

Jaarverslag 2022



01	Voorwoord	3
02	Strategie, beleid en praktijk	6
2.1	Meerjarenbeleid	6
2.1.1	Algemeen beleid verslagjaar	8
2.1.2	Evean en concern synergie Espria	8
2.2	Medewerker	10
2.2.1	Algemeen	10
2.2.2	Arbeidsmarkt	11
2.2.3	Leren en ontwikkelen	12
2.2.4	Duurzame inzetbaarheid	14
2.2.5	Medewerkersparticipatie en medezeggenschap	14
2.3	Clïënt	18
2.3.1	Ontwikkelingen in de zorg	18
2.3.2	Monitoring kwaliteit en veiligheid	20
2.3.3	Gerealiseerd beleid in 2022	27
2.3.4	Clïënttevredenheid	29
2.3.5	Innovatieve diensten	31
2.3.6	Clïëntenparticipatie en medezeggenschap	33
2.4	Digitalisering	36
2.5	Samenwerkingsrelaties	41
03	Duurzame bedrijfsvoering	46
3.1	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	46
3.2	Zorg en wonen	48
3.3	Zorgverkoop	49
3.4	Financieel beleid	49
3.5	Risicomanagement	51
3.6	Toekomstparagraaf	55
04	Profiel van de organisatie	57
4.1	Algemene identificatiegegevens	57
4.2	Structuur van de organisatie	57
4.3	Kerngegevens	59
4.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	59
4.3.2	Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	60
05	Bestuur en toezicht	65
5.1	Raad van Bestuur, directie en Raad van Commissarissen	65
5.2	Normen voor goed bestuur	66
5.3	Toezicht verklaring Raad van Commissarissen Espria over 2022 in het kader van de WMG	66

Voor u ligt het jaardocument en de jaarrekening van Evean. Hierin vindt u een beschrijving van onze activiteiten en behaalde resultaten in het verslagjaar 2022.

Coronacrisis en de impact hiervan

Ook in 2022 hadden we als Evean nog te maken met coronamaatregelen en de effecten daarvan op de dagelijkse zorg. Bij de start van 2022 was de impact van corona dan ook nog groot als gevolg van de vele besmettingen en quarantaine van medewerkers. Het verloop van de coronacrisis in de tweede helft van het jaar stond minder in het teken van corona, waardoor er meer ruimte was voor innovatie.

Voldoen aan de zorgvraag en passende zorg bieden aan onze cliënten

Onze samenleving verandert razendsnel en staat voor enkele grote inhoudelijke zorg- en gezondheidsopgaven. Dit alles in een context waar toenemende zorgen zijn over de financiële, personele en maatschappelijke houdbaarheid. Als we niets doen, dreigt de zorg vast te lopen. De samenleving moet gezamenlijk aan de slag met dit vraagstuk, maar doet tegelijkertijd een dringend beroep op de zorgsector om de zorg toekomstbestendig te maken.

Om nu en in de toekomst zorg te kunnen blijven bieden aan de groeiende zorgvraag kijken we ook bij Evean hoe we passende zorg kunnen bieden. Wij luisteren goed om te achterhalen op welk terrein de behoefte ligt. Wat er individueel nodig is, wordt zichtbaar in de directe relatie tussen cliënt en medewerker. Niet alles wat cliënten willen, kan altijd. Maar in onderling overleg kijken we wat er persoonlijk écht toe doet. Dit maakt veel mogelijk. De focus ligt op herstel van eigen kracht en daar waar mogelijk thuis bij naasten. We richten ons op het welbevinden, de mogelijkheden en de zelfredzaamheid van cliënten in plaats van op ziekte en gebrek. Zorg als het moet, minder ingrijpend als het kan.

Om de kwaliteit van zorg te verbeteren is in 2022 een vervolg gemaakt met het inzetten van het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots op de intramurale locaties. Waardigheid en Trots is bedoeld om de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. Op elke locatie is verbetering op deze thema's, waaronder persoonsgerichte zorg, zorg en welzijn en veiligheid, terug te zien.

Organisatie: duidelijke keuzes maken

Waar we de afgelopen jaren positieve cijfers behaalden, mede dankzij de coronasteun van de overheid, merken we dat de impact van de pandemie en de krappe arbeidsmarkt vraagt om duidelijke keuzes. Waar investeren we in als Evean? Die focus is nu extra belangrijk. Hiervoor is halverwege 2022 een transitieplan geschreven. Onder het motto Bestendig in Balans brengen wij versnelling aan in herstel van het evenwicht in de bedrijfsvoering en geven wij tegelijk vorm aan de zogenoemde transitie naar een andere werkelijkheid binnen enkele jaren. Cliënt- en medewerker-tevredenheid blijven bovenaan onze agenda staan. Hieraan koppelen we concreet doelen en meetpunten. Ook doen we nog nadrukkelijker een beroep op informele zorg. Natuurlijk investeren we ook in zorgtechnologie en training rondom digitale vaardigheden.

Arbeidsmarkt: werving en meer focus op organisatie van het werk

In 2022 bleef er binnen Evean een tekort aan medewerkers, zo blijkt uit de vele openstaande vacatures. Dit gaat grotendeels om zorgfuncties. Gezien de te verwachten uitstroom door de leeftijd van veel medewerkers neemt dit probleem voor Evean de komende jaren sterk toe. We richten ons nog meer op werving via arbeidsmarktcommunicatie, onder andere door een prachtige campagne Hartenveld die na de zomer is gestart, in combinatie met een nieuwe werken-bij-website. De focus ligt niet meer alleen op het vinden van medewerkers, maar richt zich meer op kijken naar hoe we het werk organiseren, wat we kunnen digitaliseren en hoe we een aantrekkelijke werkgever kunnen blijven. Vinden, binden en boeien van medewerkers heeft de komende jaren prioriteit.

Samen kiezen en zorgen

Ook in 2022 waren de inspanningen van alle Evean-medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en cliënt-medezeggenschap erop gericht om dag in dag uit, direct of indirect, een bijdrage te leveren aan het welbevinden van onze cliënten. Onze gemotiveerde en deskundige medewerkers zijn ons grootste kapitaal in de door de cliënt ervaren kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Onze cliënten en hun verwanten staan bij ons centraal. Het gaat om hun leven, hun welbevinden, hun wensen, hun keuzes. Onze professionals geven daar vanuit betrokkenheid en deskundigheid invulling aan. De persoonlijke relatie met de cliënt en zijn/haar naasten staat voorop. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Nu, maar zeker ook in de toekomst. De dialoog met onze cliënt en naasten enerzijds en de dagelijkse dialoog met onze professionals zijn de bron voor ontwikkeling en innovatie. Wij danken iedereen die hieraan bijdraagt.

Mooie resultaten

Samengevat hebben we mooie resultaten geboekt in 2022 op de volgende gebieden:

- *Kwalitatief goede zorg bieden, waarbij de relatie tussen cliënt en medewerker centraal staat en de dialoog rondom zelfredzaamheid gevoerd wordt;*
- *Medewerkers meer betrekken bij beleid;*
- *Ketensamenwerking;*
- *Verbetering bedrijfsvoering.*

Sandra Oud en Rein Souwerbren

Directie Evean

➤ 2.1 Meerjarenbeleid

Evean. Dit zijn wij

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam. Evean levert – naast intramurale verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg) – onder andere eerstelijnsverblijf, eerstelijnsbehandeling, geriatrische revalidatiezorg, thuiszorg, wijkverpleging, medisch specialistische verpleging thuis, nacht- en waakzorg, thuisbegeleiding, dagbesteding, verzorgd wonen en Volledig Pakket Thuis (VPT).

Evean, werkmaatschappij van Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Espria biedt zorg en ondersteuning aan kwetsbare mensen. De verschillende organisaties die deel uitmaken van Espria werken vanuit hun eigen identiteit en hebben in het eigen werkgebied een sterke reputatie.

Voor alle zorgorganisaties binnen Espria gelden daarbij dezelfde uitgangspunten:

- De cliënt staat centraal.
- De professional heeft samen met de cliënt de regie over het zorgproces.
De focus ligt op herstel van eigen kracht en op thuis bij eigen naasten.
- We richten ons op welbevinden en mogelijkheden in plaats van op ziekte en gebrek.

Onze missie en visie

Het meerjarenbeleid van Evean is vertaald in onze missie en visie naar dagelijkse zorg.

Van missie...

Evean staat voor passende zorg en ondersteuning ten behoeve van een waardevol leven voor de cliënt, waarin zelfstandigheid en behoud van identiteit voorop staan. Wanneer door een aandoening, ouderdom of een andere persoonlijke situatie (tijdelijk) een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning, blijft dit onverminderd van kracht. Wij bieden zorg en ondersteuning in alle fases van het volwassen leven, inclusief de stervensfase. Wij doen dit samen met de cliënt en naasten.

...naar visie...

De cliënt en medewerker staan bij ons centraal. In het gesprek tussen cliënt, naasten en medewerker wordt de hulpvraag van de cliënt duidelijk en is gastvrijheid het uitgangspunt. Gastvrijheid betekent dat wij elkaar hartelijk en uitnodigend bejegenen. De cliënt, familie en mantelzorgers voelen zich welkom en merken de bevologenheid van onze medewerkers. We kijken eerst naar de zelfredzaamheid van de cliënt en mogelijkheden van informele- en netwerk zorg en e-health. Daarna gaan we over tot de inzet van formele zorg. Wij willen de juiste zorg op de juiste plaats bieden.

Zorg en ondersteuning bieden wij thuis, tenzij... Is thuis niet mogelijk dan zijn onze locaties er, passend bij de hulpvraag van de cliënt. Hierbij werken we nauw samen met onze netwerkpartners, zorg en ondersteuning, om antwoord te kunnen geven op de huidige en toekomstige vraag. Het opleiden en werven van medewerkers is hier onderdeel van. We onderscheiden ons door specialistische zorg en ondersteuning en geven onze medewerkers de mogelijkheid zich hierin verder te ontwikkelen. Wij passen de laatste ontwikkelingen toe op het gebied van wetenschap en zorgtechnologie en zijn steeds op zoek naar innovaties. Wij zijn een duurzame organisatie, die maatschappelijk verantwoorde keuzes maakt.

...naar dagelijkse zorg

Onze medewerkers zijn deskundig en zetten dit in wanneer wij samen besluiten nemen die van invloed zijn op het werk. Leren van elkaar, initiatief nemen, lef tonen en fouten mogen maken, zijn voor ons belangrijke uitgangspunten. Op die manier zorgen wij er samen voor dat onze zorg en ondersteuning merkbaar en continu verbetert. Dan leveren wij de beste zorg en ondersteuning. Medewerkers die werkplezier hebben en uitstralen maken het verschil voor het welbevinden van onze cliënten.

2.1.1 Algemeen beleid verslagjaar

Transitieplan Bestendig in Balans

Halverwege het jaar is het transitieplan ‘Bestendig in Balans’ gepresenteerd. Hierin staan de speerpunten van Evean om versnelling aan te brengen in herstel van het evenwicht in de bedrijfsvoering. En om de transitie naar een andere werkelijkheid binnen enkele jaren tegelijk vorm te geven. Om de op ons afkomende uitdagingen aan te kunnen zijn er voor de komende jaren koersbepalende keuzes gemaakt. Het consistent doortrekken van de in het Transitieplan opgenomen speerpunten en bijbehorende sturingsprincipes betekende een drastische aanpassing ten opzichte van de begroting 2022. Het maakte noodzakelijk om ten behoeve van de begroting van 2023 stevige keuzes te maken.

2.1.2 Evean en concern synergie Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Het specifieke van het Espria-concern is dat meerdere branches onder één dak en één regie zijn samengebracht. Espria en de groepsmaatschappijen richten zich op kwetsbare mensen. In de dienstverlening staat de cliënt centraal en nemen herstel van eigen kracht, thuis bij naasten en welbevinden een belangrijke plaats in.

Meer dan ooit wordt van organisaties verwacht dat zij over de grenzen van de afzonderlijke domeinen een samenhangend aanbod aan kwetsbare mensen bieden. Samenwerking door de groepsmaatschappijen moet onderscheidende meerwaarde brengen. Er wordt onderling door de groepsmaatschappijen expertise gebracht en gehaald. Meerwaarde creëren uit samenwerking is de basisfilosofie van Espria. In onze samenwerkingsstrategie onderscheiden we vier verschillende thema's waar we met onderlinge samenwerking de meeste toegevoegde waarde willen behalen voor onze cliënten en medewerkers:



Binnen Espria wordt samengewerkt op verschillende onderwerpen en in verschillende structuren. Zo wordt in de Groepsraad afgestemd over concernkaders en het strategisch concernbeleid. Op verschillende thema's, zoals kwaliteit en veiligheid, mens en arbeid, facilitaire zaken en vastgoed, zijn experttafels ingericht die de Groepsraad adviseren over het beleid op strategisch niveau. Daarnaast zijn er tijdelijke projectgroepen over de groepsmaatschappijen heen.

Ook wordt er op Espria niveau samengewerkt in de beheersing van fraude. Er is fraudebeleid, een klokkenluidersregeling en een frauderisicoanalyse maakt onderdeel uit van het risicomanagement van Espria, waarbij de uitkomsten van deze analyse periodiek op de agenda van de groepsraad, Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen staat.

Bij het uitvoeren van de periodieke frauderisicoanalyse en het treffen van beheersmaatregelen is het belangrijk dat er goede balans is tussen de mate van beheersing en de hoogte van het frauderisico. Tegelijkertijd is het maken van een frauderisicoanalyse een stap in fraudebewustwording. Het fraudebeleid is bedoeld om Espria in staat te stellen tijdig de juiste afwegingen te kunnen maken daar waar het gaat om het fraudebestendig maken van de organisatie en waar mogelijk een voorsprong te geven op de fraudeur. Beheersmaatregelen die al worden getroffen binnen de bedrijfsprocessen dragen ook bij aan de beheersing van frauderisico's en vice versa. Fraudepreventie is derhalve een aanvulling op het reeds bestaande risicomanagement.

Verder werken we samen in vier strategische meerjarenprogramma's, te weten:

1. **Merkbaar Beter:** onze klantstrategie en het programma waarbinnen we ontwikkeling van zorgproducten en -innovatie centraal stellen.
2. **Mens en Arbeid:** het programma waarbinnen onderscheidend werkgeverschap centraal staat met de vraag hoe we medewerkers aan ons kunnen binden en talent verder kunnen ontwikkelen.
3. **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO):** ziet op het verhogen van de duurzaamheid op de thema's medewerker, cliënt en klimaat, in het bijzonder ook op onze medeverantwoordelijkheid voor een duurzamere samenleving.
4. **Digitaal aan Zet:** waarin we inspelen op de urgentie om technologie en digitalisering ten dienste van onze kerndoelen te ontwikkelen.

➤ 2.2 Medewerker

2.2.1 Algemeen

Vanuit medewerkersperspectief is het van belang dat Evean zich ontwikkelt tot een werkgever waar je gezien wordt en je bijdrage wordt gewaardeerd en herkend. Binnen Evean ben je als medewerker ‘aan zet’. Hiermee bedoelen we dat je vanuit je professionele autonomie de ruimte hebt om te handelen en besluiten. De kaders waarbinnen je deze ruimte krijgt zijn helder en begrijpelijk, en samen met het management vastgesteld. Evean staat als organisatie bekend om de durf om samen de zorg anders vorm te geven dan we gewend zijn. Hiervoor is innovatie, onderzoek, ondernemerschap, doorzettingskracht en durf essentieel. Om vrijheid van handelen en professionaliteit te bereiken geloven wij in samen werken, samen leren en samen ontwikkelen. Initiatieven zijn gericht op het versterken van dit zogenoemde ‘samen’. Om samen te kunnen werken, leren en ontwikkelen is het van belang dat je jezelf kent, weet waar je goed in bent, waar je talenten liggen en waarin je je kunt en wilt ontwikkelen. Wij geloven in de kracht van het team waarbinnen je werkt. Samen maak je de werksfeer, leer je van elkaar, heb je plezier en geef je elkaar steun.

In 2022 is hieraan een bijdrage geleverd door onder andere onderstaande interventies en activiteiten.

Werkgelukgidsen

In 2022 zijn in totaal 40 medewerkers gecoacht door werkgelukgidsen. Deze rol is opgepakt door meerdere medewerkers binnen Mens en Arbeid. Volgens de methode van waardierend onderzoeken wordt de medewerker geholpen te ontdekken waar werkgeluk voor de medewerker uit bestaat en dit vervolgens om te zetten tot actie.

Team Ontwikkel Plan (TOP)

In 2022 is afgesproken binnen Evean om het aantal verplichte voorbehouden- en risicovolle handelingen dat jaarlijks moet worden getoetst per medewerker te verlagen. Alle zorgmedewerkers worden opgeleid in een aantal basisvaardigheden. Die zijn voor iedereen gelijk. Daarnaast maken de zorgteams met elkaar afspraken over de overige gewenste scholing en toetsing. Hiermee kan beter worden gekeken naar de samenhang van de ontwikkelbehoefte en de cliëntengroep waarvoor wordt gewerkt. Zo komt de autonomie over de eigen ontwikkeling bij de medewerker te liggen en draagt het team een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarin talenten van elkaar kunnen worden benut.

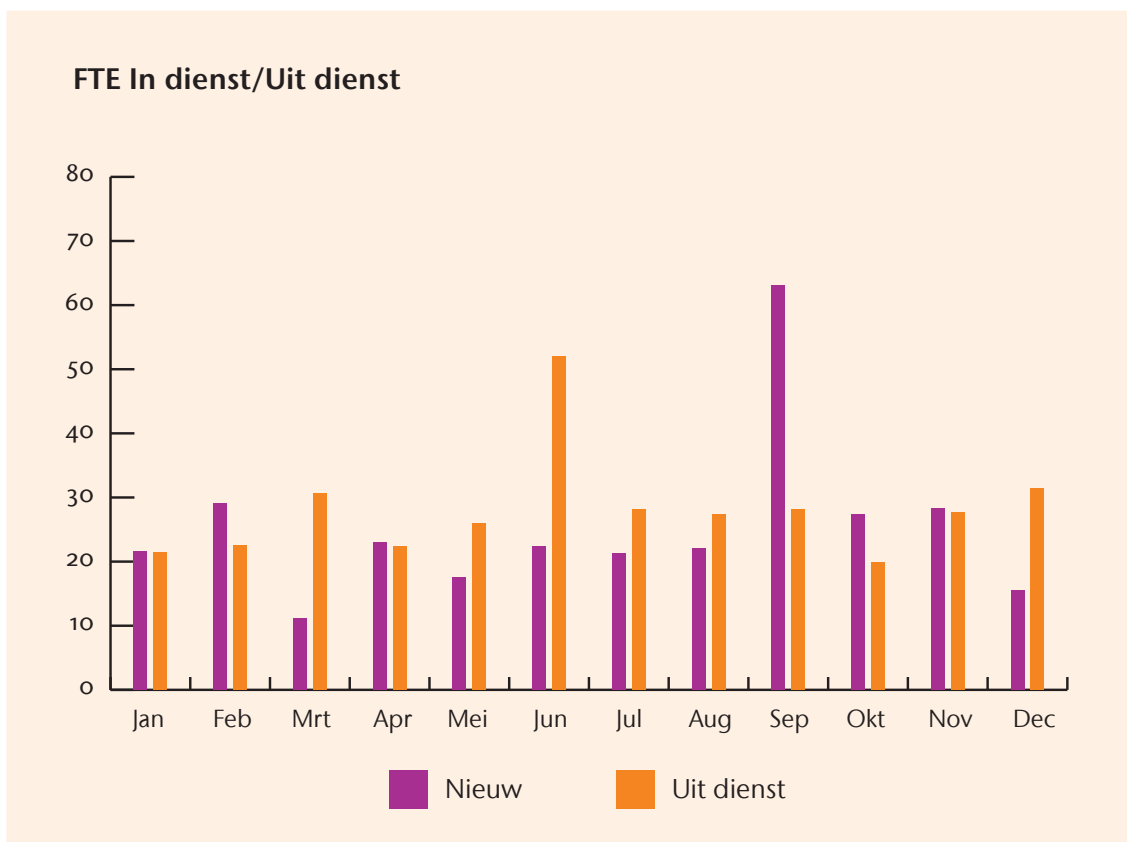
Gedragcode

In het najaar is de gedragscode 'Samen werken bij Evean' vastgesteld en gepubliceerd op intranet. De gedragscode geldt voor alle medewerkers, gedetacheerden, uitzendkrachten, stagiaires, vrijwilligers en anderen die voor of in opdracht van Evean werken. Deze gedragscode is een aanvulling op en uitwerking van wat er op dit gebied in wet- en regelgeving en beroepscode is geregeld. De gedragscode is eveneens gebaseerd op de in Nederland geldende maatschappelijke opvattingen over gewenst en ongewenst gedrag.

2.2.2 Arbeidsmarkt

Instroom en uitstroom

De onderstaande grafiek laat de instroom en uitstroom van vast personeel, oproep en stagiaires zien. In juni is er een piek wat betreft uitstroom van medewerkers. Dit kan verklaard worden door de uitstroom van stagiaires. De 'instroompiek' in september wordt veroorzaakt door de instroom van stagiaires en de start van de BBL-studenten. Over het hele jaar gezien is de uitstroom hoger dan de instroom van medewerkers.



Behoud en aanwas van nieuwe medewerkers

Begin 2022 is in Noord-Holland-Noord (NHN) een wervende wervingscampagne gestart voor het aantrekken van nieuwe medewerkers. Resultaat is onder andere dat er zo'n 7 fte zijn aangenomen. Een nog mooier resultaat is dat de medewerkers van NHN zich trots voelen over het zichtbaar zijn van Evean: de organisatie waar zij voor werken. Door medewerkers op de foto te zetten, bijvoorbeeld op banners, advertenties op de bus en in kranten voelden zij zich echt trots.

Dramaserie Hartenveld

In september heeft Evean de eerste dramaserie over werken in de ouderenzorg gelanceerd. In de serie, genaamd Hartenveld, spelen medewerkers bijzondere waargebeurde verhalen na. Naast bekende acteurs, zoals Hetty Heyting, Rian Gerritsen en Michael de Roos, spelen werknemers van Evean mee. Het doel van deze online serie is te laten zien hoe bijzonder het werk in de VVT-sector kan zijn.

2.2.3 Leren en ontwikkelen

In 2022 zijn er verschillende symposia en webinars georganiseerd binnen Evean:

- Wondzorg-symposium door WEC in samenwerking met Con2Pro
- Symposium door Behandelzaken 'Palliatieve zorg'
- Symposium door Behandelzaken 'Leiderschap als professional'
- Webinar 'Reanimatie'
- Webinar 'Palliatief terminale zorg in de thuissituatie'

Scholing fysieke belasting

Fysieke belasting is een verplicht onderdeel om zorgpersoneel cyclisch in te scholen. De lessen fysieke belasting zijn gekoppeld aan de lessen gericht op de voorbehouden en risicovolle handelingen (VRH). Om deze verplichte lessen fysieke belasting te kunnen geven zijn bestaande en nieuwe collega's vanuit Behandelzaken opgeleid. Inmiddels geven deze trainers maandelijks lessen fysieke belasting aan zorgpersoneel.

Overige scholingen

Op één van de locaties zijn de medewerkers getraind in het op de juiste manier gebruiken van de beweegtuin door een beweegagoog.

Een gespecialiseerd verzorgende psychiatrie (GVP) is afgelopen jaar gestart met het geven van trainingen aan collega's, zodat er nog meer zorg op maat geleverd kan worden.

Digitaal vaardig in de zorg en inzet digicoaches

Binnen Evean vormde 'Digivaardig in de zorg' een groot project in 2022, met als doel digitaal vaardige zorgmedewerkers binnen Evean. Dit leidt tot een verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg en goed gebruik van nieuwe digitale werkprocessen. En waarschijnlijk ook een hogere medewerkertevredenheid.

Wij zijn trots op het resultaat dat onze digicoaches tot nu toe hebben bereikt in 2022. Na een stoeve start hebben zij met vallen en opstaan hun werkzaamheden steeds verder weten te optimaliseren. In 2022 zijn bijna alle intramurale locaties van Evean bereikt door de digicoaches. Er staat nu een zelfsturend team, dat bestaat uit 4 digicoaches, waarmee het team compleet is. In 2022 zijn er 630 begeleidingsmomenten geweest die vooral bestaan uit het helpen bij het inloggen en werken met YouForce, Evean-account, ONS en het omgaan met de werk-smartphone.

Intercollegiale toetsing wijkverpleegkundigen

De doelstelling van dit project is het terugdringen van ongewenste praktijkvariatie in de indicaties en meer eenheid in het klinisch redeneren. De indicatiestelling bepaalt welke zorg noodzakelijk is op basis van de zorgvraag en zorgbehoefte van de cliënt en is het startpunt van goede zorg. Gebleken is dat door deelname aan intercollegiale toetsing wijk- en specialistisch verpleegkundigen op een gestructureerde manier reflecteren, van elkaar leren en zo samen hun professioneel handelingskader verder kunnen ontwikkelen en vormgeven.

Het afgelopen jaar zijn 8 procesbegeleiders opgeleid en voorbereid op het geven van intercollegiale toetsing aan wijk- en specialistisch verpleegkundigen. Op het Leerplein is een deel hiervoor ingericht en er is een intranettegel gemaakt met alle relevante informatie voor wijkverpleegkundigen. Er is geoefend met oefengroepen. Vervolgens zijn de procesbegeleiders aan de slag gegaan.

Het aantal inschrijvingen van deelnemers blijft nog achter. De focus in 2023 ligt op het bereiken van alle wijk- en specialistisch verpleegkundigen met intercollegiale toetsing. Aanvullend doet Evean mee aan een extern onderzoek ten behoeve van klinisch redeneren en indicatiestelling. Deze wordt uitgevoerd door de Hogeschool Utrecht en Maastricht University.

2.2.4 Duurzame inzetbaarheid

Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2022 vond er geen medewerkertevredenheidsonderzoek plaats. Dit wordt begin 2023 uitgezet.

Plannen en roosteren

De doelstelling van dit project is het implementeren van capaciteitsmanagement binnen Evean op de onderdelen Operationeel, Tactisch en Strategisch, Flexibilisering en ICT & ondersteuning. In september is een doorstart gemaakt met de oriëntatiefase en projectvoorbereiding. Hierbij zijn alle uitgezette acties getoetst en herijkt. Daarnaast was er focus om alle onderdelen binnen de organisatie te informeren over de inhoud en noodzaak van het project. In januari 2023 wordt gestart met de projecten en uitvoering.

Inrichting Acute Thuiszorg Zaanstreek/Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV)

De inrichting van acute thuiszorg in de regio Zaanstreek is nog onvoldoende structureel ingericht, terwijl dit vanuit wet- en regelgeving vereist is. Dit betekent dat vanuit Evean structureel geen gehoor gegeven kan worden aan verzoeken van SEH en de HAP. Naast het niet kunnen leveren van acute thuiszorg, voldoet Evean in de regio Zaanstreek ook niet aan de 24/7 verpleegkundige dekking die is gesteld door de zorgverzekeraar. Om dit te onderhouden is gestart met de oprichting van Team Ondersteuning Verpleegkundigen (TOV). Dit betreft een ambulant team dat zowel intra- als extramuraal inzetbaar wordt voor de meest voorkomende handelingen.

In 2022 is een businesscase opgesteld en voorgelegd aan het MT. Op basis van het voorgenomen besluit van de directie zijn er een OR-adviestraject en een CCE-adviestraject opgestart. Er zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd met medewerkers en er is een risico-inventarisatie opgesteld voor de 3 locaties Oostergouw, De Rietvelden en Guisveld. In 2023 vindt de verdere implementatie van het TOV plaats alsook de borging.

2.2.5 Medewerkersparticipatie en medezeggenschap

Ondernemingsraad (OR)

Het afgelopen jaar waren er verschillende ontwikkelingen met impact voor medewerkers. De krappe arbeidsmarkt bleef een uitdaging en vraagt nog steeds veel inspanningen. De OR ziet hierbij een samenhang met diverse ontwikkelingen, zoals vergrijzing van het personeelsbestand, hoge werkdruk, animo bij jongeren voor het werken in de zorg, toename van het aantal mensen dat voor zichzelf begint (zzp'ers) en beloningsstructuur.

De oplopende inflatie en het uitbreken van de oorlog in Oekraïne met een exorbitante stijging van de energieprijzen vragen aandacht voor de financiële positie van medewerkers. Het baart de OR zorgen dat er nog een groot verschil is ten aanzien van de inflatiecompensatie.

Via deelname aan netwerkorganisaties van ondernemingsraden probeert de OR aandacht te vragen voor de positie van medewerkers en de actuele knelpunten die daarbij spelen. Zo is via het POZA (Platform OR- en Zorgorganisaties Amsterdam) en via vakbonden en werkgeversorganisaties, zoals Sigrā en Actiz, gelobbyd voor zaken als huisvesting van zorgmedewerkers, reiskosten en parkeervoorzieningen, inkomensverbetering en adequate inflatiecorrectie.

Het OR-werk en samenwerking met de directie

Gedurende het verslagjaar heeft de OR intensief samengewerkt met de directie en Raad van Bestuur gezien de vele advies- en instemmingsaanvragen die aan de OR zijn voorgelegd.

Leidraad voor de samenwerking is de blijvende focus op de OR-speerpunten:

- Participatie;
- Planning en roosters op orde;
- Werkdruk, vitaliteit en overige arbeidsomstandigheden;
- Het binden en boeien van (nieuwe) medewerkers.

De OR wil stimuleren dat de invloed van medewerkers op eigen werk en de organisatie vergroot wordt en ziet daarom graag dat medewerkers actieve invloed hebben op ontwikkelingen die hen direct aangaan. Dit leidt tot kwalitatief betere medezeggenschap voor de medewerkers. Door deze vroege betrokkenheid en invloed kan gewerkt worden aan een breed draagvlak voor beleid. Dat leidt weer tot betere implementatie van dat beleid. Door regelmatig af te stemmen en te evalueren met de directie wordt samen het resultaat van het beleid gemonitord. Helaas heeft in het afgelopen jaar een aantal OR-leden de OR moeten verlaten om persoonlijke redenen, waaronder pensionering. Om zijn werkzaamheden te optimaliseren heeft de OR gedurende het verslagjaar de nodige scholingen en trainingen gevolgd. Ook keek de OR kritisch naar zijn commissies en werkgroepen en hoe het contact met de medewerkers te verbeteren.

De OR bestaat nog uit voldoende enthousiaste leden en contactpersonen om zijn werkzaamheden voort te zetten in de aanloop naar de volgende OR-verkiezingen in 2024.

Overlegmomenten

De OR had elke maand een interne OR-vergadering, een overlegvergadering met de directie en tweemaal een overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur (artikel 24 overleg). Voorafgaand aan elke overlegvergadering heeft een zogenoemd agenda-overleg plaats met de directie. Dit wordt voorbereid door de directiesecretaris en de ambtelijk secretaris OR.

Naast de advies- en instemmingsaanvragen is onder andere gesproken over het arbeidsmarkt-vraagstuk, de coronaproblematiek, de financiële positie en andere onderwerpen die hieronder zijn opgesomd.

Ontvangen advies- en instemmingsaanvragen

De OR heeft in het verslagjaar 2022 onderstaande advies- en instemmingsaanvragen ontvangen en behandeld:

Adviesaanvragen	Instemmingsaanvragen
Concept Kwaliteitsverslag 2021	Aanpassing regeling Studiefaciliteiten
Herinrichting afdeling Mens en Arbeid	Arbobeleid Evean
Herinrichting Thuisbegeleiding	BPV-beleid 'Kijk op Praktijkleren 2022-2024'
Herpositionering afdelingen Kwaliteit, Communicatie, Wonen en Vastgoed	FiscFree-regeling inclusief evaluatie
Inrichting acute thuiszorg Zaanstreek (TOV)	Gedragscodex Evean
Wijziging werkzaamheden VPT	Inschaling leerlingen BBL/HBO-V
	Kwaliteitsjaarplan 2023
Overige onderwerpen van gesprek	
Overige onderwerpen van gesprek	Wagenparkbeheer
Kennismaking Arbodienst Zaanstreek Zuid	Rookbeleid
Transitieplan en nadere uitwerking begroting	Bedrijfskleding
Kader Werktijden en Plannen & Roosteren	Medezeggenschapstatuut medewerkers Espria
Reiskosten	Besluiten uit de Groepsraad Espria
Thuiswerken	Stand van zaken Recura
Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP) Evean-locaties	Jaarverslag Klachtencommissie en Klachtenfunctionaris
Jaarplan en begroting	Zorgmanagementstructuur (evaluatie)
Maandrapportages	Jaarplan, Kwaliteitsjaarplan, Kaderbrief 2023
Vertrouwenspersoon	Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)
Oprichting Professionele adviesraad (PAR)	Introductie nieuwe medewerkers

Professionele Adviesraad (PAR)

Door professionele zeggenschap goed te organiseren, krijgen zorgprofessionals zeggenschap over hun eigen beroepsontwikkeling. Zo kunnen zij hun beroep naar professioneel inzicht uitvoeren en op alle niveaus meebepalen hoe zorg wordt georganiseerd.

Met afgevaardigden van Evean-medewerkers en de directie is in 2022 besloten om een Professionele Adviesraad op te richten. De PAR van Evean adviseert over alles wat betrekking heeft op de beroepsinhoud en kennisontwikkeling voor de zorgverlening binnen de organisatie.

Bij de werving van PAR-leden bleek de belangstelling van (zorg-)professionals met maar liefst 22 aanmeldingen groot. Vanuit de aanmeldingen is een groep van 10 zorgprofessionals vanuit een brede vertegenwoordiging van de organisatie overgebleven. Samen zullen zij de PAR Evean gaan vormen. In het laatste kwartaal van 2022 is deze groep met een extern adviseur op trainingsdagen geweest. De eerste doelstelling is de installatie van de PAR Evean in het eerste kwartaal van 2023.

Toekomstbestendige wijkverpleging

Het meerjarenplan Toekomstbestendige wijkverpleging 2020-2022 is een invulling voor de extramurale zorg van de strategische doelstellingen uit het Evean-jaarplan.

Vanuit de missie en visie van Evean laten we zien wie we zijn, wat we doen, waar we naartoe willen ten behoeve van de directe zorgrelatie met onze cliënten, hun verwanten en onze medewerkers. Met als doel het beste uit onszelf te halen, de beste extramurale zorg te kunnen bieden en een antwoord te formuleren op de vragen die de zorg ons anno nu stelt. De uitwerking van het plan heeft plaatsgevonden vanuit het shared governance-principe op de thema's cliënt, collega, kwaliteit en cash. Hierdoor wordt de zeggenschap van medewerkers vergroot en de inhoudelijke uitwerking van thema's krijgt draagkracht bij de teams die ermee werken. Dit project heeft geresulteerd in adviezen rondom samenwerking ketenpartners, faciliteren werkoverleg, omgaan met probleemgedrag/onbegrepen gedrag en informatievoorziening voor Wlz-zorg.

Hackathon Evean

Op 1 december vond de Hackathon Evean plaats. Naast interessante kennismakingen, verrassende samenwerkingen en nieuwe inzichten, leverde de Hackathon acht sterke ideeën op. Hiermee kan in de praktijk echt aan de slag worden gegaan. Alle ideeën richten zich op 'langer thuis', pleiten voor het versterken van de informele zorg en benadrukken de waarde van verbinding en samenwerking. De twee winnende teams worden begin 2023 uitgenodigd om hun idee te presenteren en na te bespreken in het MT van Evean. Begin 2023 wordt een e-book uitgebracht waarin alle ideeën worden gebundeld om de ideeën nog een keer na te kunnen lezen, verder uit te werken en vooral elkaar en de buitenwereld te blijven inspireren.

➤ 2.3 Cliënt

2.3.1 Ontwikkelingen in de zorg

Waardigheid en Trots

Het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots op locatie (WOL) is bedoeld om de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. Binnen de regio's is gezocht naar een duidelijke verbinding en samenwerking op verschillende niveaus, waaronder het cliëntperspectief. Belangrijkste onderdelen zijn: samen met de zorgteams het eigenaarschap terugbrengen en werken aan de teamontwikkelingen. Het afgelopen jaar is gewerkt aan het uitvoeren van de plannen van aanpak die met de scans zijn opgesteld door de locaties door de zorg, behandelaren en ondersteunende diensten.

In 2022 zijn 11 locaties van Evean gestart naar aanleiding van de positieve ervaringen van het Eduard Douwes Dekkerhuis. Het WOL-project is verlengd tot eind mei 2023. Hierbij vond een uitgebreide inventarisatie plaats op welke locatie welke ondersteuning tot eind mei 2023 nog nodig is.

Uit de WOL-scans komt naar voren dat elke locatie verbetering laat zien op de thema's van het kwaliteitskader. Per locatie zijn er verschillende accenten benoemd. Dit heeft geleid tot onderstaande verdeling voor ondersteuning:

- locaties waar lichte ondersteuning nodig is gericht op borging;
- locaties waarbij ondersteuning gericht is op een aantal thema's inclusief borging;
- locaties waar ondersteuning nodig is gericht op voortzetten van het plan van aanpak;
- locaties die aangeven op afroep eventueel ondersteuning te willen inzetten.

Thema's die op alle locaties veel aandacht kregen en om doorontwikkeling vragen zijn:

- Positionering van de coördinerend verpleegkundig in samenhang met de rollen en verantwoordelijkheden van de teammanager en de kwaliteitsverpleegkundige.
- Het gebruik van het instrument Zicht op kwaliteit. Het is gekoppeld aan een teamverbeterplan waarmee het team met elkaar aan de slag kan. Samen met het team wordt gekozen voor een thema dat zij kort cyclisch willen verbeteren. Op elke locatie wordt het instrument Zicht op Kwaliteit gebruikt, maar nog niet overal eenduidig. Dit vraagt voor 2023 om een advies, besluit en doorontwikkeling.
- In veel van de locaties zijn week- en dag-starts opgestart, mede als gevolg van de Lean- scholingen die door Evean zijn georganiseerd.

Overkoepelende thema's, waarbij vanuit het WOL-programma aangesloten is bij onderstaande onderwerpen:

- Dossiervoering intramuraal; ondersteuning bij nieuwe indeling van het cliëntdossier.
- Leiderschapsprogramma: ondersteuning vond en blijft plaatsvinden bij de invulling van het traject evenals de ontwikkeling van verpleegkundig leiderschap
- Project capaciteitsmanagement
- Ontwikkeling van de behandeldienst: de ondersteuning is gericht op de positionering van de behandeldienst en de toekomstvisie
- Ontwikkeling kwaliteitsbeleidscyclus

Als onderdeel van het WOL-programma is deelgenomen aan een onderzoek naar hoe leren en verbeteren wordt ervaren door medewerkers van verpleeghuizen. Doel van het onderzoek is om meer zicht te krijgen op hoe leren en verbeteren er in de dagelijkse praktijk van een verpleeghuis uit ziet, welke dilemma's men hierbij tegenkomt en wat belangrijk is bij het leren en verbeteren. Een aantal medewerkers is gevraagd een verhaal te delen over een specifieke ervaring. Iets wat echt gebeurd is en wat naar hun idee veel zegt over het 'leren en verbeteren' in het verpleeghuis waar zij werken. Bij Evean zijn er in totaal 25 van deze verhalen opgehaald. Ze worden gebruikt om een beeld te schetsen van de elementen die een rol spelen in een lerende organisatie en hoe dit leren er in de praktijk uit ziet of kan zien. De uitkomsten van het onderzoek worden door de onderzoekers nog beschreven in een publicatie of andere vorm, zodat ook andere verpleeghuisorganisaties hiervan kunnen leren.

Passende zorg

Passende zorg is een begrip dat in het zorglandschap vaak wordt gebruikt. Hierdoor bestaat het risico dat het aan betekenis inboet. Het afgelopen jaar is in de extramurale zorg nader bekeken hoe passende zorg op individueel niveau vorm kan krijgen. De theorie 'Positieve Gezondheid' van Machteld Huber bleek hierbij zeer bruikbaar. Hoe kunnen onze zorgprofessionals bijdragen aan een betekenisvol leven van onze cliënten? Dat kunnen zij door samen met de cliënt deze zoektocht in te gaan, waarbij onze zorgprofessional met de juiste gesprekstechnieken de vraag achter de vraag kan ophalen. Voor een dergelijk gesprek is voldoende tijd en kennis van andere domeinen nodig om de cliënt zo nodig goed te kunnen doorverwijzen. Een aantal zorgprofessionals volgt een training 'Samen Beslissen' en 'Positieve Gezondheid', zodat zij na afronding van de opleiding dit gedachtegoed kunnen uitdragen binnen de organisatie. Daarnaast is er een filmpje over passende zorg tot stand gekomen samen met onze VVT-samenwerkingspartners in Noord-Holland-Noord.

Informele zorg

In Amsterdam is een enquête in de extramurale zorg gedaan over informele zorg. Met een infographic (grafische weergave van informatie) als resultaat voor verder te voeren gesprekken. In Alkmaar is een proef geweest bij de extramurale zorg met inzet van informele zorg via de Ledenvereniging. De ontwikkeling van informele zorg krijgt in 2023 verdere aandacht.

Palliatieve zorg

Om de palliatieve zorg binnen Evean te verbeteren, is een zelfevaluatie van 45 zorgdossiers uitgevoerd en zijn er interviews gehouden. Op basis hiervan is een adviesrapport geschreven met bevindingen, 10 verbeterpunten (zie onderstaande lijst) en suggesties. In december zijn de aanbevelingen van deze nota overgenomen. Dit krijgt een vervolg in 2023.

Verbeterpunten

1. Definitie palliatieve zorg
2. Aandachtvelders palliatieve zorg (positionering en kennis)
3. Programmamanager palliatieve zorg
4. Expertgroep palliatieve zorg:
5. Structurele plek palliatieve zorg binnen elektronisch cliëntendossier (ECD)
6. Basiskennis palliatieve zorg
7. Beschikbaarheid richtlijnen
8. Inzet gespecialiseerde verpleegkundigen
9. Rolbeschrijving gespecialiseerde verpleegkundigen.
10. Intervisiepool

2.3.2 Monitoring kwaliteit en veiligheid

Het toetsingskader Verpleeghuiszorg en het toetsingskader Toezicht op de wijkverpleging zijn leidend bij het beoordelen van de kwaliteit in de locaties en de thuiszorgteams. Informatie over de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening wordt op verschillende manieren verzameld.

Periodieke rapportage kwaliteit

In 2022 is de periodieke zelfbeoordeling aan de hand van de indicatoren uit de toetsingskaders en de in het jaarplan door Evean gekozen doelen geëvalueerd. In deze evaluatie is een afweging gemaakt tussen de bevindingen en de actuele ontwikkelingen.

Geconcludeerd werd dat de periodieke kwaliteitsrapportage een deel van de zorgmedewerkers een overzicht gaf van de praktische uitwerking van de in het jaarplan gestelde kwaliteitsdoelen. Het bewustzijn en de reflectie op professioneel handelen is verbeterd. Daar staat tegenover dat de frequentie en de benodigde tijdsinvestering hoog zijn. De subjectiviteit van de uitkomsten leverde niet voldoende op. In relatie met de actuele ontwikkelingen biedt het voortzetten van dit middel onvoldoende toegevoegde waarde aan een haalbare en toekomstgerichte leer- en verbetercultuur. Besloten is de periodieke zelfbeoordeling te stoppen en de focus te leggen op de Kwaliteit in zicht-methodiek vanuit het Waardigheid en trots-programma ter ondersteuning van het primair proces.

Systeembeoordeling

Evean beoordeelt jaarlijks het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Uitgangspunten zijn de kwaliteit en veiligheid van de zorg en ondersteuning voor cliënten, en adequate bedrijfsvoering om dit te realiseren. De geplande gesprekken in februari 2022 voor de systeembeoordeling van 2021 zijn door de COVID-19-maatregelen verschoven naar mei 2022. Er is gekozen voor een methodiek van groepsgesprekken onder begeleiding van Q-Consult Zorg. In de gesprekken is een dwarsdoorsnede van functies in de organisatie uitgenodigd. Deze werkwijze stimuleert het leren binnen de organisatie en medewerkers zijn nieuwsgierig om elkaars kijk op en ervaring met een specifiek onderwerp te horen.

Landelijke meting kwaliteitsindicatoren

De kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg over het meetjaar 2022 zijn in de meetperiode januari/februari 2023 op cliënt- en teamniveau verzameld. Conform de landelijke afspraken worden de resultaten opgenomen in het kwaliteitsverslag 2022 en aangeleverd aan de landelijke database.

HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)-audit

Van 28 tot 30 maart 2022 vond de jaarlijkse tussentijdse HKZ-audit plaats. De locaties Oostergouw, Recura, Guisveld, Lishof, Swaensborch en Buurtteam Zaanstreek Zuid zijn geaudit. Ook zijn de organisatieonderdelen Kwaliteit, Communicatie, Planning, Flexbureau en WEC geaudit. De openstaande minor wat betreft bevoegd- en bekwaamheden is gesloten; er is één nieuwe minor geconstateerd ten aanzien van onderhoud van klein-medische apparatuur.

De HKZ-audit leverde het volgende op:

Positieve bevindingen:

- Passie voor hun werk en een warme betrokkenheid bij onze cliënten onder de auditees.
- Openheid van de medewerkers en het openstaan voor verbeteringen.
- Positieve effecten van de structuurwijziging. Helder waar men terecht kan voor bepaalde vragen.
- Voortgang in digitalisering.
- Effectieve schil van communicatie tussen de verschillende onderdelen binnen onze grote organisatie.
- Veel aandacht voor het leren van incidenten en multidisciplinaire samenwerking als bron van energie.
- Zichtbaar enthousiast doorlopen van het Waardigheid & trots-traject.

Aandachtspunten:

- Implementatie van EVS (elektronisch voorschrijfsysteem) op alle locaties.
- Introduceren van een specifiek rooster-/planprogramma.
- Upgrade naar Office 365.
- Scholing van complexe VRH.
- Verder afstemmen aansluiting Recura op het kwaliteitsmanagementsysteem van Evean.
- Benutten mogelijkheid om via werkaantekeningen in ONS zaken binnen het team te delen.

Interne en bestuursaudits

In 2022 zijn op de intramurale locaties op teamniveau de interne audits 'Kwaliteit in zicht' onder begeleiding van de Waardigheid en trots op locatie (WOL)-coaches uitgevoerd. Afgelopen jaar is nagedacht over de mogelijke vormgeving van interne audits in de toekomst. Resultaat van deze visievorming is dat interne audits per kwaliteitsthema zullen worden opgenomen als onderdeel van het thematische beleid. Ook is samenwerking gezocht met AO/IC om hier nader vorm aan te geven. In samenwerking met AO/IC vond de bestuursaudit onboarding (instroomproces) plaats waarin ervaringen zijn opgehaald van nieuw in dienst gekomen medewerkers. De uitkomsten van deze audit worden meegenomen in de werkgroep onboarding.

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

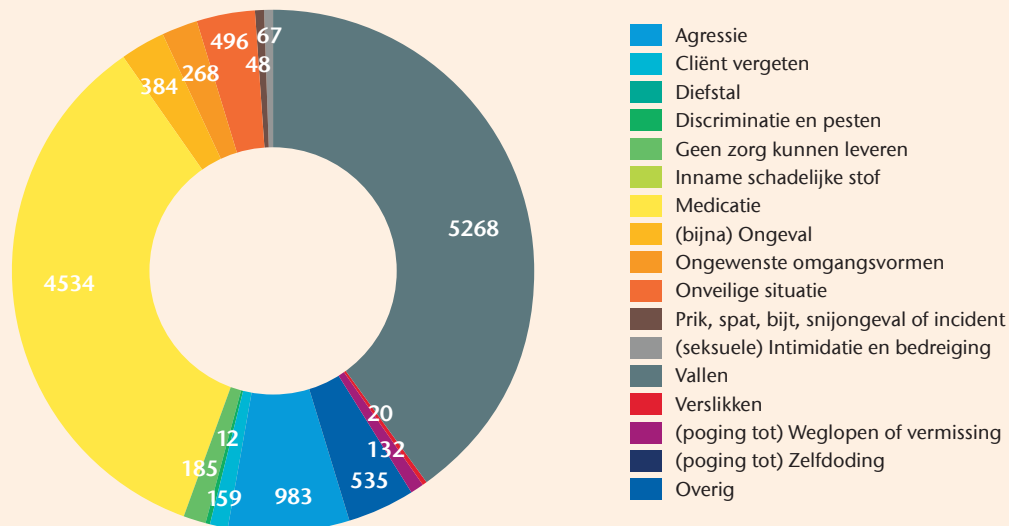
Het aantal gemelde incidenten is in 2022 licht afgenomen ten opzichte van 2021. De top 3 is qua type meldingen gelijk gebleven. Binnen deze top 3 is het aantal meldingen iets gedaald.

Jaar	Aantal incidenten	Vallen	Medicatie	Agressie
2022	13.142	5.268	4.534	983
2021	13.457	5.464	4.589	1.012
2020	12.619	5.240	4.204	895

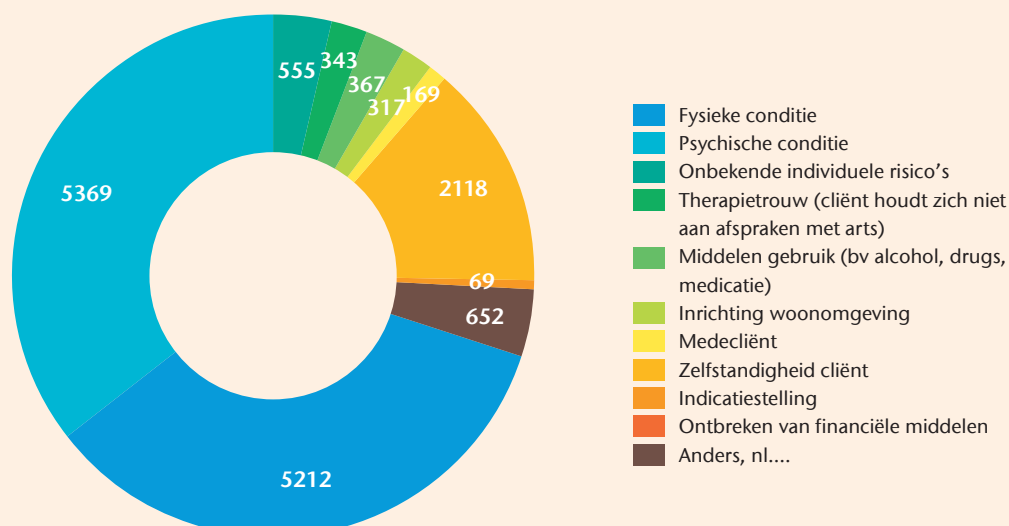
Leren van incidenten en verbeteren gebeurt op meerdere niveaus. Dit is een samenhangend cyclisch proces, zowel op niveau van afdelingen/teams als in locaties/werkgebieden. De centrale incidentencommissie beoordeelt periodiek de analyses die door de regiomanagers van iedere regio zijn gemaakt. Met de bedoeling Evean-brede adviezen te formuleren. In 2022 heeft de incidentencommissie de uitvraag van deze analyses op alle niveaus teruggebracht van kwartaal naar tertiaal om de administratieve lastendruk te verlagen.

De afhandeling van incidenten op team- of afdelingsniveau is cruciaal gebleken waar het gaat om het juist identificeren en registreren van oorzaken van een incident. Om dit te ondersteunen zijn in heel 2022 workshops gegeven door Triaspect aan de afhandelaren (de medewerker binnen het team/de locatie die de incidentmeldingen behandelt) bij Evean. Hierin is ook aandacht geweest voor verdieping in het analyseren en verbeteren naar aanleiding van incidenten. Daarnaast is het incidenten-meldformulier verbeterd met behulp van Triaspect. Het systeem is hierdoor meer gebruiksvriendelijk en nodigt de melder uit om meer specifieke informatie over de achterliggende oorzaak van een incident te formuleren, wat de analyse op verdere niveaus ondersteunt. Ook is er een directe koppeling gemaakt met het cliëntdossier ONS, waardoor de melder de rapportage direct kan overnemen in het meldformulier. Hiermee wordt de administratieve last verminderd.

Aantal meldingen per type incident



Specificatie oorzaken incident cliënt



Meldingen met ernstig letsel of overlijden

Meldingen met ernstig letsel of overlijden van cliënten worden structureel beoordeeld door een team beleids- en kwaliteitsmedewerkers in afstemming met een specialist ouderengeneeskunde. In 2022 is van drie incidenten met ernstig letsel een calamiteitenmelding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan. Met de PRISMA-methodiek zijn deze calamiteiten onderzocht en zijn mogelijkheden om te verbeteren vastgesteld. De voortgang op de uitvoering daarvan wordt drie keer per jaar, als onderdeel van de perioderapportage, beoordeeld.

Meldingen geweld tussen cliënten

Meldingen van geweldsincidenten tussen cliënten waar sprake was van lichamelijk of geestelijk geweld betroffen uitsluitend meldingen uit de intramurale zorg. Van twee incidenten is melding gedaan bij de IGJ. Daarna is onderzoek is gedaan met de PRISMA-methodiek. De analyse van deze incidenten op organisatieniveau is voor 1 juni 2023 gereed en volgt als addendum bij het kwaliteitsjaarverslag.

Transmuraal Incident Melden (TIM)

Om passende zorg aan onze cliënten te kunnen verlenen is samenwerking in de keten essentieel. De reis die de cliënt maakt kent een aantal kwetsbare overgangssituaties, waarbij zorgprofessionals kennis nodig hebben van elkaars werkveld. Een overdracht vraagt om het maken van een vertaalslag naar een ander domein. Door gebruik te maken van een Transmuraal Incidenten Meldingssysteem (TIM) kunnen zorgprofessionals elkaar wijzen op hiaten in de overdracht. Met een analyse is geconstateerd dat verwijzers informatie nodig hebben over hoe hulpmiddelen kunnen worden ingezet en welke rol het netwerk van de cliënt kan spelen. In de regio's waarin Evean werkt, wordt gebruikgemaakt van verschillende TIM-systemen. Hierdoor is ervaring opgedaan met de efficiëntie en bruikbaarheid en kan Evean ketenpartners hierover adviseren.

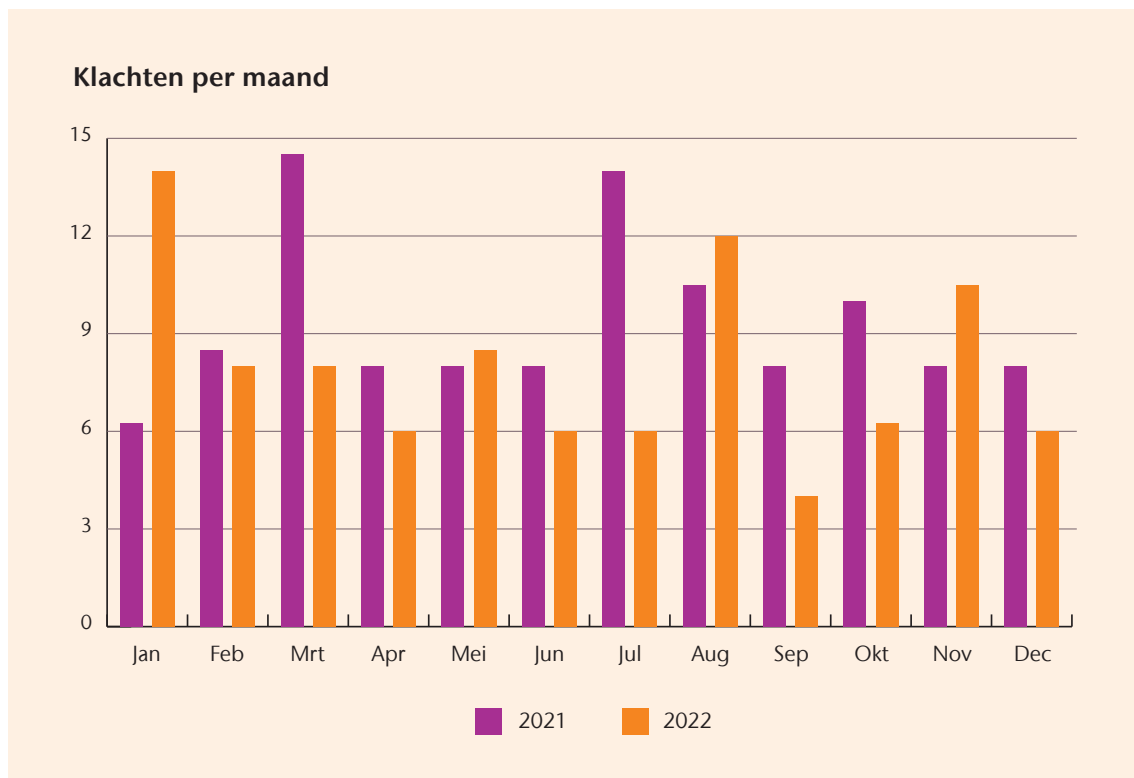
Klachten

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar 4 klachten ontvangen. Voor 2022 geldt dat voor het merendeel van de klachten een oplossing in de lijn is gevonden. Bijvoorbeeld door een gesprek met de betrokken leidinggevende, waarbij klager veelal is geadviseerd en ondersteund door de klachtenfunctionaris van Evean.

Constateringen:

- Het aantal bij de klachtencommissie ingediende klachten is ten opzichte van voorgaande jaren verminderd;
- De klachten zijn veelal terug te voeren op een gebrek aan goede communicatie, transparantie en evaluatiemomenten in de zorgverlening;
- De klachtencommissie kende een stabiel jaar;
- Zienswijzen zijn correct en binnen de termijn door medewerkers aangeleverd.
Zij het dat deze in bepaalde gevallen niet alle benodigde informatie bieden, wat vereist is ter beoordeling door de commissie;
- De hoorzitting in aanwezigheid van klager en aangeklaagden levert een situatie op, waarin goede afspraken gemaakt kunnen worden voor de toekomst, waardoor het vertrouwen van klager in de organisatie en haar medewerkers weer kon toenemen. Het is onwenselijk dat direct bij een klacht betrokken medewerkers niet aanwezig zijn bij een hoorzitting;
- De directie heeft in het verslagjaar binnen de termijn schriftelijk gereageerd op de rapportages van de klachtencommissie, zowel aan klager als aan de klachtencommissie en aangegeven de aanbevelingen van de klachtencommissie veelal over te nemen.

Overige klachten zijn besproken in de lijn, waarbij de klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld ter ondersteuning van de verschillende partijen.



Narratieve verantwoording

Binnen Evean zijn we bezig met een onderzoek naar de verhalen over de zorg. Verhalen over goede of juist moeilijke zorg. Over waar het vanzelf gaat of juist niet. Die verhalen zoeken we niet om te oordelen, maar om samen te onderzoeken hoe deze kunnen helpen bij verantwoording.

Het onderzoek helpt bij de transitie naar een grotere focus op welzijn en de inzet op werkplezier en professionele autonomie van medewerkers. Welzijn en werkplezier zijn nauw verbonden aan een positieve relatie tussen cliënten, informele zorg en medewerkers. Bestaande cijfers en tevredenheidsmetingen doen onvoldoende recht aan de onderliggende gevoelens en de complexiteit die op de achtergrond meespeelt van de dagelijkse praktijk.

In 2022 zijn we samen met Stichting Presentie op zoek gegaan naar verhalen. We zijn in gesprek gegaan met teams uit de locaties Acht Staten en de Lishof over verhalen uit hun werk. Een onderzoeker van Stichting Presentie heeft de verhalen verder uitgediept door interviews af te nemen. Soms met cliënten, familieleden of medewerkers. In samenspraak met de teams zijn deze verhalen uitgeschreven tot een kort pakkend verhaal. Ook het management deelt verhalen die in hun praktijk relevant zijn.

Hygiëne-/Infectiepreventie

De focus van de Hygiëne-/Infectiepreventiecommissie (HIC) heeft gelegen op de ontwikkeling, actualisering en implementatie van infectiepreventieprotocollen intra- en extramuraal. De protocollen zijn ontwikkeld op basis van de landelijke richtlijnen.

Op 21 locaties/afdelingen en extramurale teams is een audit infectiepreventie uitgevoerd. Speerpunten uit het toetsingskader 'Toezicht op infectiepreventie en antibioticabeleid Verpleeghuiszorg' die tijdens de audit beoordeeld zijn, betreffen onder andere: handhygiëne, persoonlijke hygiëne, opslag steriele medische hulpmiddelen, reiniging en desinfectie en persoonlijke beschermingsmiddelen. De auditrapportages zijn gerapporteerd en besproken in de commissie. Conclusie is dat op verschillende locaties de resultaten voldoende zijn en er goede verbeteringen zichtbaar zijn. Maar er blijven enkele locaties die een onvoldoende scoren. Voor deze afdelingen is een plan van aanpak opgesteld en zal medio 2023 een herhalingsaudit worden uitgevoerd.

Herkenbare en zichtbare wijkverpleging

Zowel voor de (potentiële) cliënt als voor ketenpartners is het belangrijk dat onze zorg-professionals een zichtbare rol hebben in de wijk waarin zij werken. Op deze manier kunnen preventieve taken uitgevoerd worden om professionele zorg zo lang mogelijk uit te stellen of te voorkomen.

Het afgelopen jaar is aandacht besteed aan de behoeften binnen de wijkverpleging om deze taak goed uit kunnen voeren. Dit heeft geresulteerd in een aanpassing van de handleiding 'Wijkgericht werken' en het uitwisselen van ervaringen over de regio's heen. Laagdrempelige bereikbaarheid van de wijkverpleging 24 uur per dag is hierbij een vereiste. Een mooie samenwerking met ketenpartners in de nachtelijke uren maakt dat deze bereikbaarheid op een efficiënte manier is ingericht.

2.3.3 Gerealiseerd beleid in 2022

Meldcode Huiselijk geweld

Evean is in 2022 gestart met aandachtsvelders met betrekking tot de meldcode Huiselijk geweld als sparringpartner voor zorgmedewerkers. Het afgelopen jaar hebben de aandachtsvelders 12 meldingen ontvangen van signalen van een mogelijke onveilige situatie en konden zij medewerkers ondersteunen bij de aanpak.

Meldingen signalen huiselijk geweld 2022

Aantal	Soort signalen	Intramuraal	Extramuraal
4	Fysiek	3	1
3	Verwaarlozing	1	2
3	Psychisch		3
2	Financieel	1	1

Reanimatie

Het afgelopen jaar is het reanimatiebeleid geïmplementeerd. Ook in de extramurale zorg en op intramurale locaties zonder behandeling kan nu de reanimatiewens van een cliënt in een proactieve fase worden vastgelegd. Daarnaast is Evean aangesloten bij de regionale werkgroep in Noord-Holland-Noord om de multidisciplinaire samenwerking met betrekking tot Advanced Care Planning in de regio te versterken.

Medicatieveiligheid

De medicatiecommissie richt zich op het verbeteren van de medicatieveiligheid binnen de organisatie. In het tweede kwartaal 2022 zijn het herziene medicatiebeleid en bijbehorende werkinstructies intra- en extramuraal geïmplementeerd op de locaties en in de extramurale teams. In december 2022 en het eerste kwartaal 2023 vindt monitoring plaats op uitvoering van gemaakte werkafspraken via het uitvoeren van audits.

De uitvoering van de dubbele controle via de dubbele controle-app is geïmplementeerd in de extramurale teams, waardoor het vierogenprincipe binnen de hele organisatie uitgevoerd kan worden. Naar aanleiding van medicatie-incidenten intramuraal is de opiatenprocedure aangescherpt. In de praktijk zien we dat dit zijn vruchten afwerpt.

Dossiervoering en methodisch werken

Op basis van verschillende interne en externe kwaliteitsmetingen, voorbereidende besprekingen met intramurale en extramurale werkgroepen en een WOL-coach van Waardigheid en Trots ten aanzien van dossiervoering en methodisch werken zijn brede aandachtspunten en aanbevelingen op het gebied van de dossiervoering geformuleerd. Deze hebben een vervolg gekregen in het meerjarige project Dossiervoering.

Het project Dossiervoering en methodisch werken baseert zich op de volgende uitgangspunten, uitgaand van de landelijk geldende richtlijnen:

- Het cliëntdossier is de basis voor persoonsgerichte en professionele zorgverlening en behandeling.
- Het cliëntdossier is een hulpmiddel om medewerkers te ondersteunen bij de zorgverlening en/of begeleiding/ondersteuning.
- Het cliëntdossier ondersteunt het methodisch werken (plan-do-check-act/ PDCA).
- De basis van het methodisch werken wordt weergegeven door de stappen van het verpleegkundig, (para-)medisch en begeleidingsproces.
- Het zorgplan vormt de basis van de zorgverlening, behandeling en/of begeleiding bij de cliënt.
- In de samenwerking tussen zorg en behandeling sluiten het (para-)medisch proces en verpleegkundig proces in de dossiervoering naadloos op elkaar aan.

Het project is opgesplitst in verschillende deelgebieden, te weten: beleid, dossiervoering intramuraal, procesbeschrijvingen, vaardigheden en systemen, aangestuurd door een stuurgroep. Afgeronde resultaten in 2022 zijn onder andere een Evean-breed beleid Dossiervoering, een analyse met aanbevelingen voor het intramurale ONS-cliëntdossier en een eerste opzet voor een vernieuwd intramuraal ONS-cliëntdossier dat nog in de testfase is.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang is onderdeel van onze zorgverlening aan cliënten met een psychogeriatrisch beeld. In 2022 hebben we ons gericht op de uitvoering van de Wzd ambulant in de extramurale zorg. Evean heeft in regio Zaanstreek-Zuid samen met ketenpartner Huisartsenzorg Zaanstreek Waterland (HZW) deelgenomen aan de praktijktuin Wet zorg en dwang ambulant, onder begeleiding van de landelijke regiegroep (onder andere ActiZ, VWS, NZa, IGJ). Met zes andere organisaties is gedurende 2022 gekeken naar de uitvoering van de Wet zorg en dwang om te komen tot oplossingen voor de hiaten die er zijn bij de toepassing van deze wet voor de thuiswonende cliënt. Voor Zaanstreek-Waterland heeft dit geresulteerd in een Handreiking Wzd ambulant. Hierin zijn afspraken zijn gemaakt voor de uitvoering van de Wzd ambulant door samenwerkingspartners HZW, de Zorgcirkel, Zorggroep Zaanstreek, Stichting Wonen Zorg Purmerend en Evean.

Voor de intramurale zorg is in 2022 de organisatie van de Wzd-functionarissen aangepast en wordt er gewerkt in koppels van een Specialist Ouderengeneeskunde en een GZ-psycholoog per regio. Hiermee beogen we de positionering van de Wzd-functionaris en ondersteunende rol richting de locaties te versterken. Zie voor verdere informatie de analyse Wzd IGJ addendum Kwaliteitsverslag 2022. De analyse volgt in juni 2023 in het addendum bij het kwaliteitsjaarverslag 2022.

Privacy

Ter voorbereiding op de Digitale Werkomgeving (DWO) is Office 2010 vervangen door Office 2016. Daarnaast is het inloggen in ONS gewijzigd door het verplichte gebruik van een extra beveiligingscode met een toegangscode-applicatie. Er zijn enkele impact- en risicoanalyses gegevensbescherming uitgevoerd. Ook is er aandacht besteed aan het vergroten van de bewustwording rondom phishing (het 'hengelen' naar persoonlijke gegevens).

2.3.4 Cliënttevredenheid

In 2022 is besloten dat Evean ervaringen en meningen van cliënten wil horen over de belangrijkste thema's: welbevinden, wonen, zorg (behandeling) en ondersteuning. Er wordt gewerkt met een vragenlijst waarin de methodiek GWI als onderlegger wordt gebruikt. Via een door de cliënt zelf in te vullen formulier, met een optie tot gesprek, wordt deze inzichtelijk gemaakt.

Om vorm en inhoud te kunnen geven aan het ophalen van cliëntervaringen is ervoor gekozen om gebruik te maken van de module cliënttevredenheidonderzoek (CTO) van Triaspect. Deze module is een toevoeging aan de bij Evean al toegepaste modules Melden incidenten, Klachten, Kwaliteitsindicatoren VVT en de Verbetermodule. De bedoeling is om per doelgroep (wonen, dagbesteding, thuiszorg, revalidatie en eerstelijns-paramedisch) en op afdeling- en organisatieniveau een beeld te krijgen wat onze cliënten belangrijk vinden. En waar mogelijke behoeftes liggen als middel om onze dienstverlening verder te verbeteren.

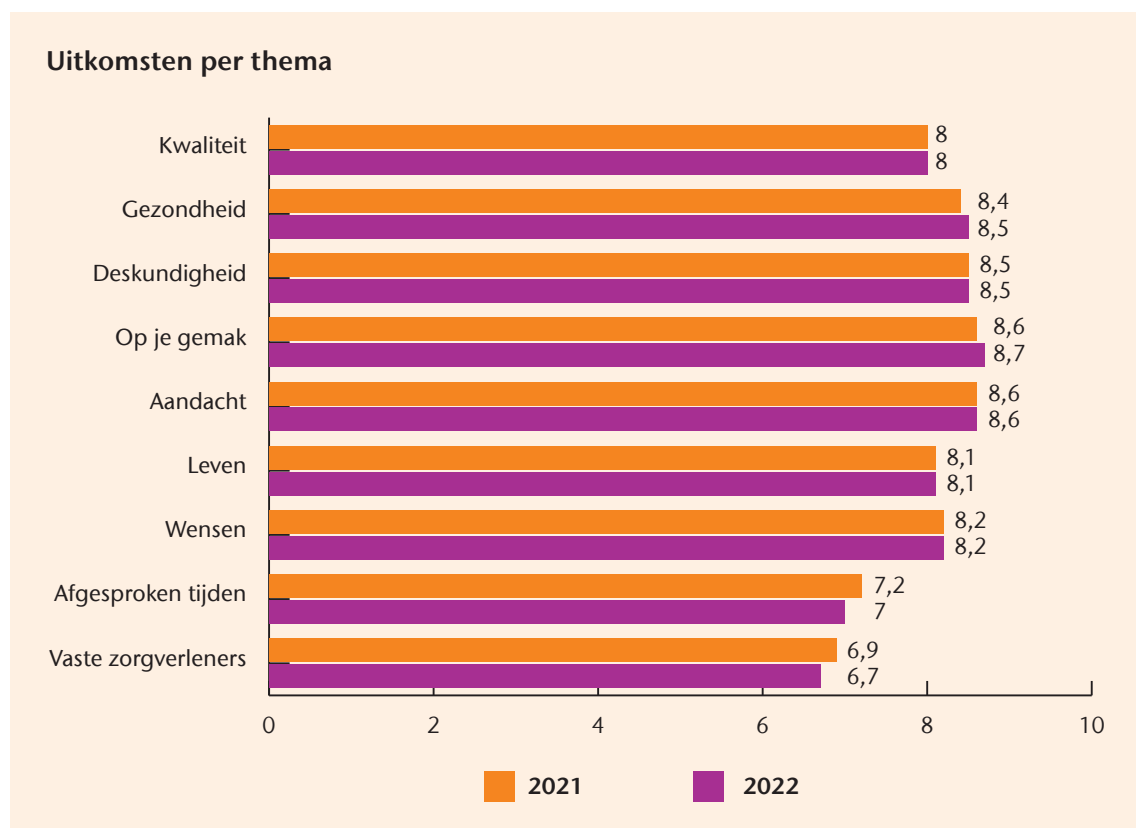
PREM (Patient Reported Experience Measure)

In 2022 hebben 412 van de 1638 aangeschreven cliënten de PREM wijkverpleging ingevuld. Dit is een respons van 25%.

Uitkomsten PREM 2022

Uit de meting blijkt dat 79% van de cliënten onze wijkverpleging aanbeveelt. Dit resultaat stemt ons tevreden. Onze cliënten zijn het meest tevreden over:

- Het op je gemak voelen bij de zorgverleners.
- De aandacht waarmee zorgverleners cliënten behandelen.
- Het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners.
- De door cliënten ervaren gezondheid.
- Het meenemen van de wensen in de zorgverlening, de mate waarin de zorgverlening aansluit bij de manier waarop cliënten willen leven en de ervaren kwaliteit van leven.



Als verbeterpunten worden vooral zorgverlening door vaste zorgverleners en het komen van zorgverleners op afgesproken tijden genoemd.

Uit de extra vragen die gesteld zijn namens de Centrale Cliëntenraad Evean blijkt dat 71% van de respondenten geen verbeteringen in de kwaliteit heeft opgemerkt in de afgelopen periode.

De helft is ervan op de hoogte dat hun belangen worden behartigd door een cliëntenraad thuiszorg in hun regio. 58% geeft aan duidelijkheid over het werk van de cliëntenraad te ervaren op de website van Evean. Ten slotte heeft 7% van de respondenten aangegeven interesse te hebben in extra informatie over een eventueel lidmaatschap van de cliëntenraad.

De resultaten van de PREM wijkverpleging worden besproken met de cliëntvertegenwoordiging, het MT en de betrokken teams. Verbeteracties naar aanleiding van de resultaten worden geïntegreerd in het verbeterplan van de teams, regio's en/of Evean-breed.

In 2022 is een keuze gemaakt voor de module Cliënttevredenheid in Triasweb en implementatie is eind van het jaar gestart. Deze module vervangt de Klantmonitor. Met behulp van de module kan cliënttevredenheid per doelgroep (wonen, dagbesteding, revalidatie, extramurale zorg en eerstelijnsbehandeling) zowel als puntmeting als meer continu worden gemeten. De uitkomsten van de meting worden geanonimiseerd inzichtelijk gemaakt op team- tot en met organisatieniveau. De bedoeling is dat verbeterpunten zo veel mogelijk op teamniveau worden opgepakt.

Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaart Nederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken.

In de praktijk blijkt dat cliënten van Evean hier weinig gebruik van maken. Hierdoor is het aantal waarderingen per locatie heel verschillend.

Het totaal aantal waarderingen voor heel Evean (intra- en extramuraal) betreft 220 met een 8,2 als gemiddelde aanbevelingsscore. In 2021 waren er 365 waarderingen en was het gemiddelde waarderingcijfer 8,1.

2.3.5 Innovatieve diensten

Evean heeft in 2022 meerdere innovatieve diensten geïnitieerd:

Observatie- en crisisinterventie-unit

Om aan de toegenomen vraag naar observatie, diagnostiek en behandeling van ouderen met cognitieve en (ernstige) gedragsproblemen te voldoen, wil Evean zorg gaan aanbieden op een aparte interventieafdeling (crisisopname en -observatie) binnen locatie Oostergouw.

Deze locatie biedt ruimte om de vraag naar extra capaciteit ten behoeve van crisis en observatie te beantwoorden door middel van een interne herschikking, verbouwing en een bescheiden uitbouw. Naast de crisis- en observatieafdeling wil Evean als aanvullend product een afdeling dagbehandeling opzetten. Hiermee kunnen cliënten tijdens opname en na ontslag van de afdeling profiteren van de structuur van de dagbehandeling en kunnen ze eerder naar huis. Gecombineerd met thuisbegeleiding en multidisciplinaire ambulante zorg wordt er zodoende een compleet palet zorg en ondersteuning geboden. De bouw heeft vertraging opgelopen waardoor de afdeling in 2023 operationeel zal worden.

Wijkkliniek/Recura

Evean heeft de ambitie om de acute ouderenzorg in de regio te versterken door een Wijkkliniek. In Amsterdam heeft het zorgconcept 'WijkKliniek' geleid tot een verlaging van het percentage her-instroom in het ziekenhuis. Hier wordt medische zorg geboden in een activerende omgeving, waarbij de nadruk ligt op het behoud van zelfredzaamheid. De Wijkkliniek is een initiatief dat past in de Regiovisie Ouderenzorg Zaanstreek-Waterland. Hierbij is samen met alle ketenpartners geschetst hoe we de komende jaren willen samenwerken. Het doel is om in 2023 een Wijkkliniek in Recura in Zaandam te openen. Deze richt zich op oudere cliënten die licht medisch specialistische zorg nodig hebben. Voorheen was voor deze ouderen een ziekenhuisopname nodig, maar door intensieve samenwerking tussen ziekenhuis ZMC, Recura en huisartsen kwam dit nieuwe zorginitiatief tot stand.

Om het bovenstaande te bereiken, mede ter versterking van een toekomstbestendige bedrijfsvoering, heeft Recura in 2022 een actieplan opgesteld dat bestaat uit vier onderdelen:

1. Doelgroepen aanscherpen en voorbereiding start wijkkliniek;
2. Instroom vergroten, doorstroom verbeteren;
3. Personele inzet afstemmen op bedbezetting;
4. Overige kosten verlaging.

Evean zorgt... met muziek

De doelstelling voor 2022 was een brede, integrale inzet van muziek bij Evean. Om daarmee bij te dragen aan het welzijn van cliënten en het werkplezier van zorgmedewerkers. Er is ingezet op het creëren van betrokkenheid en bewustwording op de werkvloer voor het gebruik van muziek bij de zorg en ondersteuning van cliënten. Ook zijn zorgmedewerkers geschoold om zelf aan de slag te gaan met muziek in de zorgverlening. Concrete activiteiten en resultaten in 2022 zijn:

- Communicatie via Intranetberichten (vlogs/blogs)
- 20 aandachtsvelders muziek
- 3 workshops 'muziekgeluk' voor zorgmedewerkers
- 2 muziek-karavanen bij Evean locaties (optredens voor bewoners)
- Conceptversie muziekvragenlijst voor uitvragen muziekvoorkeuren cliënten

Het project krijgt een vervolg in 2023. De aandacht gaat dan naar het inbedden van het gebruik van muziek in de dagelijkse zorgpraktijk en de verbinding met muziektherapie en de muziektherapeuten van Evean.

Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen (GZSP)

Evean vindt het belangrijk dat de kennis van de ouderenzorg ook in de thuissituatie ingezet kan worden. Vanuit de GZSP is hier een mogelijkheid voor. Deze zorg wordt geleverd aan patiënten zonder Wlz-indicatie waar de kennis van bijvoorbeeld de Specialist ouderengeneeskunde of GZ-psycholoog van meerwaarde is. Multidisciplinaire kennis wordt ingezet om ouderen met complexe zorgvragen de juiste zorg te bieden in de thuissituatie. Om de GZSP een goede start te geven en multidisciplinair in te kunnen richten is een werkgroep gestart.

2.3.6 Cliëntenparticipatie en medezeggenschap

Het jaar 2022 was een jaar om weer met elkaar in contact te komen en verbinding te maken. De leden van de cliëntenraden waren blij weer fysiek met elkaar te kunnen vergaderen nu de ergste COVID-periode achter de rug was. Of de contacten nu fysiek of online waren; het liet onverlet dat de leden, zowel lokaal als centraal, zich blijvend hebben ingezet voor de belangenbehartiging van iedereen die diensten van Evean afneemt.

Structuur cliëntenmedezeggenschap

Evean kent een getrapte cliëntenmedezeggenschapstructuur. In 2022 waren in de Centrale Cliëntenraad Evean (CCE) 15 van de in principe 18 lokale cliëntenraden vertegenwoordigd.

Centrale Cliëntenraad Evean

Vanuit 14 lokale cliëntenraden was er afvaardiging in de CCE.

- De Cliëntenraad van het Korthagenhuis heeft (nog) geen afvaardiging in de CCE, maar laat zich wel door de CCE vertegenwoordigen.
- Op één locatie (De Kimme) was geen cliëntenraad actief. De wervingscampagne voor nieuwe leden heeft nog geen vruchten afgeworpen.
- De Cliëntenraad Eduard Douwes Dekker en de Cliëntenraad Twiskehuis hebben ervoor gekozen zich (nog) niet aan te sluiten bij de CCE.

De CCE biedt een platform voor aangesloten cliëntenraden. De leden wisselen informatie uit en leren van elkaar. Voorgenomen besluiten op lokaal niveau worden met de desbetreffende lokale cliëntenraad besproken door de regiomanager. Bij het geven van adviezen en het verlenen van instemming probeert de CCE zoveel mogelijk de input vanuit de lokale cliëntenraden (via de afgevaardigden) mee te nemen.

Vanuit de CCE waren er twee leden afgevaardigd naar de Centrale Cliëntenraad Espria (CCR). Alle cliëntenraden kunnen zich laten ondersteunen door een ambtelijk secretaris.

Bewoners en cliënten zijn bijna zelf niet meer in staat om zitting te nemen in een cliëntenraad en zijn steeds korter in zorg. Ook het vinden van nieuwe cliëntenraadsleden onder verwanten of geïnteresseerden verloopt moeizaam en is een zorgpunt voor de cliëntenraden.

Er is een nieuwe brochure gemaakt over de cliëntenmedezeggenschap om mensen te informeren, interesseren en nieuwe leden aan te trekken.

Kort jaaroverzicht CCE

De cliëntenraden adviseren vanuit cliëntenperspectief, gevraagd en ongevraagd, over Evean-brede beleidsvoornemens conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) en hebben als gesprekspartner de directie van Evean.

Adviezen

Er is in 2022 advies uitgebracht over:

- jaarverslag Evean 2021;
- concept Jaarrekening Evean 2021;
- concept Kwaliteitsjaarverslag 2021;
- concept begroting Evean 2023.

Er is positief geadviseerd, met uitzondering van de concept begroting Evean 2023. De CCE heeft zich onthouden van advies over de concept begroting 2023. Er waren op dat moment nog te veel zaken onvolledig.

Instemmingsaanvragen

De volgende instemmingsaanvragen zijn in 2022 behandeld:

- werkinstructie Medicatiebeleid extramuraal;
- plafondbedrag waskosten;
- sleuteloplossing centrale entree en individuele ingang thuiszorg-cliënt;
- rookbeleid (vervolg);
- (Kwaliteits-)jaarplan Evean 2023.

De CCE heeft instemming gegeven over bovenstaande onderwerpen, al dan niet met zorg- of aandachtspunten. De directie heeft de aangegeven punten overwogen en waar mogelijk aanpassingen gedaan. Wanneer de aanbevelingen niet werden overgenomen, heeft de directie dit beargumenteerd. Vooral ten aanzien van het plafondbedrag waskosten heeft de CCE de directie meegegeven dat medewerkers meer bewust moeten worden gemaakt over hun gewoonte om kleding snel in de was te doen. Dit heeft namelijk financiële consequenties voor de bewoners.

Ook de lokale cliëntenraden gaven instemming op wijzigingen in het addendum voor Evean behorende bij de Medezeggenschapsregeling Espria.

Besproken thema's

Het CCE Dagelijks Bestuur heeft regelmatig informeel overleg met de directie.

Naast de advies- en instemmingsaanvragen zijn in de zes overlegvergaderingen met de directie ook de volgende onderwerpen en thema's aan de orde geweest:

- mondzorg voor bewoners met behandelindicatie;
- PREM en cliënttevredenheid;
- visie op vrijheid;
- jaarverslag Klachtencommissie en Klachtenfunctionaris;
- bemensing van de lokale cliëntenraden;
- COVID-19 en gevolgen daarvan;
- financiën / maandrapportages;
- evaluatie zorgmanagementstructuur;
- Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP);
- Digitale Strategie;
- verzuim en arbeidsmarktkrapte;
- transitieplan Evean.

In mei en november is er overleg geweest met de voorzitter van de Raad van Bestuur. Hierbij is er gesproken over de zaken die de cliëntenraadsleden binnen Evean bezighouden, maar ook de landelijke problemen in de zorg en het concern Espria werden hierbij besproken. Naast bovenstaande onderwerpen zijn er in de lokale cliëntenraden locatiespecifieke onderwerpen besproken.

Cliëntenraad Twiskehuis - Evean

Sinds 2020 heeft de cliëntenraad overleg gehad over de medezeggenschapsregeling. Dit heeft geresulteerd in de gang naar de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). De hoorzitting vond in mei 2021 plaats. In 2022 is er veel overleg geweest over de uitwerking van de uitspraak van de LCvV. Met als resultaat de ondertekening van de medezeggenschapsregeling in september 2022.

Ook was er veel aandacht voor de samenwerking tussen de cliëntenraad van het Twiskehuis en de teammanager Twiskehuis en regiomanager. Er is externe begeleiding ingezet om de samenwerking tussen management en cliëntenraad te ondersteunen. Deze begeleiding vond vijf keer plaats. In 2023 wordt verder gewerkt om de samenwerking vorm te geven. Er wordt gesproken over het moeilijk vinden van deelnemers voor de cliëntenraad en het contact onderhouden met de achterban.

De cliëntenraad van het Twiskehuis heeft een formele introductie van de bewonerscommissie gedaan tijdens een bewoners-/familiebijeenkomst in samenwerking met het management. De bewonerscommissie is er om koppeling tussen de cliëntenraad en bewoners te faciliteren. Dit werkt voor de cliëntenraad erg goed en levert mooie gesprekken en informatie op.

Verder is er een nieuwe voorzitter van de cliëntenraad. Van dhr. George Moses is afscheid genomen door middel van een receptie waar bewoners, familie, medewerkers en de directie aanwezig waren. De nieuwe voorzitter is William Kroon.

➤ 2.4 Digitalisering

Digitaal aan Zet

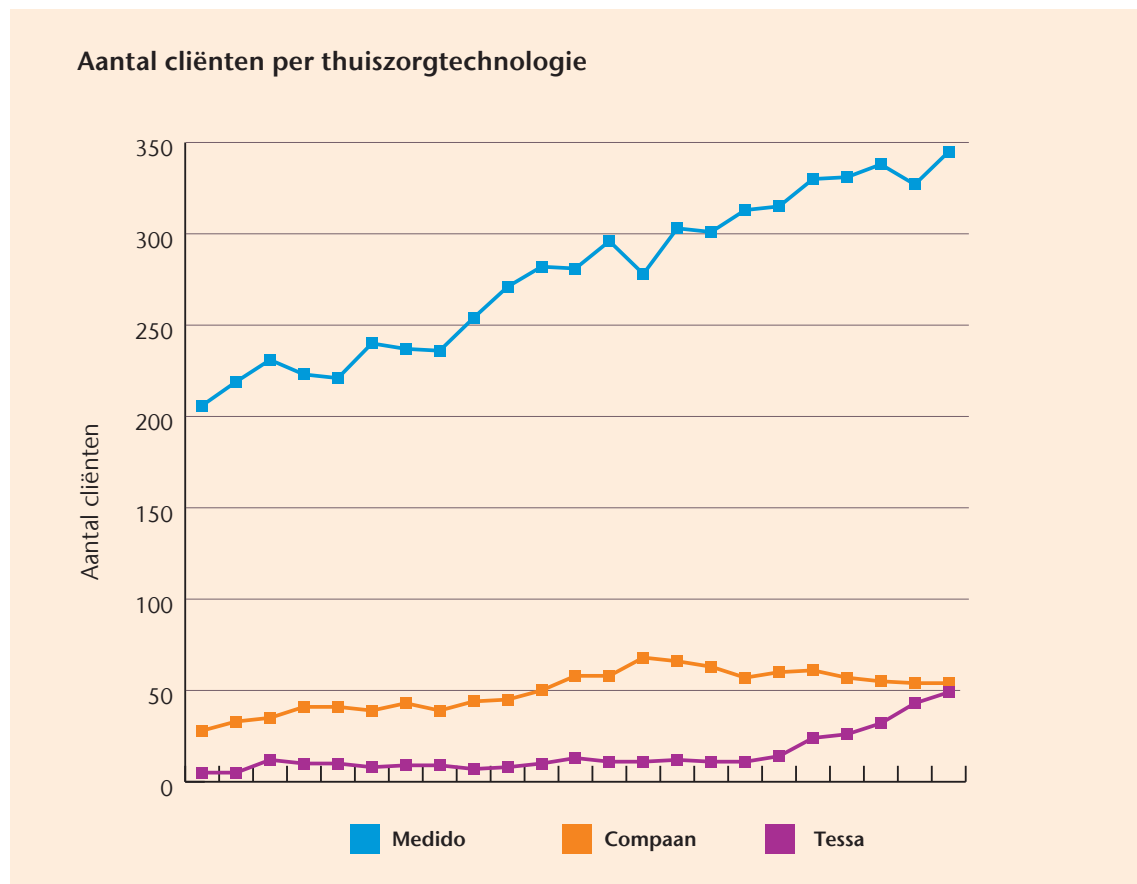
In het Espria-programma 'Digitaal aan Zet' is in 2022 gezamenlijk gewerkt aan het ontwikkelen van verschillende innovaties in samenwerking met de andere groepsmaatschappijen.

De nadruk lag hierbij op de samenwerking met Icare en Zorggroep Meander. Voorbeelden van samenwerkingen zijn het ontwikkelen en testen van een dashboard voor slimme meldingen (domotica) en bloedsuikerwaarden. Hiernaast hebben we veel van elkaar geleerd. Over de inzet van leefcirkels, de inzet van digicoaches en hebben we bijvoorbeeld de resultaten van het project Sterker Thuis kunnen delen met de andere VVT-groepsmaatschappijen.

Ook maken we van elkaars ontwikkelde diensten en producten gebruik. Zo gaat Evean volgend jaar de door Icare ontwikkelde slimme nachtzorg inzetten. Bij slimme nachtzorg krijgen cliënten sensoren in hun woning geïnstalleerd en een bedsensor. De sensoren registreren zaken rondom het leefpatroon van de cliënt. De software leert het gewone leefpatroon van de cliënt kennen en registreert of er afwijkingen zijn. Bij mogelijk ernstige voorvallen wordt een alarm gestuurd naar ZCN (Zorgcentrale Noord). ZCN stuurt de melding door naar de verpleegkundige van Evean, die naar deze cliënt toegaat.

Projecten zorgtechnologie

Op het gebied van zorgtechnologie waren er in 2022 verschillende projecten die hebben geleid tot een verhoging van de inzet van zorgtechnologie en digitale zorg. Zie onderstaande grafiek.



I. Inzet dubbele controle medicatie extramurale zorg

Doelstelling:

Het digitaliseren van de dubbele controle op risicovolle medicatie voor de extramurale zorg

Resultaat 2022:

In 2021 heeft de implementatie van de dubbele medicatiecontrole app (ONS/NEDAP) plaatsgevonden (extramuraal). In 2022 heeft de borging plaatsgevonden en is het gebruik geëvalueerd.

II. Elektronisch medicatie toedienregistratiesysteem (eTRS) CareXS Noord-Holland-Noord en Zaanstreek-Waterland

Doelstelling:

Het implementeren van het elektronisch medicatie toedienregistratiesysteem (eTRS) CareXS van leverancier CHS voor de extramurale teams in regio Noord-Holland Noord en in regio Zaanstreek-Waterland. In 2020 is dit regionale project gestart in de regio Noord-Holland-Noord door een groot aantal VVT-organisaties, apotheken en apotheekhoudende huisartsen vanuit het samenwerkingsverband met SIGRA en Zorgring.

Resultaat 2022:

- In het eerste kwartaal van 2022 zijn de laatste extramurale Evean-teams in regio Noord-Holland-Noord geschoold en gestart.
- Aansluitend vond de implementatie voor de extramurale teams in regio Zaanstreek-Waterland plaats.
- Geplande CareXS-scholingen voor 63 teams zijn afgerond.
- Op het Evean Leerplein is een CareXS-omgeving ingericht met alle relevante handleidingen, filmpjes en scholingsinformatie.
- Webinar en evaluatie over het gebruik van CareXS door extramurale zorgmedewerkers.
- Eind december 2022 werd bij ruim 2.100 extramurale Evean-cliënten gebruikgemaakt van de digitale toedienlijsten in CareXS, met meer dan 60 samenwerkende apotheken.
- In het eerste kwartaal 2023 zal het regionale project worden afgehecht en de beheeractiviteiten worden ingericht en overgedragen aan de betreffende Evean-afdelingen.

III. Slim incontinentiemateriaal

Doelstelling:

Vanuit Merkbaar Beter samen met andere Espria-entiteiten de werking en de effecten van de inzet van slim incontinentiemateriaal beoordelen. De sensor meet hoe verzadigd het materiaal is en verzendt, zodra dit het geval is, een melding naar de smartphone van de zorgmedewerker. Ook ontstaat beter inzicht in het mictiepatroon van de cliënt, waardoor preventief actie kan worden ondernomen om natte bedden te voorkomen. Besloten was om in 2022 een start te maken met de inzet van slim incontinentiemateriaal van de firma Essity/Tena in de locaties, te beginnen in Rosariumhorst.

Resultaat 2022:

- Bij de start bleek dat er binnen de locatie in de basis niet bij iedere cliënt de juiste incontinentiematerialen gebruikt werden. Stap 1 is daarom geweest om alle cliënten opnieuw te screenen om te komen tot het inzetten van het juiste materiaal.
- De vervolgstap was het beter zicht krijgen op het mictiepatroon van een aantal geselecteerde cliënten. Deze tweede stap is uiteindelijk niet meer gezet in 2022 door onder andere personele en scholingsproblemen. Hierdoor kon het inzetten van het Smart Care-materiaal niet gerealiseerd worden.
- 2023 zal daarom gebruikt gaan worden om zowel het werken met Tena Idenfti en Tena Change Indicator in te voeren. Te beginnen in Rosariumhorst en zo snel als mogelijk in de overige locaties.

IV. Zorgrobot Tessa**Doelstelling:**

Eind 2021 is de pilot met de Tessa zorgrobot binnen Evean succesvol afgerond en is besloten dat Tessa wordt ingezet als zorgtechnologie om de zelfredzaamheid voor extramurale cliënten te ondersteunen. Vanuit de pilot is ervaren dat Tessa doelmatige zorg levert en afname van fysieke zorg in de thuiszorg genereert.

Resultaat 2022:

De opschaling van de TessaTaas-oplossing is in 2022 gefaseerd uitgevoerd in de Evean-regio's Amsterdam, Zaanstreek-Waterland en Noord-Holland-Noord met kick-offbijeenkomsten en scholingen. De processen aanvraag en plaatsing van een TessaTaas-oplossing verlopen vergelijkbaar als het Medido-proces binnen Evean. Eind december 2022 waren er 64 Tessa robots geïndiceerd en actief bij extramurale Evean-cliënten. Vervolgstappen voor 2023 zijn het toewerken naar een datagedreven indicatiestelling voor Tessa vanuit het kwaliteitskader en ONS Nedap.

V. Sterker Thuis door Digirehab

In Heerhugowaard heeft een pilot met Digirehab gelopen met een mooi resultaat en potentieel groot effect op preventie. Door bewegen wordt de zelfredzaamheid van cliënten verhoogd.

VI. Medido 3.0

Eind 2022 is een extra inspanning gedaan op inzet van de Medido 3.0 in Noord-Holland-Noord, met een goed resultaat. Zie overzicht inzet digitale middelen. Voor medicatiebegeleiding op afstand is de Medido 3.0 geïmplementeerd die voor minder storingen zorgt, vergeleken met de Medido 2.0. Ook heeft deze medicijndispenser een cliëntvriendelijkere uitstraling. Deze kan bijdragen aan een verbeterde adoptie en acceptatie.

VII. Freestyle Libre glucosesensor

In 2022 is een succesvol project uitgevoerd met de inzet van de Freestyle libre. Dit heeft geleid tot een slim dashboard, op basis waarvan er een andere methode van zorgcoördinatie kan worden opgezet.

VIII. Centraal Beeldzorg team

Tijdens de coronapiek van 2021 is besloten om versneld een eigen centraal Evean-beeldzorgteam op te zetten. Dit heeft geleid tot een kwaliteitsimpuls op de geleverde beeldzorg en een verdubbeling van het aantal geleverde beeldzorgmomenten. Sociale beeldzorgmomenten zijn afgesloten of cliënten zijn begeleid naar zelfstandigheid. Dit succes heeft ertoe geleid dat Evean heeft besloten om de beeldzorg te centraliseren. Om deze zorg op de lange termijn duurzaam te borgen, hebben wij een samenwerking met ZCN/NAAST afgesloten. Zij leveren per november 2022 de centrale beeldzorg voor de cliënten van Evean. We hebben vorig jaar de ambitie uitgesproken om een beeldzorgapp voor cliënten te ontwikkelen op basis van Microsoft Teams technologie. Dit is helaas niet geslaagd.

IX. Kwaliteitsdashboard

Samen met onze VVT-collega's binnen Espria en het SSC is de afgelopen twee jaar hard gewerkt aan de ontwikkeling van het kwaliteitsdashboard.

Doel van dit dashboard is om op een andere manier te kijken naar de inhoud van de zorgregistraties en data, waarbij je niet alleen zicht krijgt in de zorg op cliëntniveau, maar ook op wijk-, team-, locatie-, regio- en organisatieniveau.

In 2021/2022 heeft een pilot gelopen binnen de drie VVT-organisaties om de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van het dashboard te toetsen. De bevindingen hieruit zijn geprioriteerd en verder ontwikkeld in het dashboard.

2023 staat in het teken van doorontwikkeling van het kwaliteitsdashboard, waarbij per KPI (kritische prestatie indicator) verdere verdieping met inhoudsdeskundigen en gebruikers vanuit de werkvloer plaatsvindt en vervolgens implementatie per KPI.

Er worden diverse gebruikersgroepen onderscheiden en rapportages zijn passend bij de betreffende gebruikersgroep.

X. Overige projecten

Er zijn verschillende projecten samen met andere zorgaanbieders uitgevoerd (onder andere toolkit Heiloo) met bijvoorbeeld de HelpSoq en Smartglasses. De projecten zijn getoetst aan onze schaalbaarheidsprincipes en de uitgangspunten voor de inzet van zorgtechnologie en digitale zorg. We hebben besloten momenteel niet verder te gaan met de inzet van de genoemde producten. Omdat deze producten/diensten op verschillende elementen niet schaalbaar bleken of niet leidden tot passende zorg.

> 2.5 Samenwerkingsrelaties

Samenwerken en zorgen doe je niet alleen. Als Evean willen we ook via samenwerkingsverbanden het beste uit onszelf halen om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan onze cliënten. Daarbij gaan we uit van de juiste zorg op de juiste plek. Daartoe werken we samen met andere partners om de dienstverlening in de hele keten naadloos aan te laten sluiten op de veranderende behoeften van cliënten. Dat doen we zowel voor regionale cliënten als met onze Espria-partners, gericht op specifieke doelgroepen.

Samenwerking in de keten is van belang voor goede zorg aan onze cliënten. Evean heeft dan ook vele samenwerkingsrelaties. Een aantal nieuwe en bestaande samenwerkingsverbanden worden hieronder verder toegelicht.

Gezond ouder worden (GOUD)

Samenwerkingsverband GOUD (gezond ouder worden) in Zaanstreek-Waterland is een regionale samenwerking waarin 18 organisaties zijn vertegenwoordigd. Dit betreffen: VVT-organisaties, huisartsen, welzijnsorganisaties, ziekenhuizen, VGZ-organisaties, GGZ-organisaties, gemeentes, woningbouwcorporaties en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Voor de komende drie jaar zijn drie overkoepelende thema's benoemd: 'gezond blijven en zelfstandig wonen', 'goed herstel en het voorkomen van acute zorg' en 'leven met langdurige zorg'.

Evean participeert in de projecten: leren is werken, werken is leren; Wzd ambulant; programma ouderenpsychiatrie Zaanstreek-Waterland; zorginnovatie; palliatieve zorg; versterken sociale context/informele zorg; toekomstige woonvormen; digitale vernieuwing en langer thuis met VPT.

Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)

In 2022 is het netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam eerste lijn (NOA eerste lijn) opgericht. De specialisten ouderengeneeskunde (SO) van het netwerk ondersteunen huisartsen bij complexe zorgvragen van ouderen. Wanneer de huisarts aanvullende expertise of hulp nodig heeft, kan deze terecht bij het NOA eerste lijn. NOA kan laagdrempelig worden betrokken als er sprake is van een complexe zorgvraag bij kwetsbare ouderen. Verwijsvragen kunnen zijn: cognitieve screening, algehele achteruitgang met bijvoorbeeld vallen, en probleemgedrag bij dementie.

De aangeboden diensten zijn:

- telefonisch collegiaal overleg;
- deelname aan een MDO;
- thuisconsult van een SO bij de patiënt thuis;

Aanmeldportalen (sub)acute ouderenzorg/Eerstelijns coördinatiepunten

Evean participeert in drie aanmeldportalen in de regio's Amsterdam, Noord-Holland en Zaanstreek. In Noord-Holland betreft dit het beschikbaar stellen van wijkverpleegkundigen voor observatie van een acute situatie thuis.

In Amsterdam en Zaanstreek zetten wij samen met Naast-ZCN, 24/7 triagisten in.

Deze triagisten hebben enerzijds te maken met verwijzers uit de acute zorg (Spoedeisende hulp, huisartsen en Huisartsenposten) die hun patiënt aanmelden voor vervolgzorg.

Anderzijds communiceren zij met ketenpartners in de VVT waarnaar wordt doorverwezen als Evean op dat moment geen passende capaciteit heeft. Dit vraagt om voortdurende afstemming en evaluatie.

We zijn gestart met het wekelijks evalueren van aanmeldingen afkomstig van de Spoedeisende hulp. De ambitie is om binnen drie uur een cliënt te plaatsen in de VVT. Dit vraagt om efficiënte gegevensuitwisseling en kennis van elkaars werkteerrein om de meest passende zorg in te kunnen zetten.

Om de verwijzer op weg te helpen, ontwikkelen wij een ‘zakkaartje’ waarmee de juiste informatie verzameld kan worden voor de aanmelding bij het aanmeldportaal. Het eenduidig triageren is een verbeterpunt waarmee een start is gemaakt in de samenwerking met aanmeldportalen in de regio. Welke definities worden voor de crisis- en spoedbedden gehanteerd?

Het aansluiten van andere producten dan verpleeghuisbedden (ELV en Wlz) heeft de aandacht. Acute wijkzorg wordt steeds vaker als alternatief voor een verpleeghuisbed ingezet. Ook worden er plannen ontwikkeld om het aanmeldportaal te benutten voor niet-acute wijkzorgvragen. De uitdaging hierbij is het weergeven van de capaciteit op wijkniveau per zorghandeling. Omdat Evean in verschillende regio's werkt, kunnen ervaringen breed gedeeld worden.

Samenwerking VVT-organisaties

De samenwerking met andere VVT-organisaties is verder vormgegeven, waarbij het uitgangspunt is vanwege de schaarste in de zorg en de verantwoordelijkheid om met elkaar de zorg aan te nemen.

In verschillende regio's wordt er samengewerkt om efficiënter te kunnen werken. Voorbeelden hiervan zijn de projecten Nachtzorg Noord-Kennemerland en Amsterdam Nachtzorg. Een andere samenwerking is het lerend netwerk. Hierin worden door stafmedewerkers Kwaliteit & Veiligheid van Magentazorg, ViVa! zorggroep en Evean ervaringen uitgewisseld over onderwerpen vanuit het kwaliteitskader.

Ziekenhuis-verplaatste zorg

Ziekenhuis-verplaatste zorg is zorg die in de thuissituatie wordt toegepast. De behandeling vindt hierbij plaats onder begeleiding van een medisch specialist in plaats van een huisarts. Dit houdt in dat niet alle zorg klinisch hoeft plaats te vinden, maar ook in de thuissituatie uitgevoerd kan worden onder begeleiding van specialistische verpleegkundigen.

Denk hierbij aan chemokuren in de thuissituatie. Cliënten kunnen in de thuissituatie blijven, wat veelal als prettig wordt ervaren. In 2022 is samen met de regionale ziekenhuizen de ziekenhuis-verplaatste zorg onderzocht en geëvalueerd. Uit de eerste evaluatie blijkt dat de financiering in dit geheel onduidelijk is.

In 2023 wordt de financiële paragraaf uitgewerkt, zodat de juiste zorg op de juiste plaats wordt uitgevoerd onder de juiste financiering.

Regeling Inzicht II: eOverdracht verpleegkundigen en Persoonlijke GezondheidsOmgeving (PGO)

Uit onderzoek blijkt dat verpleegkundigen niet helemaal tevreden zijn met de huidige overdracht. De informatie bij de overdracht sluit onvoldoende aan, is onvolledig of niet actueel of ontbreekt in zijn geheel. De doelen van het programma eOverdracht sluiten hierop aan:

- Het verminderen van administratieve lasten;
- Een verbeterde kwaliteit en volledigheid van de inhoud van de overdracht;
- Het minder herhaaldelijk uitvragen van informatie bij cliënten;
- Het faciliteren van een verbeterde continuïteit van zorg in de keten;
- Dit alles, zodat zorgverleners meer tijd aan cliënten kunnen besteden.

Evean doet mee in de regio Amsterdam en de regio Noord-Holland-Noord (NHN) aan de eOverdracht regeling Inzicht II. Voor het programma Inzicht is (landelijk) uitstel aangevraagd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Met als einddatum 1-7-2023. De reden hiervoor is dat de oplevering van de techniek door de leveranciers (te) lang op zich heeft laten wachten. Het streven om eind 2022 Zorg Informatie Bouwstenen (ZIBS) in het Elektronische Cliënt Dossier (ONS NEDAP) en Elektronische Patiënt Dossier (EPD) van de betrokken ziekenhuizen ingebouwd te hebben door de leveranciers, is daardoor niet gehaald. Gevolg is dat verpleegkundige informatie nog niet op een efficiënte manier kan worden overgedragen.

In de regio NHN doet Evean specifiek mee aan de module eOverdracht. Het afgelopen jaar is de samenwerking tussen de verschillende ziekenhuizen en VVT-organisaties geïntensiveerd. Het platform dat gebruikt wordt voor de uitwisseling van gegevens is Zorgdomein. Ook is er in 2022 een Patient Journey Day georganiseerd in de regio NHN voor VVT en ziekenhuizen, in samenwerking met V&VN. Met als doel om meer bewustzijn en inzicht te creëren rondom eOverdracht. Speciale aandacht ging naar het onderwerp Eenheid van Taal tussen de verschillende instellingen.

Voor de regio Amsterdam trad Evean, namens de betrokken organisaties, als subsidieaanvrager op en is de subsidie toegekend door VWS. In deze regio doet Evean mee aan de modules eOverdracht én Persoonlijke Gezondheid Omgeving (PGO).

PGO houdt in dat de overheid heeft bepaald dat er een omgeving voor cliënten ontsloten moet worden, waardoor elke burger in Nederland toegang krijgt tot zijn/ haar gezondheidsgegevens. Als Dienstverlener Zorgaanbieder (DVZA) is in de regio gekozen voor HINQ. Een DVZA zorgt ervoor dat zorginstellingen medische gegevens uit het eigen informatie-systeem veilig kunnen uitwisselen met de persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's) van patiënten. Het platform dat gebruikt wordt in de regio Amsterdam is Point. In 2023 staat de verdere implementatie en borging gepland van beide modules (eOverdracht en PGO).

Nieuwe samenwerkingspartners 2022

In 2022 heeft Evean de volgende nieuwe samenwerkingsverbanden getekend:

- Stichting het Potentieel Pakken.
- Samenwerkingsovereenkomst Trefpunt met Woonzorggroep Samen en Gemeente Schagen.
- Overeenkomst stage-instelling met opleidingsinstituut huisartsgeneeskunde Amsterdam.
- HONK Ketenzorg.
- Stichting PZNL consultatieve inzet specialist palliatieve zorg.
- Overeenkomst Krijtmolen alliantie met Gemeente Amsterdam en Zilveren Kruis.
- Convenant meldpunt uitbraken infectieziekten en BRMO (MUIZ).

Samenwerking met Espria

Evean is één van de werkmaatschappijen van Espria. Het specifieke van het Espria-concern is dat meerdere branches onder één dak en één regie zijn samengebracht. Espria en de groepsmaatschappijen richten zich op kwetsbare mensen. In de dienstverlening staat de cliënt centraal en nemen herstel van eigen kracht, thuis bij naasten en welbevinden een belangrijke plaats in.



➤ 3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wagenpark Evean elektrisch

Elektrische auto's zijn het uitgangspunt bij de aanschaf van nieuwe auto's. In 2022 is de vervanging van een deel van het wagenpark door elektrische auto's verder voortgezet.

CO₂-reductie

Espria heeft zich gecommitteerd aan de klimaatdoelstellingen (onder andere Green Deal Zorg 3.0), waarbij de nadruk ligt op meer duurzame huisvesting. De meest urgente afspraak is de reductie van CO₂-emissie en vermindering van energieverbruik. De eerste stap in dat traject is het uitvoeren van een aantal maatregelen van EML, de Erkende Maatregelen-Lijst. Deze zelfstandige energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd, en zoveel mogelijk door de Technische Dienst zelf.

Verduurzaming vastgoed

In 2022 is de verduurzaming verder doorgezet. Naast in het oog springende zaken als zonnepanelen op de locatie Oostergouw heeft de vervanging van bijna alle verlichting door LED-verlichting belangrijke impact gehad. Hoewel op vrijwel alle vlakken wordt voldaan aan de wet- en regelgeving, gaan we nog verder met verduurzamen. Dit wordt gevoed vanuit de MVO-gedachte, waarbij ook kostenefficiëntie vergaande maatregelen stimuleert.

Diversiteit

Voor een moderne werkgever is het, als het gaat om het stimuleren van een positieve werkomgeving van sociale veiligheid en acceptatie, belangrijk expliciete aandacht te besteden aan diversiteit in ons medewerkersbestand. Een diverse samenstelling van onze medewerkerspopulatie leidt immers tot een bredere mix aan creativiteit, kennis en persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers zich bewust zijn van de diversiteit en de verschillende (culturele) achtergronden van de cliënten. In de huidige maatschappij wordt het kunnen leveren van cultuursensitieve zorg steeds belangrijker. Daarbij is in 2022 uitdrukkelijk onze kennis op het gebied van 'inclusiviteit' meegenomen, die onlosmakelijk aan het kenmerk van diversiteit is verbonden. Een inclusieve werkcultuur gaat voor Evean immers over de vraag 'in welke mate je je als cliënt of medewerkers erbij voelt horen', ofwel 'in welke mate je er in al je eigenschappen ook daadwerkelijk mag zijn' en in welke mate je je dus ook sociaal veilig voelt.

Binnen Espria en dus ook bij Evean als groepsmaatschappij wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling van hogere leidinggevende functies in termen van diversiteit. Op 31 december 2022 bestond 50% van de directieleden en 82% van de overige MT-leden uit vrouwelijke leden.

Roze Loper

De Roze Loper is een keurmerk in de zorg. Voor huizen die zich profileren als een huis waar iedereen, ongeacht seksuele voorkeur of genderidentiteit, zich veilig, gezien en thuis mag voelen. Dit geldt voor bewoners, medewerkers, bezoekers en vrijwilligers. Het is ook een eerste stap naar aandacht voor inclusiviteit en daarmee bedoelen we dat iedereen, wat je huidskleur, levensbeschouwing, seksuele voorkeur of genderidentiteit ook is, welkom en veilig is.

De locaties Erasmushuis, Guisveld en Rosariumhorst zijn in het bezit van het Roze Loper-certificaat. Er is in deze locaties het afgelopen jaar onder andere aandacht besteed aan speciale dagen, zoals de ZaanPride 2022 en Paarse Vrijdag. Op deze locaties zijn klankbordgroepen en er is vanuit het MT een aanjaagteam van managers die als doelstelling hebben de Roze Loper en diversiteit breder door te ontwikkelen binnen Evean.

Inclusiviteit

Inclusiviteit gaat over onderlinge verbondenheid. Een inclusieve organisatie is een samenhangend geheel van mensen en draagt ertoe bij dat mensen oog hebben voor elkaar.

Evean brengt dit graag onder de aandacht bij haar medewerkers. In 2022 heeft de werkgroep Inclusiviteit en Diversiteit een bredere vertegenwoordiging binnen de organisatie gerealiseerd.

Een voorbeeld hiervan is de afdeling M&A die inmiddels actief betrokken is bij dit thema.

Door de bredere vertegenwoordiging zijn we in staat de al opgedane kennis en ervaring met meer Evean-locaties te delen. Zo heeft tijdens de Roze Loper-audit in 2022 een derde locatie (Rosariumhorst) het Roze Loper-certificaat mogen behalen. Ook heeft een afvaardiging van de werkgroep het congres Diversiteit, georganiseerd door Waardigheid & Trots (VWS) bijgewoond, en de daar opgedane kennis via interne communicatie met de achterban gedeeld.

Via verschillende communicatiekanalen, zoals intranet en LinkedIn wordt zowel intern als extern aandacht besteed aan inclusiviteit.

Participatie mensen met een afstand op de arbeidsmarkt

Evean werkt samen met diverse scholen, zoals het ROC. Meerdere locaties dienen als leerwerkbedrijf voor partners in zorg en welzijn. Zo zijn de locaties Guisveld en Westervatering een leerwerkbedrijf van Odion, waar mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking verschillende soorten werkzaamheden kunnen uitvoeren. In samenwerking met het Regio College zijn leerlocaties opgezet met een eigen trainingsprogramma voor de leerling en werkbegeleiders, door praktijkopleiders op de locaties.

➤ 3.2 Zorg en wonen

Wonen en Vastgoed

Het kwantitatief en kwalitatief voldoen aan de vraag naar huisvesting is van groot belang voor de prestatie die Evean wil leveren. De vastgoedportefeuille van Evean kent daarin vele uitdagingen. Het afgelopen jaar kenmerkt zich door noodgedwongen heroriëntatie op enkele initiatieven en een scherpe blik op de lopende verplichtingen.

De nieuwbouwvoorbereiding voor de locaties Lishof, Festina Lente en het Korthagenhuis heeft voortgang geboekt, maar wordt ernstig belemmerd door onhaalbare bouwkostenstijgingen. Dat betekent pas op de plaats voor de locatie Lishof en aanscherping van de programma's voor Festina Lente en Korthagenhuis. Desalniettemin ligt er een gedegen plan voor Festina Lente en wordt de Samenwerkingsovereenkomst binnenkort gesloten. De planvoorbereiding van het Korthagenhuis loopt vertraging op. Dat is geen probleem voor de exploitatie. De uitbreiding en verbetering van een deel van de locatie Oostergouw is in volle gang en wordt binnen de planning in het eerste kwartaal van 2023 afgerond. Dit leidt tot een betere exploitatie en benutting van de locatie en een uitbreiding van de dienstverlening.

De aandacht voor de zorgcontinuïteit is onverminderd een belangrijk aspect van de dienstverlening van de afdeling Wonen & Vastgoed. Dit heeft betrekking op het bieden van een veilige en prettige woon- en werkomgeving. Dit gaat verder dan slechts het garanderen van wettelijke veiligheidseisen, zoals het continue proces van het project Integrale Veiligheid. Het gaat om het bieden van passende huisvesting voor de wijzigende doelgroep en het creëren van zorgefficiënte locaties.

Onderhoud

De gebouwen in eigendom en de gebouwen met een langdurig huurcontract worden onderhouden conform de NEN 2767: Condiëtiemeting van gebouwen. Door een conditieniveau 3 te hanteren wordt een niveau gehaald waarmee de zorg goed te leveren is en de kosten binnen de kaders blijven. Het vastgestelde Lange Termijn Onderhoud Plan (LTOP) is uitgevoerd. Hiermee zijn de geplande kwaliteit en begroting gerealiseerd.

Domotica

De domotica-toepassingen bij Evean moeten op veel locaties een update hebben. In 2022 zijn de domotica-toepassingen op de locatie Swaensborch in Monnickendam volledig vervangen. Ook de nieuwbouw op de locatie Oostergouw heeft een moderne domotica-invulling gekregen. De lessen die hieruit getrokken zijn worden in 2023 gebruikt voor de aanpak van de rest van de portefeuille.

Huisvesting studenten

Voor de locatie Henriette Roland Holst is er een akkoord voor het huisvesten van studenten door Connect Generations. Als tegenprestatie verrichten deze studenten vrijwilligerswerk op deze locatie. De kamers worden nu opgeknapt en het contract opgesteld, zodat er in 2023 mee gestart kan worden.

Geclusterde VPT

In 2022 is besloten dat het bieden van geclusterde VPT kansrijk is. In de Zaanstreek zal in het eerste kwartaal van 2023 gestart gaan worden. Ook wordt dan gestart met werken met een andere deskundigheid in de vorm van de ThuisSupporter.

Het afgelopen jaar hebben als vervolg op de regiobrede gesprekken met woningbouwcorporaties de eerste sessies plaatsgevonden met potentiële zorgcliënten op specifieke locaties. Het doel is ons VPT-aanbod beter voor het voetlicht te brengen en dat vooral te richten op woongebouwen in de omgeving van Evean-locaties.

➤ 3.3 Zorgverkoop

De betaalbaarheid van de zorg blijft onder druk staan, waarbij de toenemende zorgvraag, personeelsschaarste, financiering systeemfuncties en de transformatie van zorg een belangrijke rol spelen. Evean heeft met haar preferente zorgverzekeraars afspraken gemaakt voor innovatie. In 2022 heeft Evean de gunning dagbesteding Amsterdam 2023-2025 binnen gehaald. In samenspraak met onze financiers gaan wij ook de komende jaren de uitvoering van onze zorgvisie vormgeven. Een passende bekostiging blijft daarbij het uitgangspunt.

➤ 3.4 Financieel beleid

Hoewel corona gedurende 2022 steeds meer naar de achtergrond is gegaan, heeft het in 2022 nog grote impact gehad op de bedrijfsvoering en financiële positie van Evean.

De intramurale bezetting lag begin van het boekjaar op een aanzienlijk lager niveau dan normaal en liet in de loop van het jaar een geleidelijk herstel zien. Ook het (mede door corona) hoge ziekteverzuim heeft zijn tol geëist. Naast hoge kosten voor inhuur van personeel heeft dit hoge verzuim ook geleid tot minder zorglevering aan extramurale cliënten en beperkingen voor de inhuizing van intramurale cliënten. Vanuit de financiers is er gedeeltelijke compensatie toegezegd voor de kosten die veroorzaakt zijn door het hoge verzuim.

In tegenstelling tot de voorgaande twee jaren is er echter geen compensatie toegezegd voor geleden omzetsderving als gevolg van de lagere zorglevering. Daardoor mist Evean een belangrijk deel van de dekking van de vaste kosten. Het ontbreken van deze dekking is de belangrijkste oorzaak voor het gerapporteerde negatieve resultaat van € 3,0 mln. over 2022. Onderdeel van dit resultaat is de eerdere genoemde compensatie meerkosten en excessieve verzuimkosten. Dit betreft een bedrag van in totaal € 5,5 mln.

In onderstaande tabellen zijn de ratio's en het resultaat over 2022 afgezet tegenover voorgaand jaar. Het negatieve resultaat over 2022 had vanzelfsprekend een nadelig effect op de verschillende financiële ratio's. Evean onderkent de noodzaak voor een gezonde financiële basis om te kunnen investeren in innovatie en hoogwaardige zorg. Er wordt gewerkt met een transitieplan waarmee Evean toekomstbestendig zal worden op het gebied van passende zorglevering in combinatie met een structureel gezonde bedrijfsvoering.

Evean Zorg heeft geen afspraken of convenanten met financiers omtrent het voldoen aan specifieke financiële ratio's. De liquiditeitsratio laat, ondanks een geringe daling in vergelijking met voorgaand boekjaar, zien dat de liquiditeitspositie gezond is. Het is niet noodzakelijk om aanvullende externe financiering aan te trekken teneinde de normale bedrijfsvoering te kunnen continueren.

Stichting Evean Zorg	2022	2021
Netto resultaat	-3.044.495	2.349.998
Rendement	-1,23%	0,94%
Budgetratio	23%	24%
Liquiditeitsratio	1,5	1,6

Definities:

Rendement: Resultaat / totale bedrijfsopbrengsten

Budgetratio: eigen vermogen / totale bedrijfsopbrengsten

*Liquiditeitsratio: Vlottende activa (incl. liquide middelen) / kortlopende schulden
(ten hoogste 1 jaar)*

Stichting Evean Zorg	2022	2021
Solvabiliteit	47%	48%
Loan to value	0,33	0,36
Debt Service Coverage Ratio	1,1	3,4
Interest Coverage Ratio	0,2	2,6

Definities:

Solvabiliteit: eigen vermogen / balanstotaal

Loan to value: langlopende schulden / vaste activa

Debt Service Coverage Ratio: (resultaat na belastingen + afschrijvingen + rente) / (rente + aflossingen komend jaar)

Interest Coverage Ratio: bedrijfsresultaat / rentelasten

Indien Evean winst behaald, kan deze uitsluitend worden aangewend ten bate van een instelling welke voldoet aan de vereisten, zoals omschreven in artikel 5, lid 1, sub c, ten eerste of ten tweede, Wet op de vennootschapsbelasting 1969 juncto artikel 4 Uitvoeringsbesluit vennootschapsbelasting 1971 (of een daarvoor in de plaats gekomen wettelijke bepaling (en)) of een algemeen maatschappelijk belang.

➤ 3.5 Risicomanagement

Algemeen

Onder het motto Bestendig in Balans hebben wij in juni 2022 de speerpunten van Evean gepresenteerd om versnelling aan te brengen in herstel van het evenwicht in de bedrijfsvoering. En om de transitie naar een andere werkelijkheid binnen enkele jaren tegelijk vorm te geven. Deze versnelling doen wij door snel kleine bewegingen te maken. Dit om de grote beweging die al is ingezet vast te houden en het voor alle betrokkenen behapbaar en overzichtelijk te houden.

We realiseren ons dat de opgave veel van onze medewerkers vraagt. Het in balans krijgen van onze bedrijfsvoering moet hand in hand gaan met het op peil houden van de kwaliteit van zorg, aandacht voor de medewerkers en hun ontwikkelingsmogelijkheden.

Er wordt gestuurd op aanvullende maatregelen waarin een goede balans is. Aan de ene kant een doorontwikkeling van de staf en ondersteuning. En aan de andere kant mogelijkheden om duurzame keuzes te maken. Keuzes die direct leiden tot besparing en voor de komende jaren geen verdere ontwikkeling in de weg staan. Belangrijkste risico bij alle maatregelen is uitloop in tijd. Dit vraagt strakke sturing, maar ook keuzes en focus op welke trajecten aandacht krijgen vanuit management en de betrokken medewerkers bij staf en ondersteuning. De mate van taakvolwassenheid van de teams en individuele medewerkers is een noodzakelijke randvoorwaarde om ons transitieplan tot succesvolle uitvoering te brengen.

Risico's en mogelijke beheersmaatregelen

Onvoldoende invulling van vacatures en afhankelijkheid PNIL

Er is een tekort aan medewerkers als gevolg van verschillende oorzaken. Hierdoor komt de continuïteit van zorg in het gedrang. Op dit moment zijn vacatures moeilijk in te vullen. Er staan veel vacatures open met een lange doorlooptijd. Het percentage medewerkers in vaste dienst is gedaald en we zijn meer afhankelijk van zzp'ers en andere inhuur. Dit is een veront- rustende ontwikkeling in verband met de stijging van loonkosten bij inhuur van personeel.

Inefficiënt plan- en roosterproces

In 2022 is een programma gestart dat eind 2023 moet leiden tot een efficiënte en goed gestuurd plan- en roosterproces met een vernieuwde inrichting. Met onder meer als doel meer regie over het rooster vanuit het primair proces en inzicht in de forecast.

De processen zijn uniform, helder en op orde en de flexorganisatie krijgt een rol die ondersteunend is aan de interne medewerkers. Hierdoor hebben we meer grip op onze externe inhuur.

Stijging van verzuim

Ondanks dat corona in 2022 een minder grote rol speelt, zien we een stijging van het verzuim. Opvalt dat Evean in de loop van 2022 qua verzuim steeds dichterbij het branchegemiddelde komt en in het derde kwartaal zelfs onder het branchegemiddelde. Aanvullende maatregelen zijn nodig in 2023 om het verzuim verder te verlagen conform de raming in de begroting 2023.

Tekort aan medewerkers

De zorg kan niet altijd geleverd worden door de krapte aan medewerkers resulterend in een lagere extramurale productie bij vooral de wijkverpleging en een lagere intramurale bezetting. Een brede aanpak om te komen tot een oplossing voor de personele krapte is noodzakelijk. Deze aanpak zien wij in samenhang met Espria. Onder andere in het verhogen van de mogelijkheden tot het volgen van een opleiding en toename van zijinstroom in de zorg.

Daarnaast wordt in 2023 gewerkt aan het zoeken en vinden van oplossingen die mogelijk leiden tot het anders inrichten van de personeelsopbouw rond de cliënt. Waaronder de toevoeging van medewerkers op het gebied van welzijn en begeleiding. Ook zal gekeken worden naar de mogelijkheden van de inzet van informele zorg en familieparticipatie.

Eigenaarschap binnen zorgthema's

Evean verwacht met het programma Waardigheid en Trots een verbetering te realiseren op de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg door binnen de locaties verder te ondersteunen en te optimaliseren. Belangrijke onderdelen zijn om samen met de zorgteams het eigenaarschap terug te brengen en te werken aan teamontwikkeling. Dit komt de kwaliteit van zorg ten goede. Ook voor de thuiszorg hanteren we deze aanpak, aansluitend bij het kwaliteitskader voor de wijkverpleging.

Zichtbaarheid in de regio als systeemaanbieder

Evean is als zogenaamde systeemaanbieder meer zichtbaar in de regio en neemt vanuit die rol verantwoordelijkheid in de regionale samenwerking binnen de keten. Door de samenwerking met verschillende ketenpartners kunnen we zorgen voor het bieden van passende zorg op de juiste plaats binnen de regio's.

Bekostiging

De toekomstige bekostiging van de verpleging, verzorging en thuiszorg brengt onzekerheid met zich mee. Ook in relatie tot de actuele algemene kostenstijgingen. Die worden niet altijd vergoed vanuit de financiers. De toenemende druk op doelmatigheid en tariefdruk in combinatie met schaarste op de arbeidsmarkt en toenemende zorgvraag leiden tot een verdere kloof tussen zorgvraag en financierbaarheid daarvan. Voor Evean betekent dit onder meer dat inzet van zorgtechnologie en verlaging van verzuim en aantrekkelijk werkgeverschap speerpunten zijn voor 2023. Daarnaast wordt in regionaal verband intensief samengewerkt om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen. Desondanks vraagt de genoemde kloof op verschillende andere niveaus (politiek, maatschappelijk en vanuit financiers) een herbezinning om de continuïteit en kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

Huisvesting

Het kwantitatief en kwalitatief voldoen aan de vraag naar huisvesting is van groot belang voor de prestatie die Evean wil leveren. De vastgoedportefeuille van Evean kent daarin vele uitdagingen. Het afgelopen jaar kenmerkt zich door noodgedwongen heroriëntatie op enkele initiatieven en een scherpe blik op de lopende verplichtingen. De nieuwbouwvoorbereiding voor verschillende locaties heeft voortgang geboekt, maar wordt ernstig belemmerd door onhaalbare bouwkostenstijgingen.

Uitloop in tijd

Belangrijkste risico bij alle maatregelen is uitloop in tijd. Dit vraagt strakke sturing maar ook keuzes en focus op welke trajecten aandacht krijgen vanuit management en de betrokken medewerkers bij staf en ondersteuning. De mate van taakvolwassenheid van de teams en individuele medewerkers is een noodzakelijke randvoorwaarde om ons transitieplan tot succesvolle uitvoering te brengen.

Onvoldoende ondernemerschap

De mindset vanuit ‘ondernemerschap’ is nog onvoldoende verankerd binnen de hele organisatie. Randvoorwaardelijk is dat zorgmanagement en staf/ondersteuning hier commitment en prioriteit aan geven.

Afhankelijkheid ondersteunende diensten

De afhankelijkheid van ondersteunende diensten op het bereiken van resultaat is een groot risico. Als voorbeeld: de aanname van nieuwe medewerkers en daarmee de afbouw van PNIL is mede afhankelijk van de inzet van recruitment. Maar ook het functioneren van de bedrijfsarts in relatie tot het terugdringen van het verzuim. Dat vereist vanuit de regio ook maximale scherpte in de klant –leveranciersverhouding. Er wordt ingezet op efficiënte inzet van de ondersteunende diensten door herstructurering van de staf/ondersteuning in 2023.

Toch is het noodzakelijk om als zorgaanbieder een passend aanbod te blijven garanderen. Dit betekent wel dat de hogere kosten op een andere manier gecompenseerd dienen te worden. Via initiatieven als domotica en het continu verbeteren van de bedrijfsvoering (zorgexploitatie) op alle terreinen wordt hieraan gewerkt.

Financiële instrumenten

Evean Zorg maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten om tussentijdse rentefluctuaties of andere financiële risico's te beheersen. Krediet-, liquiditeits-, of kasstroomrisico's in relatie tot financiële instrumenten zijn derhalve niet aan de orde.

➤ 3.6 Toekomstparagraaf

In het voorliggende deel van dit jaarverslag komt naar voren dat er de komende jaren veel uitdagingen zijn. Om als organisatie toekomstbestendig te blijven voor 2023 en de jaren erna dienen wij ingrijpende keuzes te maken. Een financieel gezonde organisatie zijn is hiervoor een belangrijke voorwaarde. Uitdagingen die op ons afkomen zijn de groeiende en in toenemende mate complexe zorgvraag en krapte op de arbeidsmarkt. Dit met achterblijvende bekostiging vanuit de financiers.

Om een antwoord te kunnen geven op de groeiende zorgvraag van cliënten is het belangrijk om in te spelen op:

- Het behoud en aantrekken van medewerkers.
Onze medewerkers maken het verschil voor Evean. Door het geven van aandacht aan de medewerker en zijn ontwikkeling verbeteren we de zorg voor onze cliënten.
- Aandacht voor en afstemming met de cliënt resulteert in een toegevoegde waarde voor de cliënt en een hogere klanttevredenheid.
- Zorgtechnologie en innovaties dragen bij aan een betere kwaliteit van zorg, het efficiënt organiseren van onze werkprocessen en het efficiënt inzetten van onze medewerkers bij krapte op de arbeidsmarkt.
- De ambitie om een maatschappelijk verantwoorde organisatie te zijn. Wij willen onze zorgtaken zo uitvoeren dat zij een positieve impact op de samenleving hebben.
Door zo goed mogelijk voor onze medewerkers te zorgen, zorgen we voor gezonde burgers in de samenleving.

Daarnaast wordt aansluiting gezocht bij het programma WOZO (Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen) van de Rijksoverheid en het Integraal Zorgakkoord (IZA).

Met het WOZO-programma wordt erop ingezet dat ondersteuning en zorg zich aanpassen aan de voorkeur van ouderen om zo lang mogelijk regie op het eigen leven te houden. En dat zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk worden uitgesteld of zelfs worden voorkomen. Het Integraal Zorgakkoord gaat over zorg die wordt geregeld vanuit de Zorgverzekeringswet. Daarin is afgesproken wat er wordt vergoed vanuit de basisverzekering. Deze afspraken zijn gemaakt tussen het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) en een groot aantal partijen in de zorg.

We bieden kwalitatief goede zorg, die passend is bij de hulpvraag van de cliënt. De juiste zorg op de juiste plek, waarbij de inzet van zorg vanuit het perspectief 'zinnig en op basis van zelfredzaamheid' en 'meerwaarde toevoegen aan de cliënt' geleverd wordt. Vanuit de 'getrapte zorg-gedachte' willen we het accent verschuiven naar zorgen dat... en zorgen met..., in plaats van alleen maar zorgen voor... Het principe van de 'getrapte zorg-gedachte' is: bij de cliënt wordt precies die zorg ingezet die nodig is, die past bij de beperking of de ervaren klachten.

Passende zorg betekent concreet, voor zowel extra- als intramuraal:

Dat we om te beginnen het gesprek aangaan met cliënten en hun naasten. In overleg met cliënten en hun naasten kijken we naar de mogelijkheden, waarbij de onderstaande principes worden gehanteerd:

1. Met ketenpartners zetten we in op preventie om inzet van zorg te voorkomen of uit te stellen;
2. Geen inzet van zorg als de cliënt dit zelf kan organiseren;
3. Eerst inzet van zorgtechnologie en e-health om de zelfredzaamheid te ondersteunen;
4. Daarna de inzet van onze professionals.

De focus voor Evean ligt op regie bij de cliënt en zijn/haar zelfredzaamheid om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen met noodzakelijke zorg en ondersteuning. Hierbij zetten we in op 'digitaal tenzij', zodat we onze medewerkers kunnen inzetten waar zij echt waarde toevoegen. Om de omslag te maken naar een toekomstbestendige organisatie en om te kunnen inspelen op de veranderingen zetten wij de komende jaren, en specifiek in 2023, in op passende zorg.

Hiermee sluit Evean aan bij de Espria-ambities voor 2023:

- De medewerker op één;
- 30% andere zorg voor de cliënt in drie jaar;
- Een duurzaam rendement op lange termijn en minimaal 10% op overhead op korte termijn.

Komend jaar worden programmalijnen ontwikkeld om passende zorg binnen Evean vorm en inhoud te geven. Hierdoor zorgen we ervoor dat Evean kwalitatief goede zorg en diensten blijft leveren en in balans is.

➤ 4.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Evean Zorg
Adres	Waterlandplein 5
Postcode	1441 RP
Plaats	Purmerend
Telefoonnummer	0900 98 97
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41232302
E-mailadres	info@evean.nl
Internetpagina	www.evean.nl

➤ 4.2 Structuur van de organisatie

Stichting Evean is één van de groepsmaatschappijen van Espria. Een beschrijving van Espria en de structuur van het concern zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2022 van Espria.

Juridische structuur

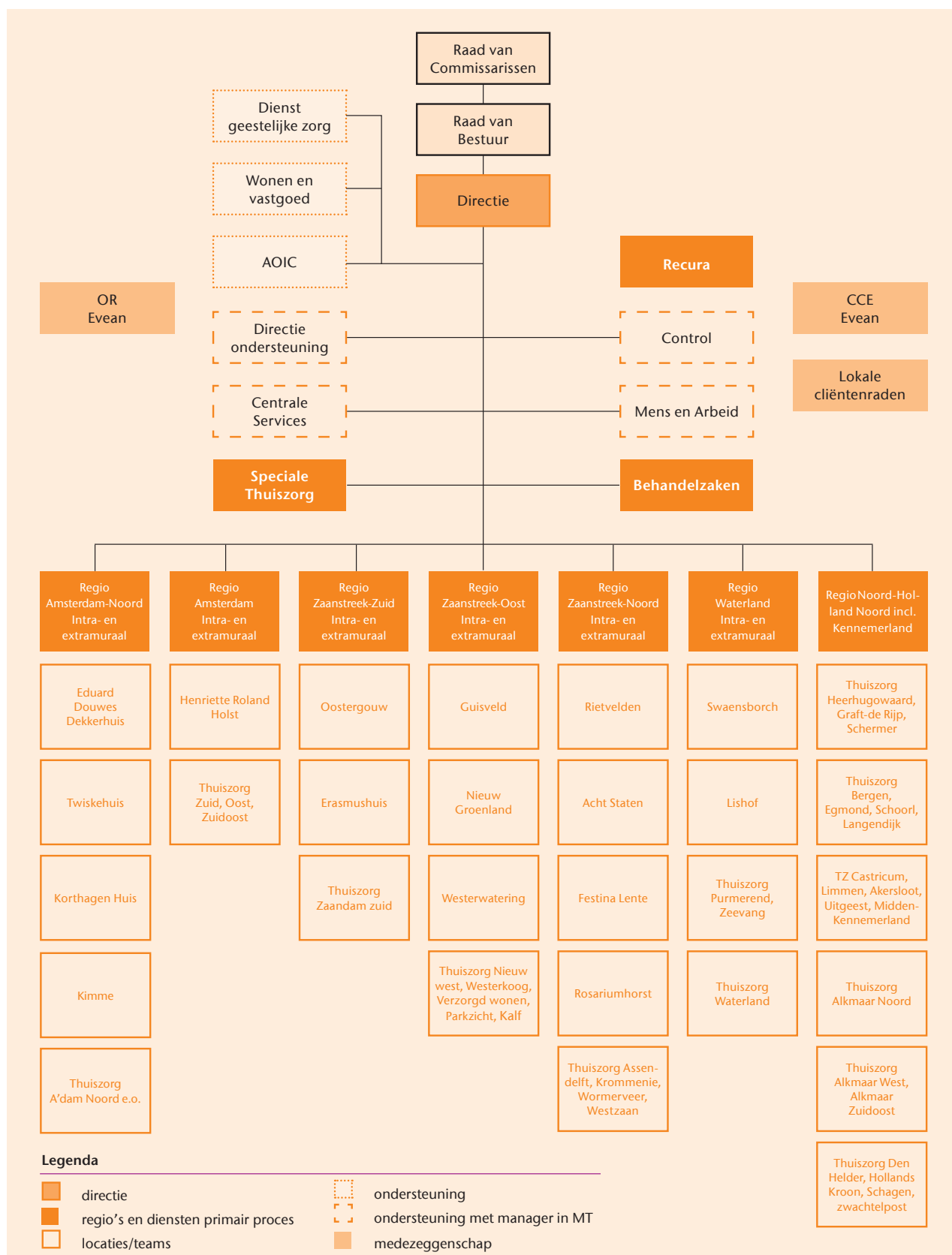
Onder Stichting Evean Zorg valt Revalidatiehotel Recura BV (80% van de aandelen in bezit).

Organogram

Binnen Evean wordt gewerkt in zeven regio's waar extramurale en intramurale zorg deel van uitmaken. In de inrichtingsstructuur worden de regio's aangestuurd door vijf regiomanagers. In verband met vervanging zijn dit er momenteel zes. De locaties en thuiszorgteams worden aangestuurd door teammanagers met daaronder verpleegkundig coördinatoren. Daarnaast is er een manager Behandelzaken en een manager Specials (Thuiszorg).

De tweehoofdige directie, de regiomanagers en de manager Behandelzaken en de manager Specials worden ondersteund door de afdelingen Control, Directieondersteuning, Mens en Arbeid en Centrale Services. De directie, de regiomanagers, de manager Behandelzaken en de manager Specials vormen samen met de managers Control, Mens en Arbeid, de directie-secretaris en de manager Centrale Services het Managementteam (MT).

Organogram 31 december 2022



Evean heeft 17 cliëntenraden: de intramurale locaties hebben ieder afzonderlijk een cliëntenraad (13), en voor de thuiszorg zijn er drie regionaal georganiseerde cliëntenraden. Daarnaast is er een Centrale Cliëntenraad Evean die bestaat uit een afvaardiging van de lokale intramurale (met uitzondering van de LCR Twiskehuis en de LCR EDD) en extramurale cliëntenraden.

Evean heeft een ondernemingsraad die in april 2020 is geïnstalleerd. Voor het efficiënt functioneren heeft de ondernemingsraad (OR) een aantal commissies en werkgroepen ingesteld die de OR adviseren bij te nemen besluiten over onder andere ingediende advies- en instemmingsaanvragen. Twee OR-leden hebben zitting in de Centrale Ondernemingsraad (COR) Espria. De OR neemt deel aan de POZA (Platform OR en Zorginstellingen Amsterdam) en het Platform OR- en VVT Noord-Holland. Twee CCE-leden hebben zitting in de CCR Espria.

➤ 4.3 Kerngegevens

4.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland. Te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam. Evean levert - naast intramurale verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg) - zorg en ondersteuning aan de thuiswonende cliënt.

Evean is actief op verschillende terreinen in de vorm van:

- Verpleging en verzorging Wet langdurige zorg
- Eerstelijnsverblijf
- Geriatrische revalidatiezorg
- Thuiszorg
- Wijkverpleging
- Volledig Pakket Thuis
- Medisch specialistische Verpleging Thuis
- Nacht- en waakzorg
- Thuisbegeleiding
- Dagbesteding
- Verzorgd wonen
- Eerstelijns paramedische behandeling
- Eerstelijns consult Specialist Ouderengeneeskunde

4.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Nadere typering Wlz-zorg	Ja/Nee
Zorg voor cliënten met een somatische aandoening of beperking	ja
Zorg voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening of beperking	ja
Zorg voor cliënten met een psychiatrische aandoening	ja
Zorg voor cliënten met een lichamelijke handicap	ja
Zorg voor cliënten met een verstandelijke handicap	nee
Zorg voor cliënten met een zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis	ja

Patiënten/cliënten gehele organisatie (exclusief medisch-specialistische zorg)	Aantal patiënten/ cliënten
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van verslagjaar (a)	7.938
Aantal nieuw ingeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (b)	10.268
Totaal aantal unieke patiënten/cliënten in zorg in verslagjaar (c=a+b)	18.206
Aantal uitgeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (d)	10.182
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg/behandeling op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	8.024

Cliënten Zvw en Wlz	Aantal cliënten
Cliënten Wlz op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	1.460
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	66
Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis	706
Aantal cliënten dat zorg bij u inkoopt o.b.v. persoonsgebonden budget	7
Aantal cliënten extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	7
Cliënten Zvw op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten wijkverpleging, inclusief Intensieve Kindzorg	5.252
Aantal cliënten geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	67
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	51

Wmo-cliënten	Aantal
Aantal Wmo-cliënten op 1 januari van verslagjaar (a)	534
Aantal nieuw ingeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (b)	241
Totaal aantal Wmo-cliënten in zorg/behandeling in verslagjaar (c=a+b)	775
Aantal uitgeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (d)	255
Aantal Wmo-cliënten op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	520

Personeel op het niveau van de gehele organisatie						
Personeel	Verloop personeel in verslagjaar				Totaal personeel op 31-12 van verslagjaar	
	Instroom aantal personen	Instroom aantal fte's	Uitstroom aantal personen	Uitstroom aantal fte's	Aantal personen	Aantal fte's
Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL						
Cliëntgebonden personeel (a)	316	201	462	240	3.519	1.961
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	54	34	88	53	549	402
Totaal personeel in loondienst (a+b)	370	235	550	293	4.068	2.363
Ingehuurd personeel						
Cliëntgebonden personeel (a)	989	89	907	67	671	229
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	9	9	14	11	9	9
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	998	98	921	78	680	238
Stagiaires	140	83	106	61	96	55
Vrijwilligers	1.078	53	672	53	2.235	116

Verdeling personeel naar financieringsstroom	Zvw	Wlz	WMO	Jeugd-wet	Forensische Zorg	Overig
Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur)	32%	66%	2%	0%	0%	1%

Personeel verpleging, verzorging en thuiszorg cliënten Wlz en Zvw, exclusief kraamzorg		
Personeel	Aantal werkzame personen op 31-12 van verslagjaar	Aantal fte's op 31-12 van verslagjaar
Personeel in loondienst inclusief leerlingen BBL		
Clïentgebonden personeel in loondienst (a)	3.430	1.911
Niet-clïentgebonden personeel in loondienst (b)	535	391
Totaal personeel in loondienst (a+b)	3.965	2.302
Zelfstandigen		
Clïentgebonden personeel (a)	0	0
Niet-clïentgebonden personeel (b)	0	0
Totaal zelfstandigen (a+b)	0	0
Ingehuurd personeel		
Ingehuurd clïentgebonden personeel (a)	654	223
Ingehuurd niet-clïentgebonden personeel (b)	9	9
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	663	232
Nadere specificatie clïentgebonden medewerkers (loondienst + inhuur), niet voor jeugdhulp en jeugdbescherming en -reclassering		
Specialist ouderengeneeskunde/basisarts	15	13
(GZ-)Psycholoog	15	13
Verpleegkundig specialist	51	34
Verpleegkundige hbo	286	211
Verpleegkundige mbo	228	130
IG-Verzorgende	552	329
Verzorgende/helpende	1.486	739
Zorghulp	333	85

Vacatures		
Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar	Waarvan moeilijk vervulbaar
Totaal personeel	254	229
Waarvan personeel met patiënt-/cliëntgebonden functies (zoals verpleegkundigen/verzorgenden, agogisch begeleiders mbo, agogisch begeleiders hbo, medici, gedragskundigen)	212	191

Intramurale capaciteit	
Capaciteit	Aantal op 31-12 verslagjaar
Aantal bedden dat beschikbaar is voor verblijfszorg	1.635
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf	1.511
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	55
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor eerstelijnszorg	69

Productie en omzet Wlz en Zvw	
Productie in verslagjaar	Aantal op 31-12 verslagjaar
Productie en omzet Wlz gedurende het verslagjaar	
Aantal dagen zorg met verblijf	517.049
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	21.164
Omzet zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	4.303.228
Omzet zorg op basis van Persoonsgebonden Budget	60.561
Omzet zorg op basis van eerstelijnszorg (tijdelijke subsidieregeling)	4.115.482
Omzet zorg op basis van extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	0.00
Productie en omzet Zvw gedurende het verslagjaar	
Aantal in verslagjaar geopende DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	717
Aantal in verslagjaar gesloten DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	691
Omzet op basis van DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	9.155.823

Stichting Evean maakt deel uit van Espria. Espria is een zorgconcern met meerdere groepsmaatschappijen en ondersteunende bedrijfsonderdelen op het gebied van ICT, administratie, inkoop en facilitaire dienstverlening. De verschillende zorgorganisaties binnen Espria bieden verpleging, verzorging en thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg, zorg aan mensen met een verstandelijke beperking, zorg op afstand en personenalarmering. Espria realiseert meerwaarde voor de aangesloten zorgorganisaties door samenwerking op het gebied van zorgkwaliteit, werkgeverschap, innovatie, kennisdeling en kostenefficiënte ondersteuning. De grootschaligheid in het beheer ondersteunt zo de kleinschaligheid in de directe cliëntenzorg. Dit alles om cliënten zo lang mogelijk zelfstandig en in een zelfgekozen omgeving te laten functioneren en passende zorg te bieden. Hierbij is het welbevinden van cliënten het uitgangspunt.

➤ 5.1 Raad van Bestuur, directie en Raad van Commissarissen

Stichting Espria is statutair bestuurder van Stichting Evean. De stichting kent twee statutaire organen: de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. De directies van de groepsmaatschappijen geven integraal leiding aan hun groepsmaatschappij. Zij zijn gevolmachtigden van de Raad van Bestuur. Binnen vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op. Deze worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De directie is binnen de kaders van het jaarplan en de begroting integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende bedrijfsvoering. Daarnaast geeft zij samen met de andere directies invulling aan een zo groot mogelijke synergie en de realisatie van de gezamenlijke strategie van Espria. Over het gevoerde beleid legt de directie verantwoording af aan de Raad van Bestuur, die statutair verantwoordelijk is. Een verdere toelichting op de samenstelling en portefeuilleverdeling van de Raad van Bestuur is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2022 van Espria.

Groepsraad

In de besturingsstructuur van Espria wordt gewerkt met een Groepsraad. De directies van de groepsmaatschappijen participeren samen met de Raad van Bestuur in de Groepsraad waar strategisch beleid en kaders voor het concern als geheel en haar onderdelen worden vastgesteld. Rondom de Groepsraad is een aantal experttafels ingericht. Deze tafels adviseren over het beleid en de kaders voor het concern op strategisch niveau. De experttafels zijn gevormd rondom belangrijke strategische thema's, zoals kwaliteit en veiligheid, mens en arbeid, facilitaire zaken en vastgoed.

Raad van Commissarissen

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze voert het toezicht over het concern als geheel. Naast het monitoren van de realisatie van de afgesproken doelstellingen ziet de Raad van Commissarissen in het bijzonder toe op het functioneren van de Raad van Bestuur. Naast zijn toezichthoudende taken en de werkgeversrol adviseert de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur waar nodig. In het geconsolideerde jaarverslag van Espria over 2022 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzen. Voor de toezicht-verklaring van de Raad van Commissarissen wordt verwezen naar § 5.3.

➤ 5.2 Normen voor goed bestuur

Voor alle groepsmaatschappijen binnen Espria gelden eenduidige normen voor professioneel bestuur, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Een toelichting op het gevoerde beleid ten aanzien van bestuur en toezicht is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2022 van Espria.

De honorering van bestuurders, toezichthouders, directeuren en andere functionarissen vindt plaats binnen de kaders van de Wet normering topinkomens. De verantwoording hierover is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2022 van Espria.

➤ 5.3 Toezicht verklaring Raad van Commissarissen Espria over 2022 in het kader van de WMG

Governance

Stichting Espria is een zorgconcern met meerdere zorgorganisaties. Elke zorgorganisatie heeft een (tweehoofdige) directie die verantwoordelijk is voor de integrale dagelijkse bedrijfsvoering. Het bestuur van deze rechtspersonen wordt gevoerd door Stichting Espria.

Stichting Espria wordt bestuurd door een statutaire tweehoofdige Raad van Bestuur. De directies van de zorgorganisaties geven integraal leiding aan hun zorgorganisatie. Binnen vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders stellen de directies een eigen beleidsplan en begroting op. Deze worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

Voor alle zorgorganisaties binnen Espria gelden eenduidige normen voor professioneel bestuur, toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en van transparante verantwoording daarover. De statuten van zowel Espria als alle zorgorganisaties voldoen aan de Governancecode Zorg.

De Raad van Commissarissen van Stichting Espria houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken binnen Espria en haar zorgorganisaties. Daarnaast vervult de Raad de werkgevers- en adviesrol naar de Raad van Bestuur.

Het reglement van de Raad van Commissarissen bevat regelingen met betrekking tot onder andere onafhankelijkheid, tegenstrijdige belangen en nevenfuncties. Alle commissarissen zijn onafhankelijk en kunnen ten opzichte van elkaar, de Raad van Bestuur, de zorgorganisaties en andere organen onafhankelijk functioneren, mede als gevolg van de waarborgen in het reglement.

Raad van Commissarissen verslag 2022

De Raad heeft in het verslagjaar zeven maal vergaderd in aanwezigheid van de Raad van Bestuur en een aantal keren in aanwezigheid van directieleden van de zorgorganisaties. Voorafgaand aan deze vergaderingen voert de Raad zijn eigen vooroverleg

Door het jaar heen brengen leden van de Raad van Commissarissen diverse werkbezoeken aan locaties van de zorgorganisaties. Er zijn diverse (online) ontmoetingen geweest om de verbinding met de organisatie en de beeldvorming met betrekking tot de activiteiten die binnen het concern hebben plaatsgevonden te behouden. Daarnaast hebben leden van de Raad van Commissarissen verschillende vergaderingen van de Groepsraad bijgewoond.

Gedurende het jaar hebben meerdere leden van de Raad van Commissarissen overlegvergaderingen met de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Ondernemingsraad (digitaal) bijgewoond. In deze bijeenkomsten wordt gebruikelijk stil gestaan bij de ontwikkelingen in de afgelopen periode en wordt vooruitgeblikt op belangrijke ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

De Raad van Commissarissen heeft in het verslagjaar 2022 bestuursbesluiten goedgekeurd ten aanzien van onder meer het jaarverslag en de geconsolideerde jaarrekening 2021, het jaarplan en de geconsolideerde begroting 2023, een aantal contracten, een investeringsvoorstel voor de HIC Drenthe, de fusie ZCN Naast en een kredietfaciliteitverlening van De Trans

Naast reguliere agendapunten en bovengenoemde besluitvormingspunten hebben in 2022 ook relevante onderwerpen zoals de jaarverslagen en jaarplannen van de zorgorganisaties, de impact van Corona, de topstructuur van Espria, de lange termijn strategie de voortgang op de begroting MVO en het merkbeleid aanvullende aandacht van de RvC gehad.

Raad van Commissarissen als werkgever

De Raad van Commissarissen is als werkgever onder andere verantwoordelijk voor de remuneratie en de evaluatie van het functioneren van de bestuurders. In dat verband heeft in 2022 ook de juiste toepassing van de Wet normering topinkomens (WNT) aandacht van de Raad van Commissarissen gehad. De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur alsmede de honorering van de Raad van Commissarissen voldeden in 2022 volledig aan de regels van de WNT.

Dankwoord RvC

De Raad van Commissarissen wil graag zijn waardering uitspreken voor de grote inzet en betrokkenheid van alle medewerkers en vrijwilligers in het afgelopen jaar. Corona heeft, ook in 2022, veel impact gehad voor iedereen. Daarnaast was het vanuit financieel perspectief een lastig jaar en ook dat heeft zijn weerslag gehad op de organisatie. De Raad is onder de indruk van de flexibiliteit, het doorzettingsvermogen en de warmte waarmee alle medewerkers en vrijwilligers zich het afgelopen jaar hebben ingezet voor de zorg aan kwetsbare mensen en aan de zichtbare verbetering van zo vele interne processen!



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing

en communicatie, Amsterdam

© evean 2023