



ambitie 

Samenbrengen  
van mensen  
en dromen

# Een rugzak vol

Jaaroverzicht 2020



**schakelring**  
*van mens tot mensen*

*Over de cover:*

*Een aantal jaar geleden gingen we samen met familie, (wijk)bewoners, medewerkers en vrijwilligers op trektocht om met elkaar onze ambities waar te maken. De rugzak is in 2020 gevuld met heel mooie resultaten om mee te nemen naar de nieuwe organisatie Mijzo. In dit jaarverslag lichten we de resultaten per thema toe.*

## Jaar- en kwaliteitsverslag 2020

Aan het begin van 2020 was Schakelring in afwachting van groen licht voor de fusie met De Riethorst Stroomland en Volckaert. Dat groen licht kwam al in het begin van het jaar en alles werd in gang gezet om de voorbereidingen voor de fusie voort te zetten. En toen brak de coronapandemie uit. Een crisis die zijn weerga niet kende in de ouderenzorg en die ook Schakelring hard heeft geraakt. Veel bewoners werden ziek en overleden. Het bezoekverbod in de verpleeghuizen en de bezoekbeperkingen viel de cliënten, familieleden maar ook medewerkers zwaar. De zorg kwam enorm onder druk te staan, zeker ook omdat veel medewerkers ziek werden of in quarantaine moesten. En dat bovenop de emotionele druk om in moeilijke omstandigheden zorg te bieden.

In die bijzondere situatie is desondanks op alle fronten hard gewerkt aan de voorbereiding van de fusie. Afdelingen zijn samengevoegd tot Mijzo-clusters en er is al veel samengewerkt waarbij geprofiteerd werd van elkaars kennis en ervaringen.

Het was een jaar om nooit te vergeten. Het laatste jaar Schakelring en de coronacrisis: memorabele gebeurtenissen! Op 30 maart 2020 vond de bestuurlijke fusie met De Riethorst Stroomland en Volckaert plaats.

In dit jaarverslag 2020 laten we zien wat er nog onder de vlag van Schakelring is gedaan. Daarnaast is dit ook het kwaliteitsverslag 2020 van Schakelring waarin we in woorden en cijfers de kwaliteit van zorg presenteren.

Voor de indeling van dit jaarverslag zijn de vier pijlers gehanteerd van Ambitie 2020:

1. Woon- en zorgconcepten
2. Jij en Schakelring
3. Innovatie
4. Schakelvermogen



## Algemeen

### Ambitie 2020

In 2017 is het meerjarenbeleid Schakelring 2017-2020 vastgelegd in een plan met de titel 'Ambitie 2020'. In samenspraak met (wijk)bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers zijn vier thema's vastgesteld waarmee Schakelring aan de slag is gegaan:

5. Woon- en zorgconcepten
6. Jij en Schakelring
7. Innovatie
8. Schakelvermogen

In 2020 stond de afsluitende ambitedag gepland waarop samen met de (wijk)bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers zouden terugblikken op de achterliggende tijd, op de mooie dingen die samen zijn gerealiseerd en op alle geleverde bijdragen ter realisering van de ambities van Schakelring. We zouden vooruitblikken en vaststellen wat aan te houden en mee te nemen naar de nieuwe fusieorganisatie. Helaas gooide ook hier de coronacrisis roet in het eten en werd de dag geannuleerd.

Voor de ambitedag waren filmpjes gemaakt waarin veel mooie resultaten van Ambitie zijn vastgelegd in trefende beelden. In de zomer van 2020 zijn de filmpjes alsnog met iedereen gedeeld via de digitale werkplek. Het werd een meerdelige zomerserie met als titel 'Met de rugzak vol....' waarin medewerkers een prachtige inkijk gaven in de dagelijkse praktijk. De filmpjes zijn te bekijken door op de linkjes te klikken.

- [Introductie Zomerserie](#)
- [Anneriet Werther](#), interieurverzorgende in Elzenhoven
- [Caroline Pelders](#), vrijwilliger in Sint Antonius
- [Coretta Hoefnagel](#), verzorgende IG in Eikendonk
- [Diana van Nimwegen](#), sfeermaker in Zandley
- [Gemmie Verhagen](#), paramedisch assistent
- [Petra Theunissen](#), persoonlijker begeleider in Sint Janshof
- [Tim Haverkamp](#), bewegingsagoog
- [Adri Zwanenberg](#), familielid van bewoner

### Overlijden van dokter Carstens, grondlegger van Eikendonk

Op 31 januari 2020 overleed Ad Cartens, die als grondlegger en geneesheer-directeur veel heeft betekend voor de cliënten en medewerkers van Eikendonk in Waalwijk. In 1975 stond hij met Piet van den Berg en Klaas Kruk aan de wieg van Eikendonk, een verpleeghuis dat ervoor zorgde dat mensen met dementie uit de regio Waalwijk en daarbuiten een fijne woonplek kregen met goede zorg en behandeling. Als bevlogen en betrokken persoon was Ad Carstens geliefd. Op 7 februari 2020 vormden cliënten en medewerkers als eerbetoon een grote erehaag bij zijn uitgeleide in Eikendonk.





# 1. Wonen en zorg

## 1.1 Woon- en zorgconcepten en expertises

### Service residentie Moller

In 2019 is gestart met de ver-/nieuwbouw van het stijlvolle en historische pand van het voormalige Moller College in Waalwijk. 2020 stond in het teken van de bouw. In het gebouw zijn 45 appartementen gerealiseerd. In februari 2021 zijn de eerste 9 appartementen opgeleverd. Het nieuwe woonconcept heeft de naam 'Service Residentie Moller' gekregen en is gericht op 60-plussers. Zelfstandigheid, comfort en veiligheid staan voorop. In het gebouw worden ontmoeting en welzijn gefaciliteerd. Er zijn gezamenlijke ruimtes en voorzieningen, zoals een restaurant en fitnessruimte en er is de zekerheid van de beschikbaarheid van zorg op de achtergrond.

### Partuur, dagbehandeling voor jonge mensen met dementie

In 2020 stond de opening gepland van Partuur in Kaatsheuvel, een dagbehandeling voor jonge mensen met dementie. Vanwege de coronacrisis is de start uitgesteld tot januari 2021.

De dagbehandeling voorziet regionaal in een toenemende behoefte. Er zijn steeds meer jonge mensen vanaf 50 – 60 jaar met dementie. Het betreft mensen die nog midden in het leven staan, vaak met gezinnen en (jonge) kinderen. De impact is groot en anders dan wanneer dementie zich op latere leeftijd voordoet. Dagbehandeling Partuur biedt de mogelijkheid om aan activiteiten op maat deel te nemen en deskundige hulp, begeleiding en behandeling te krijgen. Om goed te kunnen inspelen op deze specifieke processen is een case-manager dementie aangesteld die is gespecialiseerd in deze doelgroep.

### Dagbesteding 't Sant in Tilburg

In de zomer van 2020 is dagbesteding 't Sant geopend in wijkcentrum 't Sant in Tilburg-West. Het is een samenwerking tussen Schakelring/Mijzo, Thebe, De Wever en ContourDeTwern en is bedoeld voor mensen met dementie met en zonder indicatie. De bezoekers sluiten zoveel mogelijk aan bij de reguliere activiteiten in het wijkgebouw. Gezien het grote aantal bezoekers voorziet deze nieuwe vorm van dagbesteding duidelijk in een behoefte in de wijk.

### Start project 'toezichthoudende domotica' in Koetshuis

In het najaar van 2020 is later dan gepland vanwege de coronacrisis gestart met de voorbereidingen voor de vervanging van het verpleegoproepsysteem in Koetshuis. Schakelring heeft het moment aangegrepen om niet alleen de techniek te vernieuwen maar ook te kiezen voor een toekomstbestendig systeem dat de werkprocessen van de medewerkers vereenvoudigt en de kwaliteit van leven van de bewoners verhoogt. Slimme sensoren en algoritmes gebruiken de waarnemingen om patronen te herkennen en afwijkingen of veranderingen te signaleren. Ook omvat het systeem de volledige telefoniefunctiefunctionaliteit.

In 2020 zijn bijeenkomsten georganiseerd om wensen van medewerkers te inventariseren ten aanzien van domotica. Op basis van de resultaten van de bijeenkomsten wordt het systeem op maat ingericht en in 2021 geïmplementeerd.

### Wonen met dementie in Sint Antonius

Er wordt al langer nagedacht over een toekomstbestendige invulling van de zorgappartementen in Sint Antonius in Heusden. Het karakteristieke pand is vanwege de indeling niet geschikt voor intensieve somatische zorg omdat voor de inzet van tilliften of elektrische rolstoelen, de appartementen en gangen te klein of te smal zijn. De appartementen zijn ook niet aantrekkelijk genoeg voor verhuur.

Na het verkennen van een aantal scenario's is vooralsnog tot een invulling gekomen waarbij Sint Antonius een woonzorglocatie wordt voor mensen met (beginnende) dementie waar ze met alle noodzakelijke hulp en begeleiding dichtbij, zoveel mogelijk zelfstandig en met maximale vrijheid kunnen wonen. Zo wordt ook recht gedaan aan de maatschappelijke behoefte om woonzorgvoorzieningen te realiseren voor de groeiende groep mensen met dementie. Ook worden op deze manier de mogelijkheden die het gebouw biedt optimaal benut evenals de aanwezige deskundigheid en beschikbaarheid van zorgverleners en behandelaars.





### Verbouwing Sint Janshof in Vlijmen

Voor de zomer van 2020 is de laatste fase van de renovatie van Sint Janshof afgerond. Al eerder waren alle appartementen van de verpleegafdelingen gerenoveerd. De zorgappartementen en centrale ruimtes zijn opgeknapt en voorzien van frisse kleuren. Sint Janshof heeft een moderne en warme uitstraling gekregen die zowel de bewoners als de bezoekers aanspreekt.

## 1.2 Goede kwaliteit leveren

### Cliëntwaarderingen Zorgkaart Nederland

In november 2020 zijn (wijk)bewoners en/of familie actief benaderd via het mantelzorgportaal CarenZorgt met de vraag een waardering achter te laten op Zorgkaart Nederland. Het totaal aantal waarderingen in 2020 was 149 met een gemiddeld cijfer van 8,7.

Gemiddeld rapportcijfer en aanbevelingspercentage per locatie:

Locatie	Gemiddeld cijfer	Aanbevelingspercentage
Eekhof	9,0	100
Eikendonk	8,4	93
Elzenhoven	8,5	89
Koetshuis	8,5	100
Revalidatie ETZ	9,2	100
Sint Antonius	8,1	100
Sint Janshof	8,2	90
Spoorwiel	8,2	100
Zandley	8,2	84
Zonnehof	8,2	100

### Cliënttevredenheidsonderzoek Wijkverpleging

In de thuiszorg is de PREM (Patient Reported Experience Measure) meting uitgevoerd. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat 98,7% (2019: 96,4%) van de wijkbewoners Schakelring aanbeveelt als zorgorganisatie. Wijkbewoners geven aan dat medewerkers aandacht voor hen hebben en dat ze zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners van Schakelring. Op alle ervaringsvragen is de gemiddelde score gestegen ten opzichte van 2019. Het zijn resultaten om trots op te zijn.





### Indicatoren basisveiligheid

De wijze waarop locaties de indicatoren basisveiligheid meten, staat vrij. Uitgangspunt is leren en verbeteren. Samen met de kwaliteitsverpleegkundigen en teams van de locaties is de meting uitgevoerd. De resultaten zijn geanalyseerd en besproken met de medewerkers van de locatie. De resultaten op organisatieniveau zijn hieronder weergegeven:

Indicator	Resultaat	Toelichting
Decubitus	2,6%	T.o.v. vorige jaren zijn er steeds minder cliënten met decubitus. Het (preventief) behandelen van decubitus leeft binnen de organisatie en er is sprake van een nauwe samenwerking tussen de zorgmedewerker, wondverpleegkundige, specialist ouderengeneeskundige, diëtist, fysio- en ergotherapeut.
Advance Care Planning	96,6%	Direct na opname worden de wensen en behoeften van de cliënt of diens vertegenwoordiger met betrekking tot medisch beleid besproken. Dit wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt. Ieder half jaar wordt dit geëvalueerd tijdens het multidisciplinair overleg (MDO) of zorggesprek.
Het bespreken van medicatiefouten	95%	De kwaliteitsverpleegkundige van de locatie maakt per kwartaal een analyse die tijdens een teamoverleg wordt besproken. Op basis hiervan worden eventuele verbeteracties uitgezet. Vanwege COVID-19 hebben teamoverleggen in beperkte mate plaatsgevonden. Meldingen waar actie voor nodig was, zijn individueel uitgezet.
Middelen en maatregelen rond vrijheid	18,5%	Het uitgangspunt van inzet van middelen en maatregelen is 'nee, tenzij'. Toegepaste maatregelen worden vastgelegd in het dossier en periodiek geëvalueerd.
Aandacht voor eten en drinken	90,2%	We hebben veel aandacht voor het genieten van eten en drinken en de ambiance van de maaltijden. Dit heeft continu de aandacht.

### Incidenten

Het jaaroverzicht laat zien dat het aantal incidentmeldingen is gedaald van 3510 meldingen in 2019 naar 3452 meldingen in 2020. De categorieën die het meest voorkomen, zijn vallen met 1242 meldingen (2019: 1353), medicatie met 1363 meldingen (2019: 1313) en agressie met 459 meldingen (2019: 486).

	2020	2019	2018
Aantal incidenten	3452	3510	3773

Incidenten worden op teamniveau besproken in een teamoverleg of in het multidisciplinair team. Hieruit volgen diverse verbetermaatregelen. Op organisatieniveau analyseert de incidentencommissie de aantallen waarna ze een terugkoppeling geven aan de betrokkenen.

In 2020 is er bij twee incidenten vooronderzoek uitgevoerd om te kunnen beoordelen of er sprake was van een calamiteit. Dit vooronderzoek wordt uitgevoerd om na te gaan of er sprake is van een calamiteit, voor interne kwaliteitsverbetering, indien mogelijk het voorkomen van herhaling van een dergelijk incident en voor duidelijke verslaglegging naar de betrokken partijen. In 2020 is uit geen van deze vooronderzoeken gebleken dat het een calamiteit betrof en dat er een melding gemaakt zou moeten worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).





### Geweld in de zorgrelatie en minder ernstig geweld

Daarnaast dient de organisatie situaties waarbij sprake is van ernstig geweld in de zorgrelatie (tussen cliënten onderling of cliënt en medewerker) te melden bij de IGJ. In 2020 heeft een dergelijke situatie zich niet voorgedaan.

Vanwege de doelgroep kan het voorkomen dat medewerkers ook te maken krijgen met minder ernstig geweld tussen cliënten. Deze incidenten hoeven niet te worden gemeld bij de IGJ, maar we dienen ze wel te registreren en te analyseren. Binnen Schakelring doen we dit via de MIM- en MIC-meldingen. In 2020 zijn er 193 meldingen van minder ernstig geweld in de zorgrelatie gemeld. Uit een analyse naar de oorzaken van de incidenten komt naar voren dat het merendeel van de incidenten is veroorzaakt doordat een cliënt ten gevolge van de dementie een situatie niet goed begrijpt en/of kan beoordelen. Medewerkers proberen (gewelds-) incidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Dit doen zij door het gedrag van cliënten te observeren en tijdig te interveniëren wanneer er sprake is van een oplopende spanning. De agressietraining die Schakelring aan al haar medewerkers aanbiedt, leert medewerkers hoe zij dit kunnen doen.

Er waren meerdere cliënten die meerdere keren agressief gedrag naar medecliënten vertoonden. De cliënten en incidenten zijn besproken tijdens het teamoverleg en/of binnen het multidisciplinaire team. De psycholoog heeft zo nodig een benaderingsadvies opgesteld.

### Interne audits

De interne audits op locaties met thema's als hygiëne, medicatie, Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) en Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM) hebben vanwege COVID-19 niet plaatsgevonden. Ondanks COVID-19 bleef het belangrijk om zicht te houden op de kwaliteit van zorg middels interne audits. Per onderdeel is gekeken of deze door konden gaan en in welke vorm. Uitgangspunt was dat de manier van auditeren geen extra werkbelasting vormde voor de teams. Zo heeft de apotheker alle locaties en afdelingen bezocht. Hiervan is een rapport opgesteld met goede- en verbeterpunten. Daarnaast zijn de maandelijkse dossiercontroles door afdeling Planning en Control en Kwaliteit en door de locaties zelf ook doorgegaan.

### Klachten

In 2020 zijn er in totaal 26 klachten behandeld en geregistreerd door de klachtenfunctionaris. Vanaf het tweede tot en met het vierde kwartaal 2020 zijn er veel casussen geweest waarin het COVID-19 een rol speelde. Het opvolgen van verbeterpunten die naar aanleiding van signalen van onvrede of klachten ontstaan vindt plaats in de lijn.

Schakelring heeft ook een adviseur gespreksvoering. Door de inzet van de adviseur gespreksvoering worden er preventief klachten voorkomen omdat de medewerker vroegtijdig ondersteuning kan vragen bij een niet-pluis gevoel en bij complexe casussen.







## 2. Jij en Schakelring

### Kwaliteitsmiddelen

Zorgorganisaties in de verpleeghuissector kunnen sinds 2018 plannen maken en geld aanvragen voor extra personeel en de implementatie van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In totaal is hier 2,1 miljard voor beschikbaar gesteld. In het door VWS opgestelde 'Programmaplan Thuis in het Verpleeghuis' is beschreven hoe het kwaliteitsbudget moeten worden aangewend: 85 procent is bestemd voor personeel en 15 procent is bedoeld voor de implementatie van 'overige zaken', zoals ICT-innovaties, scholing en arbeidsbesparende maatregelen en verbetering welbevinden cliënten.

In de periode 2019-2021 zijn zorgkantoren verantwoordelijk voor de toekenning van kwaliteitsmiddelen aan de verpleeghuizen. Het doel is dat eind 2021 alle aanbieders aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (2017) voldoen. Alle cliënten moeten veilige, persoonsgerichte zorg krijgen in een prettige zorg- en woonomgeving.

Om voor het geld in aanmerking te komen moeten zorgaanbieders jaarlijks voor 31 december een kwaliteitsplan inclusief begroting indienen bij het zorgkantoor. Zorgaanbieders moeten vastleggen wat ze gaan doen met het geld, hoe ze dat willen bereiken en hoe dit gemonitord wordt.

### Inzet kwaliteitsmiddelen door Schakelring in 2020

Door de coronacrisis zijn niet alle voorgenomen activiteiten uitgevoerd, waarvoor financiering vanuit de kwaliteitsmiddelen is aangevraagd. Waar kan is zoveel mogelijk van de plannen en voornemens gestart of gerealiseerd. Zo is het geld voor de volgende (nieuwe of uitbreiding van) functies en activiteiten ingezet:

- **Psychiatrisch verpleegkundigen**

In de verpleeghuizen is merkbaar dat de zorgzwaarte en complexiteit toeneemt. Steeds vaker hebben bewoners ook een psychiatrische problematiek of achtergrond. Om hier beter op in te kunnen spelen zijn in 2020 twee psychiatrisch verpleegkundigen aangenomen. Zij denken mee bij complexe zorgvragen en coachen medewerkers in benaderingswijzen.

- **Beweegagogen**

Omdat bewegen niet alleen zorgt voor leuke momenten maar ook belangrijk is om langer gezond, zelfstandig en mobiel te blijven, zijn beweegagogen aangenomen. Ze zorgen in de verschillende locaties voor vele leuke en gezonde momenten met eigentijdse passende oefeningen voor individuele bewoners en groepen, variërend van bewegen op muziek en fitness tot zwemmen.

- **Sfeermakers**

Omdat de inzet van sfeermakers op de woongroepen van verschillende locaties een groot succes is gebleken, is dit in 2020 verder uitgebreid. De sfeermakers zorgen in de huiskamers voor gezelligheid en aandacht en dragen zo bij aan het welbevinden van de bewoners. Tegelijkertijd worden de zorgmedewerkers ontlast zodat zij zich met hun zorgtaken kunnen bezighouden.

- **Complementaire zorg**

Tactiel Stimulering is een vorm van complementaire zorg. Het is een methode van aanraken vanuit de gedachte dat aanraken een positieve invloed heeft op gezondheid. Bij Schakelring werd dit al succesvol ingezet in Eekhof. In 2020 hebben 10 medewerkers van de locaties Eikendonk, Elzenhoven, Spoordonk en Koetshuis een opleiding voor Tactiel Stimulering gevolgd. Ze zijn daarna meteen aan de slag gegaan met het toepassen maar werden door de coronacrisis flink beperkt in hun mogelijkheden. Daar waar het is ingezet bleek het een toegevoegde waarde te hebben.

Op één afdeling van Eikendonk hebben medewerkers een opleiding gevolgd in een andere vorm van complementaire zorg, namelijk handmassage. Ook dit is in beperkte mate ingezet ten gevolge van de coronacrisis maar daar waar het is toegepast was het voor de bewoners van betekenis.





## Opleidingen

2020 was een bijzonder jaar voor het team van Opleiding en Ontwikkeling. COVID-19 zorgde ervoor dat veel scholingen geannuleerd werden omdat er geen groepsbijeenkomsten georganiseerd mochten worden. Daarnaast was er ineens een grote behoefte aan trainingen met betrekking tot Corona. Er was behoefte aan kennis over het virus en trainingen voor het leren werken volgens de nieuwe richtlijnen en met de beschermende middelen.

Er is een korte training ontwikkeld voor nieuwe medewerkers, studenten en ondersteunende diensten die via het programma COBUS zijn ingezet op de werkvloer. Cobus is het Mijzo-programma dat is opgezet om extra medewerkers in te kunnen zetten op plaatsen waar de personele bezetting ten gevolge van een corona-uitbraak onder druk komt te staan. Deze training is door middel van een train-de-trainer-aanpak regionaal gedeeld.

Er is ook buiten Mijzo gezocht naar mogelijkheden om extra medewerkers in te zetten. Hieruit is een samenwerking met de Efteling voortgekomen. Omdat het pretpark haar deuren moest sluiten, kwamen medewerkers tijdelijk zonder werk te zitten. Een aantal heeft gereageerd op de vraag of ze als alternatief de zorg bij Mijzo wilden ondersteunen. Voor deze groep medewerkers is de bestaande training aangepast naar een digitale vorm en als e-learningmodule op het digitale leerplein van de Efteling geplaatst.

Om de bedrijfsveiligheid te waarborgen is in samenwerking met BHV.nl gezocht naar een passend programma voor de herhaling van de BHV-trainingen. In kleine groepen van maximaal 8 personen is een compact programma aangeboden zodat de kwaliteit behouden blijft en BHV-diploma's niet verlopen.

Het digitale leerplein van Schakelring bood veel mogelijkheden om bevoegd en bekwaam te blijven en voor verdere ontwikkeling. Voordeel is dat medewerkers er niet voor in groepen bij elkaar hoefden te komen en de training ook vanuit huis konden doen. De praktijktoetsing in het kader van voorbehouden en risicovolle handelingen wordt al sinds eind 2019 uitgevoerd door de kwaliteitsverpleegkundigen van de locatie. Dit voorkomt onnodige verplaatsingen en dat bleek in de coronatijd heel goed te passen.

Digitaal zijn er mooie nieuwe initiatieven ontstaan, zoals de digitale introductie van studenten, begeleidingsgesprekken via Teams en onderwijs via Teams in kleine groepen. Maar ook de overlegstructuur is verplaatst van de vergaderzaal naar Teams. Dit is boven verwachting goed verlopen, al wordt het fysieke contact gemist.

Er is in 2020 veel aandacht geweest voor studenten. Er is gezocht naar mogelijkheden om stages toch door te laten gaan en zo goed mogelijk te begeleiden. Er is veel aandacht geweest voor de draagkracht en draaglast van werkbegeleiders en studenten. Studenten hadden het merkbaar mentaal zwaar. Ze misten de lessen op school en hun sociale leven. Vanuit de Zorgacademie Midden Brabant is een Regionaal Corona Crisis-team Opleiden (RCCO) opgericht, waarin scholen (mbo- en hbo-opleidingen) en zorgorganisaties vertegenwoordigd zijn. Dit had als doel om krachten te bundelen, elkaar te informeren en afspraken te maken over onderwijs, stages en examinering ten tijde van corona.

## Vitale medewerkers

Schakelring heeft een vitaliteitscoach in dienst, een functie die wordt bekostigd vanuit de regionale transitie-middelen. Op regioniveau is voor 2020 drie gezamenlijke aandachtspunten gekozen. Deze gaan allemaal uit van het creëren van bewustwording, zelf keuzes maken en zowel letterlijk als figuurlijk in beweging komen. Het gaat om:

- Bewustwording vitaal-eigenaarschap/leiderschap: Workshop Bescherm je grenzen
- Niet-werkgerelateerd bewegen bijvoorbeeld inzet beweegroute, Kom Buiten in beweging! Een week met diverse sportactiviteiten
- Overgewicht & Voeding patroon bijvoorbeeld de inzet van een voedingsconsulent, aandacht voor het assortiment in het personeelsrestaurant, een workshop Afvallen zonder lijnen.

Daarnaast sluit de vitaliteitscoach regelmatig aan bij teamoverleggen om te bespreken hoe medewerkers kunnen zorgen voor hun eigen vitaliteit en voert ze in dat kader individuele gesprekken.

## Medewerkerstevredenheid

In plaats van een medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft in 2020 in heel Mijzo een COVID-19-scan plaatsgevonden met als doel meer inzicht te krijgen in de ervaringen en de beleving van medewerkers met





betrekking tot de coronacrisis. Er was een respons van meer dan 40% (circa 1500 medewerkers). De resultaten zijn met de teammanagers gedeeld zodat zij deze met het team konden bespreken. Punten waar de medewerkers het meest trots op zijn: de inspanningen van collega's, de samenwerking met collega's, de inspanningen voor cliënten en het beleid en communicatie met betrekking tot corona bij Mijzo. Verbeterpunten waren de ondersteuning van medewerkers, veiligheid van medewerkers, betere communicatie over o.a. middelen en maatregelen, contactpersonen en besmettingen. Aan de teamleiders is gevraagd om met (een afvaardiging van) de teams in gesprek te gaan om tot de juiste vervolgacties te komen. We willen namelijk zo goed mogelijk inspelen op wat de teams helpt en hoe de organisatie daarbij het beste kan ondersteunen.

### Fusievoorbereidingen

Nadat het groene licht kwam voor de fusie en de bestuurlijke fusie had plaatsgevonden op 31 maart 2020 zijn achter de schermen de voorbereidingen getroffen voor de juridische fusie op 1 januari 2021. De stafafdelingen zijn waar mogelijk elkaar gaan opzoeken en gaan samenwerken. Per 1 juli gingen de teams van HR en Bedrijfsvoering als werken volgens de voorgenomen structuur in de vorm van respectievelijk cluster HR en cluster Bedrijfsvoering. In september volgden de drie WLZ-clusters, cluster Thuis, cluster ELV/GRZ en cluster Innovatie. Op 1 september werd officieel de naam van de fusie-organisatie gelanceerd: Mijzo.

Het was mooi om te zien en merken dat ondanks de grote impact die de corona-crisis had op de drie organisaties en naast het reguliere werk dat ook gewoon doorging, er toch al intensief is samengewerkt, een begin is gemaakt met het harmoniseren van beleid en processen en gezamenlijk projecten zijn opgestart. Ook de aanpak van de coronacrisis is in de loop van het jaar steeds meer samen uitgevoerd.





## 3. Innovatie

De ouderenzorg heeft te maken met grote uitdagingen. De dubbele vergrijzing en daarmee gepaard gaande toenemende zorgvraag en zorgzwaarte, de arbeidsmarktkrapte en de toenemende zorgkosten vragen om andere oplossingen. De inzet van zorgtechnologie speelt daarbij een belangrijke rol. Op verschillende manieren is daar in 2020 in geïnvesteerd.

### Challenge Verpleeghuis van de Toekomst

Schakelring is genomineerd als een van de tien organisaties voor de 'Challenge verpleeghuis van de toekomst'. Schakelring doet mee met de Travis, een compacte vertaalcomputer die in de dagelijkse praktijk kan worden gebruikt bij en door cliënten en medewerkers die geen Nederlands spreken. Zo blijft communicatie mogelijk. In 2020 moest Schakelring aantonen wat de meerwaarde is van de toepassing. In 2021 volgt de bekendmaking van het Verpleeghuis van de Toekomst.

### Ideeënfabriek

De Ideeënfabriek bestaat uit een groep medewerkers, afkomstig uit verschillende locaties en teams of afdelingen die maandelijks bij elkaar komen. De medewerkers zijn ambassadeurs voor innovaties in hun eigen team of locatie. Ze promoten het gebruik van zorgtechnologie en proberen nieuwe dingen uit. Ook halen ze problemen op en bespreken die in de Ideeënfabriek om te komen tot een oplossing, idee of aanpak. Bij Schakelring is veel zorgtechnologie, met wisselend succes, uitgeprobeerd. Sommige locaties hebben zelf technologie aangeschaft, andere devices rouleren of kunnen worden geleend. Schakelring heeft op deze manier verschillende innovaties ingezet zoals slaaprobotkussen Somnox, de Crdl, robot Maatje en tinybot Tessa.

### Eigen uitvindingen

In 2018 is een groepje studenten in opdracht van Schakelring gaan nadenken voor een manier om een deur zelfstandig te kunnen openen door mensen in een rolstoel. Dit heeft een concept opgeleverd dat daarna door een volgende student is doorontwikkeld in een prototype. In 2021 wordt gezocht naar een producent om tot een versie te komen die op de markt gebracht kan worden.

Een andere 'eigen' uitvinding is ontwikkeld door een medewerker. Zij bedacht een lees- en voelbingo voor mensen met dementie. In 2020 is een patent aangevraagd en verkregen. Ook voor dit concept wordt in 2021 gezocht naar een producent om het spel op de markt te brengen.

### Ondersteuning van communicatie met digitale middelen in coronatijd

Door de bezoekersregelingen waarbij een tijd geen en in de rest van het jaar zeer beperkt bezoek mogelijk was, is een beroep gedaan op het team van Innovatie om mee te zoeken naar mogelijkheden om toch contact tot stand te brengen. Dit resulteerde in een 'bezoeken achter glas' waarbij de bewoner en familie elkaar konden zien gescheiden door een glazen wand en er gepraat kon worden via een digitale verbinding. Ook zijn op alle locaties smartphones afgeleverd met een beeldbelprogramma zodat bewoners konden beeldbellen met familie en vrienden.

Vanuit de transitie-middelen regio Midden-Brabant actielijn zorgtechnologie deed Schakelring mee aan:

- Inzet Medido intramuraal
- Track en Trace
- Digivaardige medewerkers





## 4. Schakelvermogen

Ontwikkelbudget implementatie kwaliteitskader: regionale transitiebudget Wet Langdurige Zorg (WLZ)

Door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn financiële middelen beschikbaar gesteld voor de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het gaat met name om onderwerpen die een individuele zorgaanbieder moeilijk alleen kan oplossen maar wel in samenwerking met anderen en waarbij het initiatief aantoonbaar bijdraagt aan het oplossen van een probleem bij meer dan één aanbieder. De Zorgkantoren hebben het initiatief genomen voor regionale bijeenkomsten. Schakelring viel in de Zorgkantoor regio Midden-Brabant. 12 zorgaanbieders hebben de handen ineengeslagen en het extra geld ingezet op vijf actielijnen:

1. Voorbereiding op actief ouder worden
2. De oudere cliënt aan het roer
3. Juiste zorg op juiste plek en juiste moment
4. Aandacht voor medewerkers
5. Inzet zorgtechnologie is vanzelfsprekend.

Binnen de actielijnen zijn projecten gestart. Schakelring participeerde in meerdere projecten:

- Langer thuis met mantelzorgondersteuning (programma's Dementie en nu? en Samen verder met dementie (actielijn 1 en 2)
- Efficiëntere inzet zorgpersoneel (actielijn 3)
- SwitchZ, Regionale opleidingen zij-instromers, Versterken vitaliteit, Veiligheid van de medewerker (actielijn 4)
- Beter werken cliënt-oproepen, medicijndispenser, digitaal vaardige medewerkers (actielijn 5).

### Ondernemingsraad Schakelring (OR)

Samen doen wat samen kan! Onder dit motto hebben de 3 ondernemingsraden van De Riethorst Stromenland, Schakelring en Volckaert de medezeggenschap van medewerkers in 2020 al samen vormgegeven. In het fusiedocument is met elkaar afgesproken dat de ondernemingsraden ernaar streven dat medewerkers zelf medezeggenschap uitvoeren. De activiteiten in 2020 waren daar al op gericht. Er is een Tijdelijke Ondernemingsraad (TOR) in de plaats gekomen van het Platform OR. De TOR was sparringpartner voor de bestuurders van de 3 organisaties en had als taak de medezeggenschap te organiseren voor die onderwerpen die betrekking hebben op de nieuwe fusieorganisatie.

Daarnaast heeft de TOR de regie gevoerd over de uitvoering daarvan. Hiermee is een begin gemaakt met het verwezenlijken van de ambitie die in het fusiedocument is beschreven; namelijk om als medezeggenschapsorgaan ervoor te zorgen dat medezeggenschap wordt uitgevoerd door medewerkers zelf.

De TOR heeft het mandaat van de 3 OR's gekregen om als afgevaardigde medezeggenschap te coördineren en te faciliteren en deze daarbij zo laag mogelijk in de organisatie te beleggen.

De aparte OR's bleven verplicht bestaan tot aan de juridische fusie en hebben alleen die onderwerpen behandeld die op hun eigen organisatie betrekking hadden.

De 3 afzonderlijke OR's hebben de adviezen van werkgroepen, als deze zijn ontstaan vanuit een correct medezeggenschapsproces, bij elk behandeld onderwerp goed gekeurd op advies van de TOR.

### Samenstelling OR Schakelring

André van der Schans, Angelique van Weert, Bert Scholten, Bregje van Toor, Hans van Tilborgh, Lia Moolenschot, Lysanne van Laarhoven, Margret Sluiter, Peter-Paul van Kuijk.





Onderwerpen met betrekking tot de fusie:

- TOR-fusieonderwerpen.
- Harmonisatie bereikbaarheidsdiensten
- Secundaire arbeidsvoorwaarden Mijzo
- Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn
- Organisatorische splitsing cliëntadministratie en services naar cliënten
- Wijziging fusiedocument inrichting cluster GRZ/ELV
- Wijziging fusiedocument inrichting cluster bedrijfsvoering
- Proces inrichting derde sturingslaag
- Overlegstructuur - ontmoeten en afspreken
- Kaderbrief 2021-2023

Onderwerpen met betrekking tot Schakelring:

- Het ontwikkelen van medezeggenschap in de fusieorganisatie.
- Beleid en personele gevolgen van de coronapandemie.
- Kwartaal- en jaarcijfers van Schakelring (kwartaal nog over 2020, jaarcijfers 2019).
- Alle ontwikkelingen m.b.t. de voorbereiding van de (toen nog) komende juridische fusie, zoals deelnemen aan de TOR en werkgroepen.

## Centrale Cliëntenraad (CCR) Schakelring

Vanaf september zijn de centrale cliëntenraden van de 3 fusie-organisaties samengevoegd in aanloop naar de nieuwe Centrale Cliëntenraad van Mijzo. De Centrale Cliëntenraad Schakelring is in 2020 twee keer samen geweest, onder voorzitterschap van John Moolenschot, Raad van Bestuur.

### Samenstelling van de CCR Schakelring

De CCR Schakelring bestond in 2020 uit dhr. P. van der Sijde, dhr. J. Hornes, dhr. D. Bouman, mw. M. Boletis, dhr. J. Wijnen, mw. G. Bisschop, mw. S. van der Stelt en mw. C. Dorrestijn.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Corona
- Fusie
- Inrichting medezeggenschap na de fusie
- (Concept) jaarverslag en jaarrekening 2019
- Inzet kwaliteitsgelden
- Kwaliteitsrapportages
- Financiën
- Revalidatieafdeling in ETZ
- Initiatieven vastgoed en wonen
- Aanpassing Zorgleveringsovereenkomst

