voor gekozen om te starten in de intramurale zorg. Zodra er meer duidelijkheid is over de uitvoerbaarheid van de wet in de thuissituatie, wordt ook hier de Wzd geïmplementeerd.

De implementatie van de Wzd is in 2020 goed op gang gekomen. Zo heeft de CCR ingestemd met het beleidsplan Wzd en zijn de PAR en raad van toezicht geïnformeerd. Tevens is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon breed geïntroduceerd binnen Cicero. Verder zijn diverse acties uitgezet om zorgmanagers in de rol van zorgverantwoordelijken en artsen en psychologen in de rol van Wzd functionarissen te scholen. Naast een "knoppentraining" in het ECD, is ook op inhoud voorzien in een e-learning en scholing op maat binnen de teams. Tegelijkertijd is informatiemateriaal voor cliënten aangepast en is uitvoerig gecommuniceerd over de wijzigingen naar aanleiding van de Wzd op intranet en in het tijdschrift Cicerone.

Per 1 oktober werkt Cicero met het stappenplan Wzd in het ECD. Vanaf dit moment, wordt in ieder MDO de (on)vrijwillige zorg van een bewoner kritisch geëvalueerd in samenspraak met de bewoner en/of de vertegenwoordiger van de bewoner. Het voorkomen van onvrijwillige zorg is het uitgangspunt. Lukt dat niet, dan zal het stappenplan, dat is voorgeschreven in de wet, gevolgd worden. De Wzd-functionaris, een niet bij de zorg betrokken arts of GZ-psycholoog, kijkt mee met de zorgverantwoordelijke en ziet er op toe dat onvrijwillige zorg op een zo min mogelijk ingrijpende manier gebeurt en ook zo kort mogelijk duurt. Reguliere overleggen (bijv. gedragsvisites) worden benut om zorgmedewerkers verder inhoudelijk te scholen over de wet, stappenplan, herkennen verzet en alternatieven voor onvrijwillige zorg. De nieuwe werkwijze onder de Wzd is al zoveel mogelijk verankerd in protocollen, werkinstructies, klachtenreglement en formats. Tevens is een interne Wzd commissie geïnstalleerd en zijn regionaal afspraken gemaakt over het inzetten van externe deskundigheid en bijtijds aanvragen van een opname en verblijfstoets (Art. 21). Desalniettemin is de implementatie van de Wzd door COVID vertraagd. In 2021 staat dit onderwerp dus nog volop op de agenda.

Binnen Cicero Zorggroep is reeds jarenlang een commissie rond vrijheidsbeperking actief. Deze multidisciplinaire commissie welke ressorteert onder de Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid, bewaakt de interne en externe ontwikkelingen op het gebied van vrijheidsverruiming en -beperking en voert regie over het implementeren van de Wet zorg en dwang (Wzd). In 2020 is de commissie Wzd primair bezig geweest met het implementeren van de Wzd.

ECD in de ondersteuning van het primaire proces

Cicero Zorggroep heeft in 2015 het ECD in de intramurale zorg geïmplementeerd. In 2020 hebben geen specifieke acties rondom de evaluatie/doorontwikkeling plaatsgevonden, maar is wel continu gekeken hoe het ECD voor cliënten en medewerkers het beste kan worden doorontwikkeld.

Binnen Cicero Thuis is in februari 2020 ONS/Nedap als pakket voor dossiervoering, planning/roosteren en registratie geïmplementeerd. Cicero Thuis sluit nu beter aan bij

grotere zorgaanbieders in de regio, wat het delen van informatie, het afstemmen van zorg maar ook het ontsluiten van de tijdsregistratie vergemakkelijkt.

Ook heeft Cicero Thuis medio juni 'Caren zorgt' in gebruik genomen; een digitaal communicatiemiddel tussen cliënt, mantelzorger en/of medewerkers.

Intramuraal is in maart 2020 besloten om het cliënten- en naastenportaal niet voor heel Cicero uit te rollen, maar landelijke ontwikkelingen van gegevensuitwisseling (PGO) af te wachten. Voor naasten die dagelijks inzage willen, zijn mogelijkheden gecreëerd om via het cliëntenportaal in te loggen. Cicero voldoet aan de wet en stelt de gegevens elektronisch ter beschikking (onder begeleiding of per mail).

Positieve gezondheid

Onder de noemer 'gedelegeerde samenwerking in de wijk' is Cicero Thuis gestart met het trainen en coachen van wijkteamleden om hun zorgverlening te richten op haalbare cliëntdoelen in het kader van Positieve Gezondheid. De transitie van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' vanuit een holistisch perspectief is het uitgangspunt. Het gedachtegoed van Positieve Gezondheid ligt aan de basis van de nieuwe visie van de dagvoorzieningen, die in 2020 is opgesteld.

Palliatieve zorg en advance care planning

Cicero Zorggroep participeert in het netwerk palliatieve zorg Oostelijk Zuid-Limburg. Anticiperend op het kwaliteitskader Palliatieve Zorg is in 2020 een behoeftenonderzoek uitgevoerd om binnen het primaire proces aandacht te genereren voor palliatieve zorg. Deze uitkomsten vormen de basis om palliatieve zorg conform de definitie van het kwaliteitskader in 2021 breed onder de aandacht te brengen binnen Cicero. Specifieke aandacht heeft hierbij de markering (hoe herken ik de palliatieve fase?), advance care planning (wat zijn wensen, noden en behoeftes van cliënten en naasten?) en multidisciplinaire samenwerking intern en in de keten.

Thema 2: 'Wonen en welzijn'

Het thema wonen en welzijn omvat vijf onderwerpen: 1. zingeving, 2. daginvulling, 3. schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, 4. familieparticipatie en inzet vrijwilligers en 5. wooncomfort.

Ter vergroting van het woongenot en welbevinden onderneemt Cicero ook actie op het gebied van eten en drinken, seksualiteit en intimiteit en slaapcomfort.

Zingeving

Landelijk is besloten dat vanaf 2020 de projectvorm van 'Geestelijke begeleiding in de laatste levensfase' omgezet wordt in een centrum voor levensvragen onder coördinatie van het netwerk. Het Centrum voor Levensvragen is ook beschikbaar voor cliënten van Cicero, met name de extramurale cliënten. Cicero medewerkers van de vakgroep geestelijke verzorging werken hieraan mee. Naar verwachting is de implementatie van dit initiatief in 2021 voltooid.

Daginvulling

Cliënt Centraal betekent dat de medewerker oprechte belangstelling heeft voor elke individuele cliënt en samen met de cliënt invulling geeft aan de dag. De medewerkers welzijn vertalen de specifieke wensen en behoeften van cliënten naar een zinvolle daginvulling. De eerste lockdown in het voorjaar van 2020 heeft waardevolle inzichten opgeleverd over dit thema. Tevens is gebleken dat extra aandacht nodig is voor het borgen van het beleid rondom zinvolle daginvulling. Tijdens de coronacrisis waren de welzijnscoaches aan een vaste locatie verbonden, waardoor kortere lijnen met de zorg- en behandelteams op de betreffende locaties ontstonden. Dit heeft een positief effect gehad op de zichtbaarheid. Sinds medio 2020 zijn de welzijnscoaches daarom structureel verbonden aan een locatie.

De medewerkers welzijn, welzijnscoaches en verantwoordelijken eten en drinken hebben in 2020 een training 'Goed in gesprek' van Vilans gevolgd, met als doel bewustwording van hun vaardigheden en houding bij cliënten. Daarnaast ontvingen medewerkers welzijn van Schuttershof in 2020 de training 'De kracht van persoonsgerichte zorg', die hen beter toerust voor hun rol als regisseur voor de invulling van het welzijn van de cliënten. Evaluatie van deze training heeft geleerd dat er vooral behoefte is aan praktische tools en concrete -casusgerichte- handvatten.

De implementatie van het beleid rondom zinvolle daginvulling heeft volop de aandacht. In 2020 is de automatische informatieverwerking en borging van het formulier welzijn in de evaluatiecyclus binnen het ECD verbeterd. De ontwikkeling van de nieuwe BI-tool maakt kwantitatieve en kwalitatieve monitoring van het formulier welzijn mogelijk, waardoor vanaf 2021 betere sturing op inhoud en verwerking kan plaatsvinden. Vanwege de coronacrisis is de evaluatie van de werking van het formulier in 2020 uitgesteld tot kwartaal 2 2021. Het streven is dat het formulier welzijn in 2021 voor alle cliënten volledig bijgewerkt is in het ECD en dat het wordt gebruikt als onderlegger voor de daginvulling van de cliënt.

In april 2020 zijn er, via de SET-COVID-19 subsidie, 25 Compaan tablets aangeschaft voor een pilot binnen Cicero Thuis. De Compaan is er voor ouderen die niet met de computer overweg kunnen, maar wel deel willen uitmaken van de digitale wereld. De Compaan is

eveneens geschikt voor cliënten met verschillende stadia van geheugenproblematiek en kan helpen bij de overgang van de revalidatie naar huis. De Compaan wordt daarom in 2021 ook worden ingezet binnen de CRH.

Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Een schoon en verzorgd lichaam, evenals de zorg en aandacht voor verzorgde kleding, is vanzelfsprekend binnen Cicero Zorggroep. De afspraken die hierover met de cliënt worden gemaakt, liggen vast in het zorgplan.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

In zowel de extra- als intramurale setting dragen mantelzorgers en vrijwilligers bij aan de kwaliteit van leven van cliënten. Cicero streeft naar een gelijkwaardig partnerschap tussen professionele zorg, naasten en vrijwilligers, zowel thuis als intramuraal en binnen de revalidatiezorg. Uitgangspunt is dat informele zorg vanaf de eerste dag nauw betrokken wordt bij de zorg en ondersteuning van naasten. In de thuissituatie gebeurt dit door het informele netwerk van mantelzorgers en vrijwilligers per huishouden in kaart te brengen. In de zorgplannen van cliënten thuis én intramuraal wordt expliciet vastgelegd welke activiteiten de mantelzorger of vrijwilliger uitvoert. In de revalidatiezorg zijn naasten/mantelzorgers als co-therapeut betrokken bij het revalidatieproces. Cicero heeft daarnaast de mogelijkheid gecreëerd om mantelzorgers structureel aan de zorg van hun naasten te verbinden door hen, tegen vergoeding, in te zetten als ondersteuner individuele zorg. De functie ondersteuner individuele zorg is integraal onderdeel van de zorg- en dienstverlening van Cicero. In 2020 is het aantal nieuwe ondersteuners individuele zorg beperkt gebleven door de COVID-19 crisis.

Cicero zet in op een actieve werving en begeleiding van vrijwilligers. In 2020 is een vrijwilligersportaal in gebruik genomen, dat als doel heeft nieuwe aanmeldingen te stroomlijnen, gegevens van vrijwilligers goed te administreren en te zorgen voor een snelle en correcte afhandeling van declaraties. Er is extra aandacht besteed aan het boeien en binden van vrijwilligers op (tijdelijke) afstand. Mede daardoor wijkt de uitstroom van vrijwilligers in 2020 (148) niet significant af van 2019 (158). In 2020 zijn circa 50 nieuwe vrijwilligers verwelkomd, de helft van de normale instroom vanwege beperkte wervingsactiviteiten en een wat afwachtende houding van potentiële vrijwilligers en de organisatie.

Als gevolg van de COVID-19 maatregelen was de inzet van vrijwilligers in de woonkamers, bij de dagvoorzieningen en in de restaurants maar beperkt mogelijk. De vrijwilligers die wel konden komen, werden meer dan voorheen één op één gekoppeld aan cliënten. Deze omstandigheden versterkten de verbinding tussen formele en informele zorg.

Wooncomfort

Belevingsgerichte schoonmaak is schoonmaak zoals de cliënt dat graag wil en waarmee hij/zij tevreden is (naast natuurlijk de 'basisschoonmaak', die ervoor zorgt dat de woon-/leefomgeving van de cliënt hygiënisch en veilig schoon is). De ondersteuners wonen zijn conform de coronarichtlijnen geschoold op het gebied van basis-technische schoonmaak en hygiëne. Tijdens de coronacrisis werden cohortteams ingericht voor de reguliere schoonmaak, voor extra schoonmaak van contactpunten/oppervlakten tijdens een uitbraak en voor de inrichting van cohortafdelingen c.q. het verhuizen van cliënten.

In mei 2020 liep het contract voor de bulkschoonmaak voor algemene ruimten met de externe schoonmaakleverancier af en is ervoor gekozen ook de bulkschoonmaak in eigen beheer te nemen. Alle schoonmaakmedewerkers van de externe partij die bij Cicero wilden komen werken, zijn in dienst gekomen bij Cicero. Cliënten en interne afnemers zijn tevreden over de dienstverlening. Onderzoek naar het overnemen van de interne glasbewassing door eigen medewerkers wordt in 2021 afgerond, waarna aanpassing van het contract met de externe partner volgt.

Eten en drinken

In 2020 hebben twee verantwoordelijken eten en drinken een scholing smaaksturing gevolgd. Om de beleving van eten en drinken nog meer aandacht te geven, staat in 2021 de introductie en toepassing van smaaksturing centraal, ook voor cliënten voor wie lekker eten en drinken geen vanzelfsprekendheid is.

Seksualiteit en intimiteit

Het was de bedoeling om in 2020 te starten met scholingen in Schuttershof omtrent het thema seksualiteit en intimiteit. De werkgroep die zich hiermee bezighoudt wil dit onderwerp bespreekbaar maken en bewustwording creëren. Deze scholing is uitgesteld tot 2021 vanwege COVID-19. De intentie is om vanuit één locatie uit te rollen over alle locaties van Cicero.

Slapen

Cicero heeft een multidisciplinair slaapteam opgezet om het bewustzijn over de risico's van slaapproblemen en het belang van goed slapen te vergroten. In 2020 heeft het slaapteam onderzocht welke meetinstrumenten en complementaire zorg geschikt zijn voor slaapproblemen onder ouderen. Tevens is een samenwerkingsverband aangegaan met slaapexpertisecentrum Kempenhaeghe. In 2021 start een pilot slaapmonitoring en vinden periodieke casusbesprekingen met slaapcentrum Kempenhaeghe plaats. Verder worden ervaringen opgedaan met complementaire zorg rondom slaap.

Thema 3: 'Veiligheid'

In 2020 is besloten te stoppen met de LPZ-meting. Het kwaliteitsdashboard in Power BI stelt Cicero goed in staat om op basis van dagelijkse cijfers te sturen op kwaliteit en veiligheid en te voldoen aan de jaarlijks verplichte aanlevering van de indicatoren basisveiligheid aan het Zorginstituut.

Cicero Zorggroep heeft continu aandacht voor de basis op orde en monitort dit door middel van interne audits. Op individueel cliëntniveau vindt periodieke risicosignalering plaats op zes gebieden: decubitus/huidletsel, ondervoeding, vallen, depressie, medicatiegebruik en urine-incontinentie. Naast de meting van cliënttevredenheid (zie thema 8), vormt het opvolgen van zorginhoudelijke parameters een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en veiligheid.

In de kwartaalrapportages vindt structurele analyse en beoordeling plaats van meldingen, incidentmeldingen, inzet van vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen, meldingen van ouderenmishandeling en agressie- en geweldmeldingen.

Het elektronisch cliëntendossier (ECD) bevat een schat aan gegevens die als sturingsinformatie in het dashboard Zorgmonitor beschikbaar was en nu beschikbaar is in power BI. Een samenvatting van deze zorginhoudelijke informatie maakt standaard onderdeel uit van de driemaandelijke managementreview.

Medicatieveiligheid

De multidisciplinaire medicatiecommissie bewaakt de interne en externe ontwikkelingen op het gebied van medicatieveiligheid en initieert diverse acties om de medicatieveiligheid te verbeteren. Doelstelling, samenstelling en werkwijze zijn vastgelegd in een reglement. Uitgangspunt is de basis op orde te borgen door:

- Bespreking van medicatiefouten, verbeteracties en voorraadbeheer in de zorgteams en elk kwartaal in de medicatiecommissie. De aandachtsfunctionarissen medicatie spelen hierbij een belangrijke rol.
- Het onderhouden van de kennis op het gebied van medicatieveiligheid is onderdeel van het scholingsplan en vindt plaats door middel van e-learning van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik en volgens de Veilige Principes.
- In overleg tussen de artsen en apothekers vindt bij alle bewoners op de IMZ-afdelingen twee keer per jaar een medicatiereview plaats. Als de huisarts hoofdbehandelaar is, voert deze voor zijn/haar cliënten de reviews uit met de betrokken apothekers.
- Cijfers over het voorschrijven van antibiotica en antipsychotica worden regelmatig in algemene zin beschouwd door de SO en de deskundige infectiepreventie in het farmacotherapeutisch overleg. Dit in verband met het voorkomen van antibioticaresistentie.

In 2020 is de samenwerking met de VAL-apotheek voortgezet. Om de medicatieoverdracht tussen Cicero Thuis, CRH en intramurale zorg te verbeteren is in werkgroepen met ketenpartners gezocht naar verbetering van de medicijnoverdracht. In de Westelijke Mijnstreek wordt begin 2021 een convenant ondertekend om de medicijnoverdracht tussen apotheken, huisartsen en zorggroepen te verbeteren.

In oktober 2020 is de uitrol van Medimo voor afdelingen 'zorg met verblijf, zonder behandeling' afgerond. Het vragen van toestemming aan reeds in zorg zijnde bewoners voor het Landelijk Schakelpunt is door COVID-19 doorgeschoven naar 2021. Ook wordt in 2021 de mogelijkheid onderzocht tot 'track & trace van medicatie' en invoer van een scanner voor medicatiewerkvoorraden, evenals een proef met het terugbrengen van medicijntijden.

In 2020 is Cicero tevens gestart met een slimme medicijndispenser, de Medido. De zorgmedewerker hoeft hierdoor niet meer naar de cliënt voor de medicatieverstrekking, waardoor er meer tijd overblijft voor andere zorgmomenten. Cicero Thuis zet de dispenser in vrijwel alle wijken in. Het streven is om de Medido standaard in te zetten bij een indicatie voor medicatieverstrekking (tenzij er geldige redenen zijn om dit niet te doen).

Kwantitatieve informatie over het aantal medicatie-incidenten in 2020 is terug te vinden onder het kopje 'incidenten'.

Decubitus en wondzorg

De multidisciplinaire decubituscommissie stuurt de aandachtsfunctionarissen decubitus en wondzorg aan. De commissie bewaakt de interne en externe ontwikkelingen op het gebied van decubitus(preventie) en wondzorg, initieert acties om te komen tot een verbetering hiervan en heeft de regie over scholing. Aandachtsfunctionarissen krijgen jaarlijks scholing tijdens themabijeenkomsten. Overige medewerkers krijgen periodieke scholing op het gebied van preventie van decubitus. In januari en februari 2020 is op verschillende manieren extra aandacht besteed aan dit thema. Binnen de CRH is in september een verpleegkundige met de opleiding tot wondverpleegkundige gestart aan de Erasmusuniversiteit van Rotterdam.

Op 9 februari 2021 vond de meting Kwaliteitsindicatoren over 2020 plaats. In onderstaand overzicht de resultaten op het gebied van decubitus. Ten opzichte van vorig jaar is de prevalentie toegenomen. Decubitus categorie 1 (niet wegdrubbare roodheid van de huid) blijft in dit overzicht buiten beschouwing.

Prevalentie decubitus (graad 2 en hoger)	2018	2019	2020
Prevalentie decubitus	3,1%	2,5%	4,1%
Decubitus categorie 2	-	-	2,4 %
Decubitus categorie 3	-	-	1,3%
Decubitus categorie 4	-	-	0,9%

Tabel 1: percentage cliënten met decubitus graad 2 of hoger

De commissie brengt begin 2021 een advies uit over de Kwaliteitsstandaard Organisatie van Wondzorg in Nederland.

Advance Care Planning

Advance Care Planning is een proces waarbij zorgverleners met cliënten in gesprek gaan om zinvolle en haalbare doelen voor toekomstige zorg te bepalen, met als uitgangspunt de wensen van de cliënt. Het gaat hierbij onder meer om voorkeuren voor specifieke behandeling rondom het levenseinde, om reanimatie of opname in een ziekenhuis.

In 2020 heeft 93,9% van de intramurale cliënten binnen Cicero een of meer afspraken over Advance Care Planning gehad. In 2019 was dit 99,1% (landelijk 96,4%). Het landelijk gemiddelde over 2020 is nog niet bekend.

Hygiëne en infectiepreventie

Vanwege COVID-19 stonden hygiëne en infectiepreventie extra in de aandacht. De Hygiëne en Infectiecommissie (HIC) is nauw betrokken geweest bij de inkoop van voldoende beschermingsmiddelen van voldoende kwaliteit, scholing van medewerkers, communicatie van nieuwe richtlijnen en ontwikkeling/bijhouden van nieuwe protocollen, in nauw overleg met onder meer het crisisbeleidsteam.

Cicero Zorggroep heeft een subsidieaanvraag ingediend bij het LINK-netwerk voor een coaching/scholing inclusief het opstellen van een verbeteractie voor 24 contactpersonen infectiepreventie (CIP) in alle grote locaties en bij Cicero Thuis in 2021. Deze scholing vervangt de tweejaarlijkse audit in 2021.

De intramurale zorg en de revalidatiezorg waren in 2020 MRSA-vrij. Wel wonen gecontroleerd nog enkele MRSA-positieve cliënten bij Cicero Zorggroep.

In 2021 start de uitwerking van de implementatie van de Swashdoekjes (wassen zonder water).

Incidenten

De dalende lijn van het totaal aantal MIC-meldingen in de intramurale zorg zette in 2020 door. Met name de medicatie-incidenten namen af als gevolg van verbeteracties, zoals het bespreken van de kwartaalanalyses in de teams.

De incidenten binnen Cicero Revalidatie en Herstelzorg daalden iets ten opzichte van 2019, vooral bij medicatie- en overige incidenten. Een verklaring hiervoor is de uitrol van Medimo.

Binnen Cicero Thuis bv is het aantal incidenten verviervoudigd. Dit is direct het gevolg van een groter gebruiksgemak van het digitaal melden in ONS/Nedap en de extra aandacht vanuit het management.

	IMZ			CRH			CT		
	2020	2019	Vershil	2020	2019	Vershil	2020	2019	Vershil
Vallen	2352	2406	-54	157	195	-38	128	37	+91
Medicatie	892	979	-87	94	181	-87	172	28	+144
Overig	559	592	-33	18	81	-63	49	23	+26
Totaal	3803	3977	-174	269	457	-188	349	88	+261

Tabel 2: aantallen incidenten in 2019 en 2020

In 2020 zijn verbeteracties voortgezet om de procedure rondom incidentmeldingen met ernstig letsel efficiënter en effectiever te maken. Zo wordt kritisch gekeken of een afgeslankte vorm van de PRISMA methode (dossierstudie) resulterend in een visgraat of tijdlijn, niet volstaat om te beoordelen of er sprake is van een calamiteit. Conform verwachting is de doorlooptijd van analyse en de tijdsbesteding van analisten sterk

afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Slechts 3 meldingen zijn (na dossierstudie) uitgebreid onderzocht met behulp van een volledig PRISMA-onderzoek. Het is slechts één keer nodig geweest om een incident als calamiteit te melden bij de IGJ.

	Aantallen in 2020
Aantal interne meldingen	31
Aantal dossierstudie	18
Aantal interne analyses	3
Aantal meldingen bij IGJ (calamiteit)	1

Tabel 3: aantallen incidentmeldingen in 2020

In maart 2020 is locatie Elvira-Leontine gestart met het inzetten van een Wolk heupairbag. Het doel van de Wolk is de kans op letsel bij vallen te verkleinen en tegelijkertijd de vrijheid van de cliënt te vergroten. Cliënten voelden zich zelfstandiger, vrijer en mobieler en medewerkers maakten zich minder zorgen over het valrisico. Vanwege deze positieve ervaringen wordt de Wolk in 2021 op grotere schaal ingezet binnen de verschillende intramurale locaties van Cicero Zorggroep.

Preventie van ouderenmishandeling

De meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling ondersteunt beroepskrachten in het omgaan met signalen die een 'niet pluis gevoel' oproepen en die in veel situaties ongrijpbaar blijven. Conform wettelijke verplichting heeft Cicero een geaccordeerd protocol, waarin de meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling verwerkt is.

In 2020 is ouderenmishandeling besproken in de stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid, omdat meldingen uitbleven en er signalen waren dat de werkvloer onvoldoende kennis op dit gebied had. Na een artikel in de Cicerone en presentaties bij medewerkers van Cicero Thuis is het aantal meldingen bij de aandachtsfunctionaris gestegen naar zeven meldingen in 2020 (2019: 1 melding). Er is één keer contact gelegd met Veilig Thuis, waarna preventief een dossier gestart is zodat in een acute situatie de casus bekend is bij Veilig Thuis. Vier meldingen betroffen een cliënt van de intramurale zorg; bij drie meldingen verbleef de cliënt thuis. In alle gevallen was er sprake van ouderenmishandeling door partner of familie.

De meldingen hadden betrekking op vermoedens van geestelijke mishandeling, seksuele mishandeling, financiële uitbuiting en verwaarlozing. In vier situaties was sprake van een chronisch onveilige situatie; door goede multidisciplinaire samenwerking met huisarts en naasten is een acceptabele situatie gecreëerd. In 2020 heeft Cicero tevens deelgenomen aan het regionaal netwerk ouderenmishandeling.

Calamiteiten, brandveiligheid, ontruiming

De Cicero crisisorganisatie is intensief getest in 2020. Het crisisbeleidsteam is het grootste deel van het verslagjaar op strategisch niveau actief geweest om de COVID-19 crisis het hoofd te bieden. Alle facetten van crisismanagement zijn uitgevoerd: op- en afschaling, leiding en coördinatie, informatiemanagement en crisiscommunicatie. Een evaluatie halverwege het jaar heeft leerpunten opgeleverd om gedurende de tweede golf nog beter te acteren.

De bedrijfsnoodorganisatie is al enkele jaren operationeel en wordt getoetst door halfjaarlijkse oefeningen op elke locatie; ondanks COVID-19 zijn deze ook dit jaar uitgevoerd.

Veilige overdracht in de keten

De kwaliteit van de overdracht van cliëntinformatie heeft verbetering in de gehele keten. Cicero Zorggroep participeert hiertoe in een overkoepelende projectgroep, samen met andere VVT-aanbieders en het ziekenhuis.

Thema 4: 'Leren en werken aan kwaliteit'

Het kwaliteitskader onderscheidt ten aanzien van het onderwerp 'Leren en werken aan kwaliteit' vijf thema's: kwaliteitsmanagementsysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsjaarplan, jaarlijks kwaliteitsjaarverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk.

Cicero Zorggroep geeft op de volgende wijze invulling aan de thema's rondom leren en werken aan kwaliteit:

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem van Cicero Zorggroep is ingericht volgens de HKZ-normen VVT 2015. Onafhankelijke toetsing hiervan vindt jaarlijks plaats door DNVGL. Sinds 2019 loopt ook Cicero Thuis bv mee in de onafhankelijke toetsing. In 2020 is een start gemaakt met het implementeren van de documenten vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Cicero Thuis in het KMS van Cicero Zorggroep (Floor). Deze integratie is in kwartaal 1 2021 gereed. Medici en paramedici volgen daarnaast eigen richtlijnen voor kwaliteitsvisitaties.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsjaarplan

De afdeling kwaliteit en beleid schrijft het kwaliteit- en veiligheidsbeleid. De afdeling houdt hiertoe de ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving en daaruit voortvloeiende verplichtingen bij en raadpleegt diverse relevante interne notities en beleidsstukken. De stuurgroep kwaliteit en veiligheid, waarin raad van bestuur en tweede echelon management is vertegenwoordigd, betreft interne stakeholders en onderhoudt nauw contact met de diverse zorginhoudelijke commissies en werkgroepen.

Het beleidsstuk wordt voor advies voorgelegd aan de centrale cliëntenraad (CCR), ondernemingsraad (OR) en de Professionele AdviesRaad (PAR) en besproken binnen de Academische Werkplaats Ouderenzorg (AWO) Zuid-Limburg (zie thema 5).

De plannen volgend uit het kwaliteit- en veiligheidsbeleid zijn integraal opgenomen in de werkagenda van de organisatie. Evaluatie en terugkoppeling van de resultaten daarvan zijn daarmee geborgd in de planning- en controlcyclus. Het kwaliteitsbeleid wordt in de kwaliteitshandboeken van Cicero Zorggroep geplaatst.

Jaarlijks kwaliteitsjaarverslag

Met ingang van meetjaar 2020 is het kwaliteitsjaarverslag samengevoegd met het jaardocument. Het kwaliteitsjaarverslag is opgenomen in hoofdstuk 6 van het jaardocument. Het bevat minimaal de elementen die het kwaliteitskader verplicht stelt en brengt tevens verslag uit van de voortgang op de hoofddoelstellingen van het kwaliteit- en veiligheidsbeleid én de daaruit volgende acties. De managementreview wordt als periodiek verantwoordingsinstrument gebruikt. Sturing vindt plaats op basis van onder meer de informatie uit Zorgmonitor. In 2020 is besloten Power BI als nieuw sturingsinstrument te gaan gebruiken. Diverse onderwerpen, zoals HR en kwaliteit, waren eind 2020 ingebouwd in Power BI. In 2021 wordt Power BI opgeleverd, waarna Zorgmonitor wordt uit gefaseerd.

Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

De analyse van de informatie uit diverse metingen vindt plaats binnen de stuurgroep

Kwaliteit en Veiligheid daar waar dit overstijgende informatie bevat. De intramurale zorg, Cicero Revalidatie en Herstelzorg en Cicero Thuis bv, agenderen de specifieke uitkomsten voor de betreffende onderdelen. Verbeterafspraken zijn onderdeel van de lopende plannen. Binnen de diverse teams zijn kwaliteit- en veiligheidszaken vast agendapunt van het afdelingsoverleg.

Vanwege COVID-19 is het aantal interne audits in 2020 teruggebracht tot het noodzakelijke: de AO/IC, dossiercontrole, evaluatie COVID-19, borging VBH, medicatieveiligheid, veiligheidsrondgangen, ontruimingsoefeningen en eten en drinken.

Tevens zijn in december 2020 twee audits uitgevoerd met een focus op de hygiëneaspecten van COVID-19. Naar aanleiding van een observatie in 2019 van de HKZ-auditor over het grote aantal compliance audits, heeft de afdeling Kwaliteit en beleid de interne auditing kritisch onder de loep genomen. Het streven is om in 2021, naast de verplichte controles/audits, twee procesaudits uit te voeren.

Het programma van de externe audit is vanwege COVID-19 verspreid over twee periodes van twee dagen. De eerste periode stond primair in het teken van gesprekken met directie en medewerkers van het primaire proces van Cicero Thuis en Cicero Zorghuis. De tweede periode bestond uit een rondgang, waarbij de auditor met behulp van de SmartGlass op afstand kon meekijken en vragen kon stellen. De auditor was wederom te spreken over hoe Cicero de basis op orde heeft met oog voor de cliënt, open staat voor leren, verbeteren, innovatie en het vooral echt samen met elkaar doen. Voor oktober 2021 staat voor Cicero Zorggroep en Cicero Thuis een initiële audit gepland.

Op geleide van behoefte spreken afdelingen door middel van een moreel beraad over ethische dilemma's bij bepaalde casuïstiek. De ervaring leert dat deze begeleide vorm van reflectie als bijzonder leerzaam wordt ervaren. In 2020 zijn wel twee morele beraden voorbereid maar vanwege COVID-19 geannuleerd. De onderwerpen waren: veiligheid bewoner versus wens van echtgenoot om weekenden thuis door te brengen, wel of niet vocht toedienen in de laatste levensfase.

In 2020 is besloten te stoppen met Beelden van Kwaliteit. Belangrijkste redenen betreffen haalbaarheid en betaalbaarheid afgezet tegen de revenuen voor de zorgpraktijk. Samen met de AWO wordt gezocht naar een goed alternatief, waarbij al ervaring is opgedaan met Ruimte voor Zorg (LINC) en de hierbij aansluitende reflectiemethodiek (LEEV).

In 2020 heeft de stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid besloten te stoppen met de themakalender rondom kwaliteitsthema's. De frequentie (zes keer per jaar) is te hoog en de beschikbare tijd die medewerkers hebben om een thema voor te bereiden, te beperkt. Besloten is jaarlijks drie thema's te belichten, waarvan de PAR er één uitwerkt, en waarbij zoveel mogelijk wordt aangesloten bij 'natuurlijke' momenten in het jaar, bijvoorbeeld de dag van de ouderenmishandeling, mantelzorg of anderszins.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Cicero Zorggroep neemt al jaren deel aan de Academische Werkplaats Ouderenzorg

Zuid-Limburg (AWO)¹: een structureel samenwerkingsverband tussen zes zorgorganisaties (Meandergroep Zuid-Limburg, Sevagram, Envida, Cicero Zorggroep, Zuyderland en Vivantes) en vier kennisinstellingen (Zuyd Hogeschool, Gilde Zorgcollege, VISTA College en Universiteit Maastricht). De samenwerking is een succesformule gebleken, die noodzakelijke vernieuwing in de zorg voor ouderen mogelijk maakt en positieve resultaten oplevert. De linking pin die vanuit de AWO verbonden is aan Cicero helpt bij het opzetten van lokaal onderzoek, uitzetten van stageopdrachten en aanvragen van subsidies. De komende jaren blijft Cicero actief participeren in dit netwerk.

De AWO wordt beschouwd als het lerend kennisnetwerk waartoe het kwaliteitskader oproept. Naast inhoudelijke verbinding en uitwisseling van mensen en kennis, vindt binnen dit netwerk uitwisseling van de kwaliteitsjaarverslagen en -plannen plaats.

Daarnaast spant Cicero zich in om kennisuitwisseling binnen de organisatie te stimuleren.

Ter aanvulling investeren (para)medici, verpleegkundigen, management en stafmedewerkers in kennisuitwisseling buiten de organisatie door te participeren in netwerkevenementen of presentaties op symposia en congressen. De voorgeschreven norm om medewerkers één dag per jaar bij een andere organisatie mee te laten lopen, is niet haalbaar in de huidige arbeidsmarkt. Vanuit de leidende principes Cliënt Centraal wordt continuïteit bovendien als heel belangrijk gezien. Cicero Zorggroep faciliteert het werken buiten de eigen organisatie enkel als dit een meerwaarde heeft voor de competentieontwikkeling.

¹ <https://www.academischewerkplaatsouderenzorg.nl/ontmoetingsplaats-de-ouderenzorg>

Thema 5: 'Leiderschap, governance en management'

Cicero heeft een eenhoofdige raad van bestuur. De bestuurder heeft een juridische achtergrond. De professionele inbreng van verpleegkundigen is geborgd binnen de samenstelling van het managementteam. Daarnaast laat de raad van bestuur zich adviseren door de centrale cliëntenraad (CCR), de ondernemingsraad (OR) en de Professionele Adviesraad (PAR). Noch binnen de raad van bestuur, noch binnen het managementteam zijn leden vertegenwoordigd met een achtergrond als specialist ouderengeneeskunde of psychosociale achtergrond. De raad van bestuur sluit minimaal twee keer per jaar aan bij het overleg van de (para)medici.

De raad van bestuur is zoveel mogelijk aanwezig op locaties. Overleg met de raad van toezicht wordt roulerend over de verschillende locaties gepland. De raad van bestuur loopt daarnaast tenminste tweemaal per jaar mee op de werkvloer, zo ook in 2020.

Cicero Zorggroep heeft een stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid die één keer per zes weken bij elkaar komt. In deze stuurgroep is de raad van bestuur, evenals een afvaardiging van het managementteam (directeur Intramurale Zorg & Vastgoed en Facilitaire zaken, directeur Cicero Revalidatie en Herstelzorg & Transmurale Zorg, directeur Innovatie en Organisatieontwikkeling en manager Kwaliteit en Beleid) vertegenwoordigd. De stuurgroep bespreekt beleidsvoorbereidende zaken op het gebied van kwaliteit en veiligheid en kijkt kritisch naar de mogelijke effecten/gevolgen voor de praktijk, de meerwaarde voor cliënten, naasten, medewerkers en/of vrijwilligers in relatie tot de organisatiedoelstellingen. De stuurgroep bekijkt de uitkomsten van diverse kwaliteits- en veiligheidsmetingen en stuurt de commissies aan.

In 2020 is de transitie van VVAR naar PAR weergegeven. In 2020 is de PAR door de raad van bestuur officieel geïnstalleerd tot volwaardig instemmings- en adviesorgaan. Na werving van nieuwe leden zijn ook Cicero Thuis en Cicero Revalidatie en Herstelzorg vertegenwoordigd binnen de PAR.

Ook is de CCR in 2020 gestart met de invoering van de nieuwe medezeggenschapsregeling. Met het in werking treden van de aangepaste Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) heeft de CCR met de raad van bestuur gesproken over de visie op inspraak en medezeggenschap. De CCR beschouwt het belanghebbendenbeleid (2020-2025) als het visiedocument op medezeggenschap en inspraak van Cicero Zorggroep. Het begrip 'zeggenschap' komt tot uiting Cicero's leidende principe 'Cliënt Centraal'. De definiëring van de begrippen zeggenschap, medezeggenschap en inspraak vormen de basis van de medezeggenschapsregeling, die in 2021 gerealiseerd zal worden. Dit wordt in 2021 afgerond.

Thema 6: 'Personeelssamenstelling'

De krappe arbeidsmarkt is een groot risico voor de zorgsector en dat geldt ook voor Cicero. Uit de strategische personeelsplanning blijkt dat Cicero Zorggroep nu en in de komende jaren te maken krijgt met grote tekorten aan met name gekwalificeerde medewerkers (verzorgenden IG, ondersteuners wonen & zorg en thuiszorgmedewerkers). Om deze problematiek het hoofd te bieden, worden grote inspanningen op het gebied van opleiding gedaan. Het recruitmentproces is verbeterd om de instroom van nieuwe medewerkers te optimaliseren. Om uitstroom zoveel mogelijk te beperken zijn allerlei instrumenten ingezet, zoals het bieden van ontwikkelmogelijkheden, continue dialoog, beleid duurzame inzetbaarheid, het programma Medewerker Cruciaal, verzuimreductie, marktconform belonings- en contractenbeleid, etc. Hieronder worden de belangrijkste thema's nader uitgewerkt.

Medewerker cruciaal

Het programma Medewerker Cruciaal is als een soort voortrein van de strategie ingericht met als centrale vraag aan medewerkers: 'Wat heb jij nodig om fluitend naar je werk bij Cicero te komen?'

Vervolgens hebben in 2020 de programmamanagers Medewerker Cruciaal gesprekken gevoerd met medewerkers en leidinggevendenden over 'wat Cicero Zorggroep kan doen om het werkplezier te vergroten'. In totaal zijn er 132 bijeenkomsten gehouden, waarbij 1.295 deelnemers (alle disciplines zijn vertegenwoordigd) aanwezig waren. Met name de balans werk privé, is door het merendeel van de medewerkers genoemd. Dit houdt ook verband met het rooster, de invloed erop en bijvoorbeeld het aantal opkomsten. In 2021 buigen werkgroepen zich over het creëren van een betere balans tussen werk en privé.

Tussentijdse metingen op medewerkerstevredenheid, bevlogenheid en goed werkgeverschap hebben door COVID-19 niet plaatsgevonden. Dit is wel gepland voor 2021.

Strategische personeelsplanning (SPP) en opleidingsplanning

Om de personele behoefte van de komende jaren in kaart te brengen, heeft Cicero Zorggroep met externe ondersteuning een SPP-berekening uitgevoerd, waarbij vooral kwantitatief is gekeken naar verschillende scenario's. Om een beeld te krijgen van het beschikbare ontwikkelingspotentieel worden in een volgende ronde ook kwalitatieve gegevens meegenomen. Relevant hierbij zijn de verwachte ontwikkelingen in het kader van de strategie Ouderenzorg 8.0 en de daarbij benodigde personeelsformatie. Cicero Thuis wordt meegenomen in de prognoses.

Vergeleken met 2019 is de uitstroom van medewerkers sterk verlaagd. COVID-19 lijkt een rem te hebben gezet op het vertrek van medewerkers en wellicht mede daardoor stroomden ook minder medewerkers in dan voorgaande jaren.

Cicero Zorggroep	Instroom: 373	Uitstroom: 325	Saldo: +48	Gem. personeelsbestand: 1824
Cicero Thuis	Instroom: 93	Uitstroom: 88	Saldo: +5	Gem. personeelsbestand: 435

Tabel 4: overzicht in- en uitstroom 2020 (bron: Zorgmonitor)

Voor managementfuncties (zorgmanager, locatiemanager) zijn in het afgelopen jaar traineeships opgezet, waardoor veel vacatures voor zorgmanagers met 'eigen kweek' konden worden ingevuld.

Cicero ziet opleiden nadrukkelijk als instrument om tegemoet te komen aan de toekomstige personeelsbehoefte en als kans om ontwikkelingsmogelijkheden te bieden en aantrekkelijk te blijven als werkgever. In het strategisch opleidingsplan en de daarvan afgeleide opleidingsplanning is dit in 2020 concreet uitgewerkt. De uitgangspunten zoals geformuleerd in het strategisch opleidingsplan worden in acties omgezet.

RAAT

In regionaal verband spant Cicero zich in om arbeidsmarkttekorten het hoofd te bieden door deelname aan het door Zorg aan Zet gecoördineerde programma RAAT.

Vanaf 2019 vormt de voorzitter raad van bestuur van Cicero samen met de bestuurders van Sevagram en Vivantes het dagelijks bestuur van de RAAT Zuid-Limburg middelen. In oktober 2020 heeft Cicero Zorggroep zich aangesloten bij het project Leer- en ontwikkelklimaat van RAAT plus Zuid-Limburg, een samenwerkingsverband van verpleeghuizen en zorgkantoor CZ. VWS financiert dit project met extra middelen om knelpunten op de arbeidsmarkt op te lossen ter ondersteuning van de implementatie van het kwaliteitskader. Cicero heeft meegewerkt aan de uitvoering van vier projecten die gefinancierd worden uit de RAAT transitiemiddelen:

- Spraakgestuurd ECD
- Onderzoek additionele spraaktoepassingen
- SmartGlass
- Project PraktijkLeerVersterkers

Spraakgestuurd

ECD

Het project Spraakgestuurd ECD is in maart 2019 gestart. Doel is via pilots te onderzoeken of spraakgestuurd rapporteren en navigeren een zodanig positieve bijdrage levert aan efficiency, kwaliteit en werkplezier dat zorginstellingen bereid zijn deze functionaliteit organisatiebreed uit te rollen.

In 2020 hebben pilots plaatsgevonden bij Vitalis, Levanto en Sevagram. De voorlopige conclusie is dat spraakgestuurd rapporteren geen "Plug & Play" is, noch technisch, noch procesmatig. Ook heeft de COVID-19 pandemie de aandacht voor dit project negatief beïnvloed. Om betrouwbare conclusies te trekken, is een pilot onder een grotere groep nodig, met als randvoorwaarden dat de techniek 'toekomst vast' is en de pandemie problemen zijn verdwenen. Vitalis gaf tijdens de evaluatie in december 2020 aan om zo'n volgende stap te overwegen mits aan de randvoorwaarden wordt voldaan. Gedurende 2020 was er tweewekelijks overleg tussen de projectleider en de penvoerder en zijn vier stuurgroep rapportages verstrekt. Per 1 maart 2021 wordt het project afgesloten.

Additionele spraaktoepassingen

De oriëntatiefase is in de tweede helft van oktober -vlak voor de eerste workshop- tijdelijk gestopt in verband met de aanscherping van de COVID-19 maatregelen. Volgens de nieuwe planning start de eerste workshop eind januari 2021. Om deelnemers voor te bereiden op

digitale workshops zijn elke vier weken (tot aan de start van de workshops) oefeningen georganiseerd.

SmartGlass

SmartGlas heeft veelbelovende toepassingen voor inzet bij opleiding/supervisie, gedragsobservaties, expertise op afstand in de thuiszorg en bij de bereikbaarheidsdienst van de arts. Het project is voortvarend verlopen, inhoudelijk is de aanpak wel bijgesteld naar aanleiding van de coronacrisis. Zo is de SmartGlass in de eerste periode versneld geïmplementeerd en opgeschaald, waarbij de kaders van de use cases min of meer zijn losgelaten voor een zo optimaal mogelijk verloop van de zorg tijdens de eerste coronagolf. De verdieping op de use cases heeft in een later stadium alsnog plaatsgevonden, maar beperkter. Ondanks de omstandigheden hebben de organisaties steeds alle mogelijkheden aangegrepen om het project door te zetten en tot een goed einde te brengen. Dit heeft zinvolle inzichten opgeleverd.

Project PraktijkLeerVersterkers

Samen met vijf andere regionale Wlz-aanbieders participeert Cicero in een werk- en ontwikkelgroep die functioneert als lerend netwerk en maandelijks kennis, ervaringen en voortgang uitwisselt in de pilot PraktijkLeerVersterkers. De pilot voorziet in een nieuw en methodisch begeleidingsmodel (70:20:10) op maat, een duurzame verbeteraanpak en ondersteunt in het ontwikkelen van een visie op (een leven lang) leren en ontwikkelen. De pilot beoogt BBL- en BOL-studenten meer praktijk gestuurd en meer (online) gestandaardiseerd te begeleiden. Dit moet leiden tot hogere kwaliteit van de begeleiding waarin de zorgpraktijk leidend is, lagere werkdruk voor begeleiders, hogere kwaliteit en veiligheid van zorg, meer transparantie over kosten en baten van begeleiding, toename van retentie van studenten en een positief werkgeversimago en zodoende bijdragen aan vermindering van de arbeidsmarkttekorten. Doel is andere doelgroepen te verleiden tot (door)leren en werken in de zorg. Verkort, hybride en gepersonaliseerd leren zijn de belangrijkste kenmerken van dit onderwijs.

Cicero is actief in één van de twee pilots nieuwe onderwijsconcepten. In april is samen met twee andere organisaties gestart met tien zij-instromers die, zonder voorgeschiedenis in de zorg, in anderhalf tot twee jaar tot gediplomeerd verzorgende IG/MZ of Mbo-verpleegkundige worden opgeleid. Om de in totaal 30 zij-instromers te begeleiden in dit onderwijsconcept zijn twee Cicero-medewerkers een leergang tot praktijkverbinder gestart. Deze leergang is in maart gestart en eindigt eind maart 2021.

Recruitment

Naast inspanningen om het verloop te beperken, is in 2020 hard gewerkt aan het verbeteren van de instroom van nieuwe medewerkers door onder andere het optimaliseren van het recruitmentproces, aandacht voor employer branding en arbeidsmarktcommunicatie. Bij de inrichting van HR-systeem AFAS is de module voor werving en selectie in gebruik genomen. Deze ondersteunt leidinggevend bij het zoeken naar geschikte kandidaten, versnelt het proces en optimaliseert de registratie en verwerking van sollicitaties. Hierdoor kunnen de recruiters zich meer richten op hun kerntaak: het binnenhalen van geschikte kandidaten.

Om vroegtijdig uitval en vertrek van (nieuwe) medewerkers te voorkomen, zet recruitment vanaf kwartaal 4 2020 een gamebased assessmenttool in. Deze tool spoort psychosociale en emotionele problematiek op, die in een gesprek minder snel tot uiting komt. In de komende periode wordt de meerwaarde van de tool nader onderzocht.

In diezelfde lijn krijgt het inwerkprogramma Cizo een herziening en dit wordt vanaf maart 2021 in beknopte vorm aangeboden aan nieuwe medewerkers. Daarnaast is een '100 dagen evaluatie' ingevoerd, waarin nieuwe medewerkers hun ervaringen kunnen delen. Die input wordt vervolgens gebruikt om mogelijke belemmeringen weg te nemen.

Beloningsbeleid, waarderen en ontwikkelen met huidige medewerkers

Hoewel de financiële beloning door medewerkers niet wordt gezien als de belangrijkste reden om een functie te aanvaarden c.q. naar elders te vertrekken, is een marktconforme beloning wel een belangrijk onderdeel van aantrekkelijk werkgeverschap.

In het afgelopen jaar is op die manier gekeken naar de beloning van verschillende doelgroepen in de organisatie. Resultaat is dat de salarissen van leerlingen zijn aangepast en er voortaan slechts twee salaristreden zijn voor de medewerkers in opleiding. Hiermee sluit Cicero aan bij de ontwikkeling zoals ingezet in de cao VVT en het past beter bij de manier waarop zorgopleidingen zijn georganiseerd. Ook na afronding van de opleidingen worden helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen passender gehonoreerd.

Om taken en functies aantrekkelijk te houden, is gekeken naar mogelijkheden voor aanvullende taken, specialisatie, nieuwe en aantrekkelijke functies. Hoewel dit met name speelt voor de groep verpleegkundigen, zijn ook op andere fronten seniorfuncties ontstaan. Deze trend zet naar verwachting de komende jaren door. Omdat steeds meer sprake is van aanvullende taken en modulair samengestelde functies, is het huidige systeem van functiebeschrijving en functiewaardering niet meer passend. Enkele proefversies van een nieuw systeem zijn al uitgewerkt. Dit krijgt in 2021 een vervolg.

Ontwikkelportfolio verzorgenden en verpleegkundigen

Het streven is om voor gediplomeerde medewerkers meer te gaan werken met ontwikkelportfolio's en gerichte ondersteuning te bieden als zij vragen of ambities hebben op het gebied van loopbaanontwikkeling. Die ontwikkeling hoeft overigens lang niet altijd in verticale richting plaats te vinden; ook ontwikkeling in de breedte kan zeer passend zijn. Cicero Zorggroep heeft ingetekend op programma's die via de provinciale koepel Zorg aan Zet worden aangeboden.

Scholing, intervisie, reflectie en feedback

COVID-19 heeft de mogelijkheden voor scholing en training in 2020 beperkt. Waar mogelijk heeft de werkvloer wel aan intervisie gedaan of over bepaalde thema's gereflecteerd. Als vervolg op de pilots die eerder zijn gehouden met 'continue dialoog' is eind 2020 besloten deze werkwijze in de hele organisatie in te zetten. Daarmee komt een einde aan de jaar- of samenwerkingsgesprekken, die in de regel relatief weinig opleveren. Om 'continue dialoog' goed te laten landen is een communicatieplan uitgewerkt en is ondersteuning beschikbaar voor leidinggevend en teams.

Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid staat al jaren op de agenda. Duurzame inzetbaarheid is echter een containerbegrip geworden, wat de ontwikkeling van integraal beleid lastig maakt. Met

het aantrekken van een projectleider duurzame inzetbaarheid is dat het afgelopen jaar wel gelukt. Het resultaat is een uitgewerkte visie op duurzame inzetbaarheid en een beleid dat de basis vormt voor toekomstige activiteiten. Allerlei bestaande instrumenten zijn in kaart gebracht, hetgeen de samenhang ten goede komt. Daarmee is een stevige basis gelegd voor de verdere concretisering van duurzame inzetbaarheid. Het team duurzame inzetbaarheid en het lijnmanagement dragen het thema verder uit.

De aanpak van het ziekteverzuim maakt onderdeel uit van duurzame inzetbaarheid. Met het aantrekken van de nieuwe arbodienst Werk-Vitaal, die werkzaam is voor geheel Cicero, is een nieuwe aanpak van verzuimreductie ingezet. Deze leidt helaas nog niet tot een verlaging van het verzuim, een trend die overigens in de hele zorgsector te zien is. Om meer handvatten in de verzuimreductie te krijgen, heeft bureau Falke & Verbaan in 2020 de opdracht gekregen onderzoek te doen naar de verbetermogelijkheden op dit gebied. Het in december 2020 opgeleverde rapport geeft veel aanknopingspunten, waarmee de organisatie aan de slag gaat.

ARBO

Om fysieke belasting bij alle medewerkers van Cicero Zorggroep en Cicero Thuis te beheersen is, op basis van een pilot bij 't Brook, een raamwerk met een aantal standaard- en keuzemodules opgesteld. De locaties mogen zelf bepalen wanneer zij deze methodiek inzetten. Verwachting is dat in de loop van 2021 een aantal locaties met het programma van start zal gaan. Ook voor Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) wordt een modulair programma ontwikkeld, onder meer op basis van informatie in de arbocatalogus VVT. Werkdruk -zeker in het licht van COVID-19- maakt daarvan deel uit. Naast een nieuwe vertrouwenspersoon en een klachtenregeling voor medewerkers heeft slechts beperkt actie op dit thema plaatsgevonden. PSA wordt daarom zeker meegenomen in de arboplannen voor 2021.

Rond COVID-19 is met name ingezet op voldoende beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM), personele capaciteit en het zo tijdig mogelijk vaccineren van medewerkers en cliënten. Daar waar de testcapaciteit van de GGD onvoldoende was, heeft Cicero tijdelijk gebruik gemaakt van een eigen teststraat. Er is campagne gevoerd onder medewerkers om deel te nemen aan de reguliere griepvaccinatie en extra vaccins zijn ingekocht. Tenslotte is werk gemaakt van thuiswerkbeleid, in eerste instantie om zoveel mogelijk te voldoen aan het overheidsbeleid. Inmiddels is de overtuiging gegroeid dat thuiswerken ook in structurele vorm voordelen kan hebben. Dit laatste wordt in 2021 ingevoerd voor de functies waarbij dat kan.

Thema 7: 'Gebruik van hulpbronnen'

Vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap, een interne structuur van informatie, reflectie en feedback zijn randvoorwaardelijke hulpbronnen die het primaire proces ondersteunen. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschrijft zes aanvullende hulpbronnen die in onderstaand overzicht zijn opgenomen.

Hulpbron	Verantwoordelijke afdeling
1 De gebouwde omgeving: vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg	Vastgoed en Facilitaire Zaken (operationeel: verantwoordelijken eten en drinken en welzijn)
2 Technologische hulpbronnen: ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health.	Vastgoed en Facilitaire Zaken ICT Management intramurale zorg, CRH, Cicero Thuis bv en I&O.
3 Materialen en hulpmiddelen: beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud.	Vastgoed en Facilitaire Zaken
4 Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie).	Vastgoed en Facilitaire Zaken
5 Financiën en administratieve organisatie.	Financiën
6 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen en afdelingen klinische geriatrie.	Raad van bestuur tweede echelon management.

Duurzaamheid

Cicero hecht aan duurzaam ontwikkelde zorg. Dit betekent dat zorg op verantwoorde wijze voor mens, dier en milieu uitgevoerd wordt, ook met het oog op de komende generaties. Daarom heeft Cicero Zorggroep zich als eerste organisatie in de caresector in Zuid-Limburg geconformeerd aan Green Deal Zorg 2.0 'Duurzame zorg voor een gezonde toekomst'. De inspanningen in 2020 zijn uiteindelijk beloond met de toekenning van het bronzen niveau van de Milieuthermometer Zorg voor de locatie Ave Maria. Komende jaren wordt het duurzaamheidsbeleid verder uitgerold over alle locaties van Cicero.

Naast de structurele waste-metingen om voedselverspilling tegen te gaan en bewustwording van medewerkers te vergroten, is ook in 2020 continu gezocht naar duurzame alternatieven op het gebied van inkoop van eten en drinken. In 2021 wordt in samenwerking met het RIVM gezocht naar alternatieven in menu's, waarbij voorkeuren en

duurzaamheid hand in hand gaan. In zorgcentrum Aan de Bleek is een pilot voorzien waarvan maaltijdbereiding in de front en vernieuwingen in het menuaanbod -rekening houdend met individuele voorkeuren- onderdeel uitmaken.

ICT

Vanuit de overtuiging dat technologie een steeds dominantere rol krijgt, bouwt Cicero Zorggroep aan een toekomstbestendige technologische infrastructuur die ondersteunend is aan zorg, proces en mens. De ICT-strategie 2020-2025 'Van kostenpost naar waardecreatie' dient hierbij als uitgangspunt. Begin 2020 is een nieuwe dienstverlener geselecteerd voor het uitbesteden van technisch beheer en zijn de voorbereidingen van deze 'outsourcing' gestart. Begin juni is de eerste fase van deze omvangrijke uitbesteding echt van start gegaan. Een complex verandertraject, dat eveneens vertraagd is door COVID-19. In 2021 wordt deze transitie onverminderd gecontinueerd.

In 2020 zijn de volgende ICT-projecten gerealiseerd:

- Aan de Bleek is vanaf eind mei operationeel met ICT-infrastructuur, telefonie en zorgtechnologie;
- Eind juni is Cicero Residentie geheel vernieuwd met telefonie, ICT-netwerk en zorgtechnologie;
- In november zijn telefonie en zorgoproep bij Bronnenhof vernieuwd;
- De voorbereidingen zijn getroffen om 't Brook, Op den Toren en Leontine te voorzien van een betere zorgtechnologie software (eAPP naar Sherpa).

Slimme zorg

Meer dan voorheen worden de mogelijkheden van technologie en e-health (slimme zorg) verkend. Hierbij is gefocust op toepassingen die aantoonbaar eigen regie, zelfredzaamheid, privacy, kwaliteit van leven en veiligheid vergroten of leiden tot arbeidsbesparing of ontlasting medewerkers dan wel processen faciliteren. Om in de toekomst gerichte keuzes te kunnen maken op dit gebied, is in 2020 een aanzet gemaakt voor een visie op technologie en een visie op e-health (slimme zorg). Met behulp van een PréSET subsidie is gebruik gemaakt van de expertise van Q-consult. Tevens zijn medewerkers uit alle geledingen van de organisatie, maar ook vertegenwoordigers van de cliëntenraad, hierbij betrokken. Deze visie op slimme zorg wordt begin 2021 vastgesteld.

Voorbeelden van slimme zorg pilots die in 2020 zijn de Compaan tablet (zorg op afstand en welzijn), de SmartGlass (zorg op afstand), Medido (medicijn dispenser) en Slaapmonitoring.

Binnen nieuwbouwprojecten, zoals de appartementen bij Elvira-Leontine en bij Aan de Bleek, is onderzoek gedaan naar het integreren van slimme zorg binnen het appartement, zodat op- en afschaling van de technologie mogelijk is op basis van de zorgbehoefte.

Daarnaast wordt in 2021 een Innovatheek geopend, waar teams laagdrempelig kennis kunnen maken met slimme zorg toepassingen.

Informatiebeveiliging

Het vernieuwde informatiebeveiligingsbeleid met bijbehorende baseline informatiebeveiliging is in 2020 vastgesteld en in gebruik genomen. In verband met

COVID-19 is een aantal geplande verbeteringen naar 2021 geschoven. Een aantal andere maatregelen gaat hand in hand met het introduceren van de 'nieuwe werkplek' bij Cicero en het verhuizen van verschillende systemen naar de Cloud.

De kwetsbaarheden die tijdens de Security Scan van 2018 aan het licht zijn gekomen, zijn in 2020 geheel aangepakt en opgelost. Bij de implementatie van nieuwe applicaties en systemen wordt proactief gekeken naar kwetsbaarheden. Aan de hand van een vastgesteld patchmanagementbeleid krijgen alle servers bij Cicero maandelijks structureel de laatste beveiligingsupdates. In 2021 wordt opnieuw een Security Scan gedaan, mits het project van de nieuwe werkplek/cloud based werken is afgerond.

Privacyaspecten en informatiebeveiliging zijn altijd in beweging. Het beleid hieromtrent is verankerd in het beleid en processen van de organisatie. Phishing en ransomware zijn de grootste risico's. Cicero besteedt al jaren aandacht aan vergroting van de bewustwording bij medewerkers. In het najaar van 2020 heeft in dit kader een phishingcampagne plaatsgevonden, die in 2021 wordt herhaald.

Thema 8: 'Gebruik van informatie'

Het kwaliteitskader schrijft voor dat zorginstellingen minimaal eenmaal per jaar informatie over cliëntervaringen verzamelen met erkende instrumenten. Cicero geeft daar inhoud aan op de volgende manieren:

1. Informeel in de vorm van welzijns gesprekken, contactuurtjes, familieavonden, zorgleefplanbesprekingen etc. met cliënten en/of naasten.
2. Formeel door nazorgmetingen, reviews op Zorgkaart Nederland en themagerichte verdiepende vragen over kwaliteit (bijvoorbeeld aangaande schoonmaak of eten en drinken).
3. NPS en cliënttevredenheidsvragenlijsten binnen Cicero Revalidatie en Herstelzorg.
4. PREM (inclusief de NPS) binnen de wijkverpleging van Cicero Thuis.

Zorgkaart Nederland

Cicero Zorggroep vraagt cliënten en hun naasten hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. In 2020 vulden 260 cliënten/naasten van Cicero Zorggroep de evaluatie in en gaven als gemiddeld rapportcijfer een 8,6 (landelijk gemiddelde 8,1); iets lager dan in 2019 (8,8). Bijna alle respondenten (97%) raden Cicero bij andere zorgvragers aan. Op de afzonderlijke aspecten (o.a. aandacht, bejegening, luisteren, afspraken nakomen, passende zorg en ondersteuning) werden eveneens ruime voldoendes behaald (8,1 en hoger). Het nakomen van afspraken werd het vaakst (10 maal) als onvoldoende beoordeeld. De meeste reviews hierover (9 maal) kwamen van cliënten van Cicero Thuis. De NPS-scores² van alle Cicero locaties over 2020 zijn als volgt:

Locatie		NPS-score
(CVA)revalidatie-afdeling De Eik	N	7
	%	100,0%
Cicero Thuis	N	145
	%	99,3%
Cicero Zorghuis	N	31
	%	100,0%
Palliatieve Zorg Cicero Zorghuis	N	3
	%	100,0%
Revalidatieafdeling t Brook	N	35
	%	94,6%
Zorgcentrum Aan de Bleek	N	2
	%	50,0%
Zorgcentrum Ave Maria	N	1
	%	100,0%
Zorgcentrum Bronnenhof	N	4
	%	100,0%
Zorgcentrum ElviraLeontine	N	5
	%	100,0%
Zorgcentrum Gregoriushuis	N	1
	%	100,0%
Zorgcentrum Huize d Alzon	N	2

² [De Net Promoter Score uitgelegd - Insocial - Feedback Solutions](#)

	%	100,0%
Zorgcentrum Op den Toren	N	11
	%	100,0%
Zorgcentrum Schuttershof	N	5
	%	71,4%
Zorgcentrum t Brook	N	1
	%	100,0%
Totaal	N	253
	%	97,3%

Nazorgmetingen intramurale zorg

Cicero intramurale zorg houdt in eigen beheer circa 6-8 weken na het afsluiten van de intramurale zorg een exitinterview met cliënten en/of familieleden om ervaringen te delen. Er worden 12 positief geformuleerde stellingen over diverse aspecten van zorg- en dienstverlening van Cicero voorgelegd. Ook kunnen de respondenten hun waardering voor het zorgcentrum en de verpleging/verzorging via rapportcijfers uiten.

Voor de intramurale zorg werden in 2020 in totaal 124 vragenlijsten ingevuld. De meeste respondenten waren (zeer) tevreden over diverse aspecten van de zorg- en dienstverlening.

Op de vraag of Cicero zou worden aanbevolen aan anderen, antwoordde 91% positief.

De gemiddelde waarderingen (rapportcijfer 0-10) voor de zorgcentra en voor de verpleging/verzorging waren met 8,4 en 8,6 ruim voldoende.

Palliatief Centrum Heemhof

Enkele weken na het overlijden van cliënten wordt hun naasten gevraagd om een vragenlijst met o.a. 20 positief geformuleerde stellingen over de ervaren zorg- en dienstverlening in te vullen. Ook wordt een rapportcijfer over de ondersteuning gedurende de gehele opnameperiode gevraagd. De locatie Palliatief Centrum Heemhof is in het voorjaar van 2020 gesloten en de palliatieve zorg verhuisde naar Cicero Zorghuis. Tot en met maart 2020 zijn 20 vragenlijsten door naasten ingevuld.

De respondenten waren doorgaans tevreden over de verleende zorg- en dienstverlening tijdens de opname van hun naaste in Heemhof. Geen van de stellingen werd met (zeer) oneens beantwoord. De respondenten waardeerden de algehele ondersteuning vanuit Heemhof met het rapportcijfer 9,3.

Nazorgmetingen Cicero Thuis bv

Cicero Thuis bv heeft in 2020 de volgende gemiddelde totaalcijfers behaald bij de nazorgmeting: een 7.7 voor de wijkverpleging, een 8.8 voor de dagvoorziening (inclusief de gespecialiseerde thuisbegeleiding) en een 7.7 voor de hulp bij het huishouden.

Minimaal 81% van het totaal aantal respondenten scoorde een 8 of hoger op de aanbevelingsvraag.

PREM wijkverpleging

Cicero Thuis heeft in 2020 de PREM wijkverpleging uitgevoerd via onafhankelijk meetbureau QDNA. De PREM wijkverpleging meet de Net Promotor score. De NPS-score was 39.

Clienttevredenheidsmeting dagvoorzieningen

In februari 2020 heeft onder de bezoekers van de dagvoorzieningen een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De scores op de aanbevelingsvraag zijn onderverdeeld in de drie clusters/regio's, waarbij een 7,2 voor cluster 1, 8,5 voor cluster 2 en een 8,7 voor cluster 3.

Paramedische zorg

Alle cliënten die thuis behandeling krijgen, ontvangen na afsluiting van de behandeling een vragenlijst via het onafhankelijke meetbureau QDNA. Cliënten waardeerden in 2020 de behandeling van de fysiotherapeuten gemiddeld met een 8,8 (46 respondenten), logopedie met een 9,3 (3 respondenten), ergotherapie met een 8,4 (5 respondenten) en diëtetiek met een 8,6 (5 respondenten).

Arbeidsongevallen en prikaccidenten

In 2020 zijn elf arbeidsongevallen gemeld (0,5% van de medewerkers) en vier prikaccidenten gemeld.

Agressie en geweld

Door de toename van gedragsproblematiek en onbegrepen gedrag bij cliënten krijgen medewerkers steeds vaker te maken met agressief en gewelddadig gedrag. Met regelmaat veroorzaakt dit incidenten, die voor medewerkers traumatisch kunnen zijn. De arbomedewerker monitort de meldingen agressie en geweld in de zorgrelatie en bespreekt deze in de kwartaalrapportages. In 2020 zijn 558 agressie- en geweldmeldingen gedaan. Omdat in 2020 de overstap is gemaakt naar digitaal melden via Mijn Cicero en rapporteren via Power BI, is een goede vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk.

4. Afsluitend

Met dit kwaliteitsjaarverslag heeft Cicero Zorggroep u op hoofdlijnen geïnformeerd over de wijze waarop kwaliteit en veiligheid is ingebed in haar organisatie en de doelstellingen voor 2020 op dit gebied. Dit document is gedeeld met de CCR, OR en PAR van Cicero Zorggroep en met de partners uit het lerend netwerk. Feedback van de diverse partijen is verwerkt daar waar aangewezen. Voor een uitgebreid verslag over de activiteiten van Cicero Zorggroep in 2020, verwijzen wij u naar ons jaardocument dat beschikbaar is via onze website: <https://www.cicerozorggroep.nl/brochures-publicaties>

Mocht het lezen van dit document vragen bij u oproepen, dan kunt u zich wenden tot het hoofd Kwaliteit en Beleid: mevr. dr. Pascalle van Bilsen via p.van.bilsen@cicerozorggroep.nl.

Bijlage 1 Principes Cliënt Centraal

Onder **'identiteit'** wordt verstaan:

- A** Ruimte om mezelf te kunnen zijn;
- B** Ruimte om te leven volgens mijn normen en waarden;
- C** Ruimte om mijn eigen levensritme en –gewoontes zoveel mogelijk (met mijn beperkingen) vast te houden. Persoons-/mensgerichte zorg op (aard en tijdstip) en met menselijke maat (liefdevol, respectvol, aandacht, warmte) ontvangen, waarbij uitgegaan wordt van de zaken die ik wel nog kan en waarbij ik word gestimuleerd om zolang mogelijk zelfredzaam te zijn;
- E** Ruimte voor verschil, de ondersteuning ontvangen die voor mij belangrijk is en die waarde toevoegt aan mijn leven.

Onder **'thuisgevoel'** wordt verstaan:

- A** Ik voel me welkom in de omgeving waar ik woon en mijn familie/mantelzorgers ervaren dit ook als zodanig;
- B** Ik heb een eigen woonruimte met eigen sanitaire voorzieningen om mezelf terug te trekken (met mijn familie/vrienden);
- C** De privacy van mijn eigen woonruimte wordt ook als zodanig gerespecteerd;
- E** Er worden kansen gecreëerd om mijn dag op een aangename en gezellige manier in te richten met zaken die mij interesseren en mensen met wie ik het goed kan vinden.

Onder **'communicatie/gelijkwaardigheid'** wordt verstaan:

- A** Ik word serieus genomen als ervaringsdeskundige en als ik dit zelf niet meer (zo goed) kan, dan wordt mijn familie of mantelzorger als zodanig beschouwd;
- B** Hou een open en eerlijke dialoog met mij op basis van gelijkwaardigheid. Doe als professional je best om mij van informatie te voorzien waardoor ik een bewuste keuze kan maken;
- C** Ik krijg en ervaar de ruimte om feedback te kunnen geven zonder dat ik hier nadelige gevolgen van ervaar. Medewerkers hebben een open en lerende houding;
- D** Ik word aangesproken op een manier die bij mij past en die ik prettig vind;
- E** Er is tijd en ruimte voor oprechte aandacht en een praatje met mij.

Onder **'afspraken'** wordt verstaan:

- A** Wees duidelijk en reëel in de zaken die ik wel en niet van jullie mag verwachten, voordat ik hier kom wonen;
- B** Help mij zo snel mogelijk en als dat niet lukt, wees dan duidelijk wanneer het wel kan;
- C** JA-cultuur. Probeer uit te gaan van mogelijkheden: "gaat niet, bestaat niet". Ik snap dat niet alles door jullie als organisatie geboden kan worden vanuit het bestaande ZZP, maar zorg samen met mij, dat ik mijn leven kan inrichten zoals ik dat wil;
- D** Zorg dat er afstemming plaatsvindt binnen het team dat betrokken is bij mijn ondersteuningsbehoefte, of dit nu op het gebied van wonen, welzijn of zorg en behandeling is, iedereen is op de hoogte van gemaakte afspraken;
- E** Zorg dat er eenduidig wordt omgegaan met deze afspraken.

Onder '**aanspreekpunt**' wordt verstaan:

- A** Ik heb behoefte aan een duidelijk aanspreekpunt;
- B** Ik wil dat er altijd iemand beschikbaar is om mij te helpen;
- C** Ik wil dat iedereen de verantwoordelijkheid neemt om mij een oplossing te bieden;
- D** Als ik er niet uitkom met de medewerkers, is het voor mij belangrijk te weten wie de dienst uitmaakt of eindverantwoordelijk is voor de gang van zaken in het huis (of op de afdeling) waar ik woon;
- E** Ik hecht eraan als ik niet met te veel verschillende medewerkers te maken heb, stabiliteit is voor mij belangrijk;
- F** Ik vind het belangrijk te weten met wie ik van doen heb (voorstellen en dragen naambadge).



Bijlage 2 Afkortingenlijst

Arbo	Arbeidsomstandigheden
AWO	Academische Werkplaats Ouderenzorg
BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg
BI	Business Intelligence
BOL	Beroeps Opleidende Leerweg
BOPZ	Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
BTSG	Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie
CCR	Centrale cliëntenraad
CIP	Contactpersoon hygiëne en infectiepreventie
CRH	Cicero Revalidatie en Herstelzorg
CVA	Cerebro Vasculair Accident
ECD	Elektronisch Cliënt Dossier
GGD	Gemeentelijke Gezondheids Diensten
GGZ	Geestelijke Gezondheids Zorg
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HR	Human Resources
I&O	Innovatie en Organisatieontwikkeling
ICT	Informatie Communicatie Technologie
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (opvolger IGZ)
IMZ	Intramurale Zorg
KMS	kwaliteitsmanagementsysteem
LEEV	Leren en Verbeteren
LINC	Learning Innovation Nursing Climate
LINK	Limburgs Infectiepreventie en ABR ZorgNetwerk
LPZ	Landelijke Prevalentiemeting Zorgproblemen
MDO	Multidisciplinair overleg
MIC	Melding Incidenten Cliënten
MRSA	Meticilline Resistente Staphylococcus Aureus
NPS	Net Promotor Score
OR	Ondernemingsraad
PAR	Professionele Advies Raad
PBM	Persoonlijke Beschermings Middelen
PDCA	Plan Do Check Act
PGO	Persoonlijke Gezondheidsomgeving
PREM	Patient Reported Experience Measures
PRISMA	Methode om ontstaan van incidenten in kaart te brengen
PSA	Psychosociale Arbeidsbelasting
RAAT	Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
SET	Stimuleringsregeling e-health Thuis
SO	Specialist Ouderengeneeskunde
SPP	Strategische Personeels Planning
VAL	Verenigde Apotheken Limburg
VS	Verpleegkundig Specialist
VVAR	Verpleegkundige en verzorgende Adviesraad
VVT	Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wzd	Wet zorg en dwang
ZZP	Zorgzwaartepakket