

Jaarverslag 2017



01	Voorwoord	3
02	Profiel van de organisatie	4
	2.1 Algemene identificatiegegevens	4
	2.2 Structuur van de organisatie	4
	2.3 Kerngegevens	6
	2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering	6
	2.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	7
	2.3.3 Werkgebieden	11
03	Bestuur, toezicht, en medezeggenschap	12
	3.1 Normen voor goed bestuur	12
	3.2 Raad van Bestuur / Directie	13
	3.3 Raad van Commissarissen	13
	3.4 Medezeggenschap	14
	3.4.1 Cliëntenraad	14
	3.4.2 Ondernemingsraad	16
04	Beleid, inspanningen en prestaties	19
	4.1 Meerjarenbeleid	19
	4.1.1 Missie, visie en kernwaarden	19
	4.1.2 Van missie en visie naar de dagelijkse zorg	19
	4.1.3 Kijkrichting met focus op de menselijke maat	21
	4.2 Algemeen beleid verslagjaar	23
	4.2.1 Belangrijkste inspanningen en prestaties in 2017	23
	4.2.2 Risico's, kansen en onzekerheden	32
	4.2.3 Innovatie	33
	4.3 Samenleving en relaties met belanghebbenden	39
	4.3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	39
	4.3.2 Samenwerkingsrelaties en belanghebbenden	39
	4.4 Kwaliteit	40
	4.5 Personeelsbeleid	46
	4.6 Financieel beleid	47
05	Toekomstparagraaf	49

Hierbij bieden wij u het jaardocument en de jaarrekening van Evean aan. Hierin vindt u een beschrijving van onze activiteiten en behaalde resultaten in het verslagjaar 2017. Met voorliggend document leggen wij maatschappelijke verantwoording af conform het landelijke format van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Het jaar 2017 hebben wij benut om meer focus te krijgen binnen de organisatie Evean en de gewenste koers voor de komende jaren. Wij hebben gerichte acties uitgevoerd die waarde toevoegen aan onze cliënten, en die er aan bijdragen dat wij ons huishoudboekje blijvend op orde krijgen. Eind 2017 is een hierbij voor Evean passende nieuwe kijkrichting geformuleerd waarin de menselijke maat altijd het uitgangspunt is, en waarin we willen sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties. De kijkrichting bij de opbouw van de organisatie Evean is vanuit het primair proces, waarin primair het ondersteunen van de relatie cliënt en de direct bij de cliënt betrokken (zorg) ondersteuners centraal staat.

Terugkijkend op het jaar 2017 mogen wij concluderen dat de resultaten van Evean onder druk hebben gestaan. Na een tweetal jaren met een negatief financieel resultaat is het jaar 2017 met een kleine plus afgesloten. Dat betekent niet dat we de operatie geheel op orde hebben en volledig op het gewenste niveau zijn gekomen. We helpen het primair proces in 2018 een trend te doorbreken waarin resultaten beter voorspelbaar kunnen worden en waarin onze professionals ruimte krijgen meer regie te pakken rondom de zorg van de klant. En tegelijk bewustzijn te houden op het sluitend houden van het huishoudboekje om voldoende ruimte te vinden om te innoveren.

Ook in 2017 waren de inspanningen van alle Evean-medewerkers, stagiaires en vrijwilligers erop gericht om dag in dag uit, direct of indirect, een bijdrage te leveren aan het welbevinden van onze cliënten. Want 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 invulling aan. De persoonlijke relatie met de cliënt en zijn/haar familie staat dus voorop. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Nu, maar zeker ook in de toekomst.

In onderlinge samenwerking s er opnieuw veel gerealiseerd, zowel op het gebied van zorg en ondersteuning als de bedrijfsvoering. Wij spreken onze erkentelijkheid en dank uit aan iedereen die hieraan een bijdrage heeft geleverd.

Purmerend, mei 2018

*Ineke Veenstra en Lucas Vennemann
Directie Evean*



**Evean.
Midden
in het
leven.**

➤ 2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Evean Zorg
Adres	Waterlandplein 5
Postcode	1441 RP
Plaats	Purmerend
Telefoonnummer	0900 98 97
Identificatienummer Kamer van Koophandel	42132302
E-mailadres	info@evean.nl
Internetpagina	www.evean.nl

➤ 2.2 Structuur van de organisatie

Evean is één van de groepsmaatschappijen van Stichting Espria. Een beschrijving van Espria en de structuur van het concern zijn opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2017 van Espria.

Juridische structuur

De grondslag voor Evean wordt gevormd door de Stichting Evean Zorg. In het verslagjaar zijn de volgende juridische structuurwijzigingen doorgevoerd:

- Stichting Cumulus is de beheerder van de wijkgebouwen in de regio Amsterdam en Zaanstreek/Waterland. In de regio Noord-Holland Noord ligt het beheer van gebouwen bij Evean. Stichting Cumulus is per 31 december 2017 gefuseerd met Stichting Evean Zorg.
- Evean Werkt B.V. is de vennootschap waarin medewerkers vanaf 2015 werkzaam zijn die extramurale productie leveren in de regio's. Per 1 februari 2017 is Evean Werkt B.V. gefuseerd met Stichting Evean Zorg.
- Evean Kraamzorg B.V. is op 29 augustus 2017 ontbonden.

Organisatie- en medezeggenschapsstructuur

In onderstaand organogram is de organisatiestructuur d.d. 31 december 2017 schematisch weergegeven. Op hoofdlijnen kan de organisatie als volgt worden beschreven. Evean bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen, te weten:

- Thuiszorg;
- Zorg en Behandeling (intramurale zorg);
- Wonen en Vastgoed;
- Diensten en Services;
- Frontoffice.

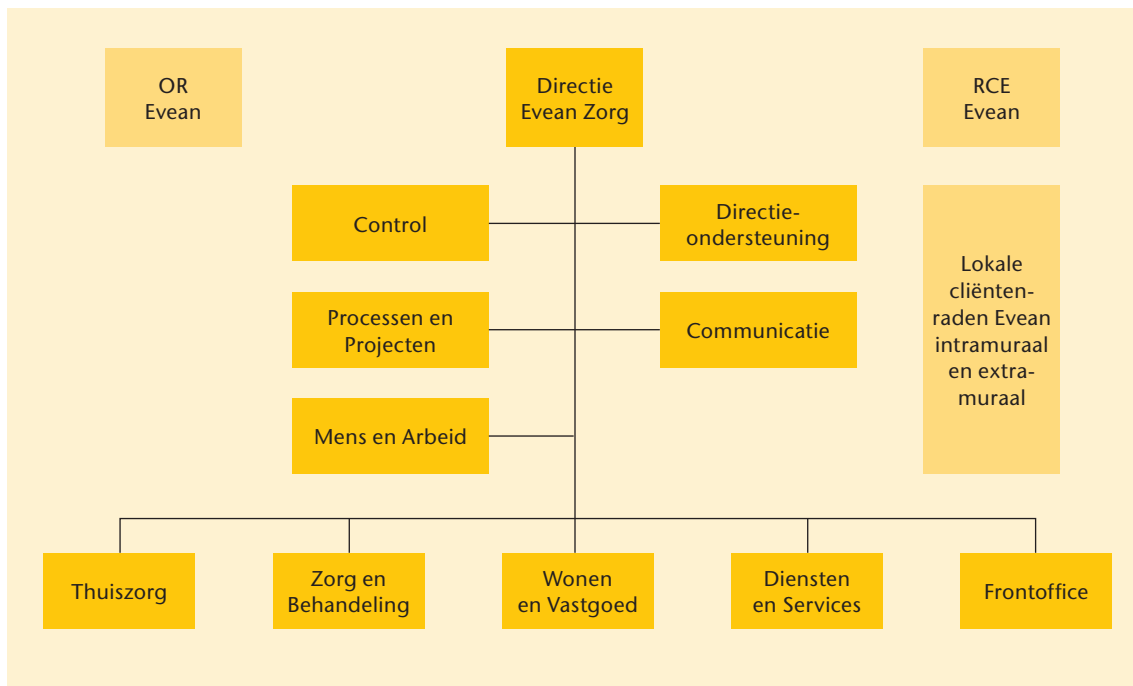
- Elk bedrijfsonderdeel wordt geleid door een manager. De manager vormt samen met de leidinggevenden en stafmedewerkers het managementteam van het betreffende bedrijfsonderdeel.
- De directie en de managers van de bedrijfsonderdelen worden ondersteund door de afdelingen Control, Directieondersteuning, Projecten en Processen, Communicatie en Mens en Arbeid.

De directie en de managers van de bedrijfsonderdelen vormen samen met de managers Control, Projecten en Processen, Communicatie en Mens en Arbeid en de directiesecretaris het Managementteam (MT). Tevens heeft de manager Zorg PartiCura zitting in het MT Evean.

- Eind 2017 heeft een wijziging in de samenstelling van het MT Evean plaatsgevonden, voortvloeiend op het voornemen om het ondersteunende bedrijfsonderdeel Diensten en Services te integreren in de bedrijfsonderdelen Zorg en Behandeling, Thuiszorg en Wonen en Vastgoed, en de ondersteunende afdelingen Wonen en Vastgoed, Communicatie en Frontoffice onder te brengen in een afdeling Centrale Services. Deze ondersteunende afdelingen worden in het MT vertegenwoordigd door de kwartiermaker Centrale Services.
- Evean heeft één Ondernemingsraad (OR). Naar aanleiding van de fusie van Convean (Evean Werkt) en Evean is per 1 februari 2017 de nieuwe (tijdelijke) OR Evean geformeerd, die bestaat uit leden vanuit de (voormalige) OR Convean en OR Evean.
- Evean heeft 18 cliëntenraden: de intramurale locaties hebben ieder afzonderlijk een cliëntenraad (13*), en voor de thuiszorg zijn er vier regionaal georganiseerde cliëntenraden. Daarnaast is er een Regionale Cliëntenraad Evean die bestaat uit een afvaardiging uit de lokale intramurale en extramurale cliëntenraden.

* Het Korthagenhuis en De Kimme beschikken niet over een cliëntenraad in de zin van de Wmcz

Stand 31 december 2017

**Toelatingen**

Eveen beschikt over een toelating tot de WTZi (Wet Toelating Zorginstellingen). Deze toelating is nodig om zorg te kunnen aanbieden op grond van de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg en om voor vergoeding in aanmerking te komen.

➤ 2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Eveen is actief op verschillende terreinen in de vorm van:

- Verpleging en verzorging
- Eerstelijns verblijf
- Geriatrische Revalidatiezorg
- Thuiszorg
- Wijkverpleging
- Medisch specialistische Verpleging Thuis
- Nacht- en waakzorg
- Thuisbegeleiding
- Dagbesteding
- Verzorgd wonen

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

Cliënten

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	nee

Patiënten/cliënten gehele organisatie (exclusief medisch-specialistische zorg)	Aantal patiënten/cliënten
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg op 1 januari van verslagjaar (a)	8.261
Aantal nieuw ingeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (b)	8.660
Totaal aantal unieke patiënten/cliënten in zorg in verslagjaar (c=a+b)	16.921
Aantal uitgeschreven unieke patiënten/cliënten in verslagjaar (d)	8.971
Aantal unieke patiënten/cliënten in zorg/behandeling op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	7.950

Cliënten Zvw en Wlz	Aantal cliënten
Cliënten Wlz op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten op basis van een ZZP/zorgprofiel	1.455
Aantal cliënten op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT)	91
Aantal cliënten op basis van een Modulair Pakket Thuis	336
Aantal cliënten dat zorg bij u inkoopt o.b.v. persoonsgebonden budget	5
Aantal cliënten extramurale behandeling (tijdelijke subsidieregeling)	21
Cliënten Zvw op 31-12 verslagjaar	
Aantal cliënten wijkverpleging, inclusief Intensieve Kindzorg	5.388
Aantal cliënten geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	126
Aantal cliënten eerstelijnsverblijf	65

Aantal Wmo-cliënten	Aantal
Aantal Wmo-cliënten op 1 januari van verslagjaar (a)	557
Aantal nieuw ingeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (b)	268
Totaal aantal Wmo-cliënten in zorg/behandeling in verslagjaar (c=a+b)	825
Aantal uitgeschreven Wmo-cliënten in verslagjaar (d)	232
Aantal Wmo-cliënten op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	593

Personeel

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)	387	157	493	202	3.236	1.930
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	95	12	180	56	858	446
Totaal personeel in loondienst (a+b)	482	169	673	258	4.094	2.376
Ingehuurd personeel						
Cliëntgebonden personeel (a)	76	44	55	38	265	152
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	34	17	23	12	52	24
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	110	61	78	50	317	176
Stagiaires	128	84	106	70	77	47
Vrijwilligers	210	33	180	28	1.310	185

Verdeling personeel naar financieringsstroom	Zvw	Wlz	WMO	Jeugd-wet	Forensische Zorg	Overig
Percentage fte (totaal personeel in loondienst, zelfstandigen en inhuur)	40%	55%	4%	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		
Cliëntgebonden personeel in loondienst (a)	3.074	1.834
Niet-cliëntgebonden personeel in loondienst (b)	815	424
Totaal personeel in loondienst (a+b)	3.889	2.258
Zelfstandigen		
Cliëntgebonden personeel (a)	1	1
Niet-cliëntgebonden personeel (b)	0	0
Totaal zelfstandigen (a+b)	1	1
Ingehuurd personeel		
Ingehuurd cliëntgebonden personeel (a)	260	144
Ingehuurd niet-cliëntgebonden personeel (b)	50	23
Totaal ingehuurd personeel (a+b)	310	167
Nadere specificatie cliëntgebonden medewerkers (loondienst + inhuur), niet voor jeugdhulp en jeugdbescherming en -reclassering		
Specialist ouderengeneeskunde/basisarts		
(GZ-)Psycholoog	12	7
Verpleegkundig specialist	83	48
Verpleegkundige hbo	250	145
Verpleegkundige mbo	260	151
IG-Verzorgende	1.298	749
Verzorgende/helpende	1.146	662
Zorghulp	38	22

Vacatures		
Personeel	Totaal aantal vacatures op 31-12 verslagjaar	Waarvan moeilijk vervulbaar
Totaal personeel	53 (76 fte)	53 (76 fte)
Waarvan personeel met patiënt-/cliëntgebonden functies (zoals verpleegkundigen/verzorgenden, agogisch begeleiders mbo, agogisch begeleiders hbo, medici, gedragskundigen)	53 (76 fte)	53 (76 fte)

Capaciteit, productie en omzet

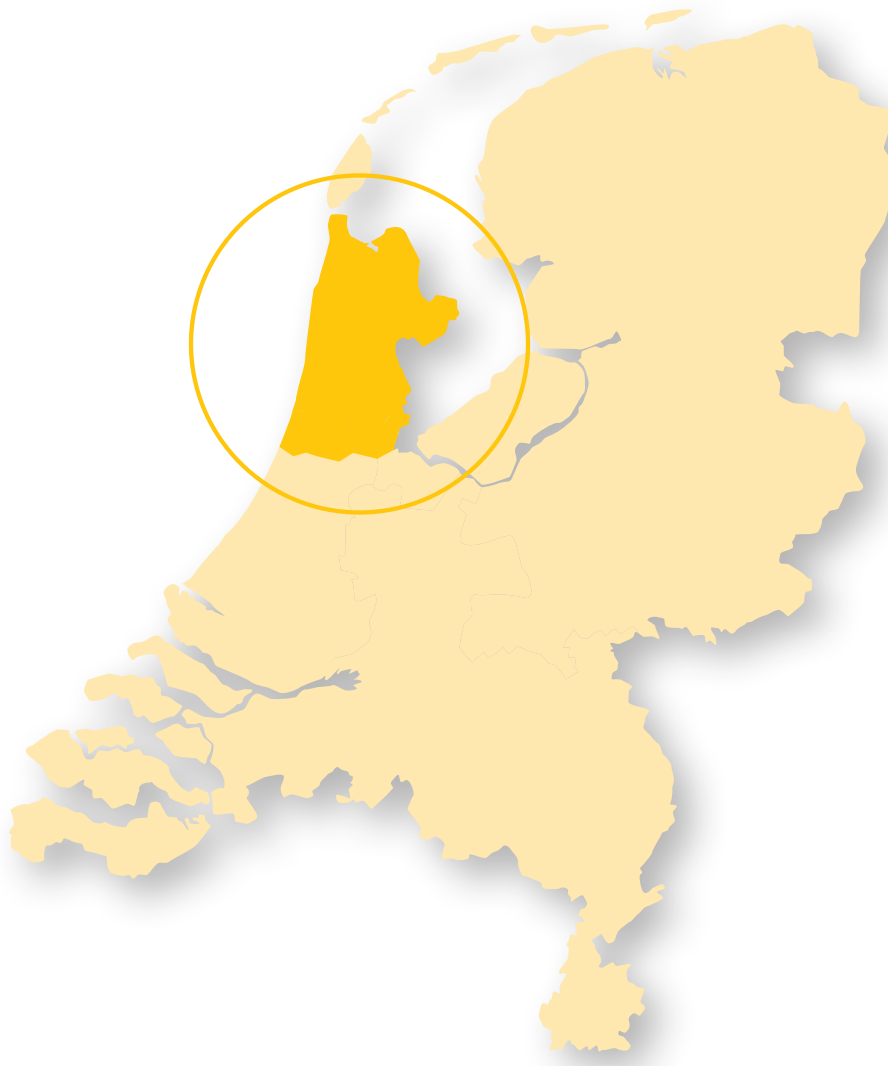
Intramurale capaciteit	
Capaciteit	Aantal op 31-12 verslagjaar
Aantal bedden dat beschikbaar is voor verblijfszorg	1.641
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor Wlz-zorg met verblijf	1.456
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor geriatrische revalidatiezorg (verblijf op basis van DBC)	120
Waarvan bedden/plaatsen dat beschikbaar is voor eerstelijnszorg	65

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	534.143
Aantal dagen zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	33.405
Omzet zorg op basis van Volledig Pakket Thuis	4.562.351
Omzet zorg op basis van Persoonsgebonden Budget	233.980
Omzet zorg op basis van eerstelijnszorg (tijdelijke subsidieregeling)	3.856.735
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	1.453
Aantal in verslagjaar gesloten DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	1.732
Omzet op basis van DBC's / DBC-zorgproducten geriatrische revalidatiezorg	10.636.470

2.3.3 Werkgebieden

Evean biedt zorg en ondersteuning in een groot deel van Noord-Holland, te weten in de kop van Noord-Holland, Zaanstreek/Waterland en Amsterdam.



➤ 3.1 Normen voor goed bestuur

Voor alle groepsmaatschappijen binnen Espria gelden hoge normen voor professioneel bestuur, professioneel toezicht en zorgvuldige verantwoording. Hierdoor weten cliënten en verschillende relaties zich verzekerd van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Normen voor goed bestuur zijn voor alle groepsmaatschappijen eenduidig gedefinieerd. Een verdere toelichting op het gevoerde beleid in 2017 ten aanzien van bestuur en toezicht is opgenomen in het geconsolideerde jaarverslag 2017 van Espria.

De bepalingen van de Governancecode Zorg zijn verwerkt in de governancestructuur van Espria en haar groepsmaatschappijen. Per 1 januari 2017 is een nieuwe Governancecode Zorg van toepassing. De volgende zeven principes vormen het uitgangspunt voor de nieuwe Governancecode:

- De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten;
- De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie;
- De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden;
- De raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie;
- De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling;
- De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie;
- De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

Voor de wijze waarop de nieuwe Governancecode Zorg is geïmplementeerd wordt verwezen naar het geconsolideerde jaarverslag 2017 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 2017 van Espria.

➤ 3.2 Raad van Bestuur/Directie

Het concern Espria bestaat uit een aantal groepsmaatschappijen die in meerdere branches actief zijn: de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg; de Geestelijke Gezondheidszorg; de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking; de Jeugdgezondheidszorg en Personenalarmering. Het statutaire bestuur over elk van de groepsmaatschappijen wordt uitgevoerd door de Raad van Bestuur van Espria. In 2017 bestond de Raad van Bestuur uit de volgende leden:

- Dhr. J.L. Kauffeld, voorzitter
- Dhr. A.M. Notermans, lid

Op het niveau van Espria als geheel worden afspraken gemaakt over de strategie, het portfolio-beleid en het regiobeleid. Gezamenlijk wordt verder invulling gegeven aan kwaliteit en veiligheid, personeelsbeleid en onderzoek en ontwikkeling. Voor de planning & control cyclus wordt uitgegaan van een gestandaardiseerde opzet binnen de jaarkalender.

De directies van de groepsmaatschappijen besturen hun eigen bedrijfsonderdeel binnen de kaders die in concernverband zijn vastgesteld. Zij stellen een beleidsplan op binnen de concernkaders, zien toe op de uitvoering daarvan en de naleving van wet- en regelgeving. De directies van de groepsmaatschappijen zijn integraal verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van zorg, het gevoerde personeelsbeleid en een passende financiële bedrijfsvoering. Samen met de directies van andere bedrijfsonderdelen wordt samengewerkt ten behoeve van een zo groot mogelijke synergie en de realisatie van de strategie van het concern als geheel. Over het gevoerde beleid legt de directie verantwoording af aan de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur bevordert de samenwerking binnen en buiten het concern en bewaakt de ontwikkeling van het concern als geheel en haar afzonderlijke onderdelen. Op zijn beurt legt de Raad van Bestuur verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Commissarissen.

➤ 3.3 Raad van Commissarissen

Espria heeft een Raad van Commissarissen. Deze Raad van Commissarissen voert ook het toezicht over Evean. 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 als geheel en op elk van zijn leden.

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 2017 doet de Raad van Commissarissen verslag over zijn activiteiten en werkwijzes in het verslagjaar.

➤ 3.4 Medezeggenschap

3.4.1 Cliëntenraad

Structuur cliëntenmedezeggenschap

De Regionale Cliëntenraad Evean (RCE) is in november 2014 opgericht. De drie voormalige regionale cliëntenraden van Noord-Holland-Noord, Zaanstreek/Waterland en Amsterdam zijn hierin opgegaan.

Met uitzondering van het Twiskehuis zijn alle lokale cliëntenraden, inclusief de thuiszorggraden, aangesloten bij de RCE. Helaas hebben niet alle aangesloten raden een afgevaardigde in de RCE.

Twee leden van de RCE hebben zitting in de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Espria.

Taak en functie

De RCE adviseert (gevraagd en ongevraagd) over Eveanbrede beleidsvoornemens en overlegt hierover met de directie. Daarnaast is de RCE een platform waar de leden ervaringen kunnen uitwisselen. Voorgenomen besluiten op lokaal niveau worden besproken met de lokale cliëntenraad.

Op 13 maart 2017 heeft de RCE zijn eigen functioneren geëvalueerd en is gesproken over de gewenste samenstelling en het werken met commissies.

Vergaderingen

De RCE vergaderde in 2017 tien keer. Zes van de tien vergaderingen werden gevolgd door een overlegvergadering met de directeur. In december werd de geplande beleidsmiddag met de directie wegens slecht weer (code rood) geannuleerd en verplaatst naar februari 2018.

In 2017 heeft de RCE afscheid genomen van vier gerespecteerde leden: Mw. Rijkens, mw. Möring, mw. De Groot en de heer Van Geffen. Alleen mw. De Groot is opgevolgd door een lid van de raad die zij vertegenwoordigde. De andere lokale raden hebben geen opvolger kunnen afvaardigen.

Ook werd afscheid genomen van Marion van Overbeek. Zij was bijna drie jaar lang ambtelijk secretaris van de RCE.

Commissies

De Commissie Facilitair Bedrijf is per 1 januari 2017 opgeheven. De Financiële Commissie was er in 2017 nog wel. Deze commissie heeft tot taak de RCE te adviseren over financiële documenten, zoals de begroting van Evean en de jaarrekening. Ook bespreekt deze Commissie de 4-maandsrapportages van Evean en de jaarlijkse Kaderbrief van Espria met vertegenwoordigers van Evean. Momenteel bestaat de Commissie uit de heren Hero van der Lei, Ed Ott en Peter van der Zon. Deze laatste neemt niet deel aan de vergaderingen van de RCE. Hij is voorzitter van de cliëntenraad van het EDD.

Klankbordgroepen en werkgroepen

Verschillende RCE-leden namen deel aan klankbordgroepen van Evean, zoals die in het kader van de zorginkoop en besteding van de extra WLZ-middelen. Ook heeft de RCE een mening kunnen geven over de laatste kandidaten voor de functie van directiesecretaris en het cliëntportaal Caress. Op 16 mei 2017 heeft een afvaardiging van de RCE deelgenomen aan de HKZ-audit.

Communicatie

De RCE bracht tot en met juni 2017 na elke vergadering een nieuwsbrief uit voor de lokale raden. Daarna is in verband met het vertrek van de ambtelijke secretaris en het ontbreken van een opvolger geen nieuwsbrief meer uitgebracht. De RCE heeft afgezien van het uitbrengen van een papieren informatiekraant voor cliëntenraden. In plaats daarvan wil de RCE de informatie over het werk van cliëntenraden op de website van Evean verbeteren. Dit staat in 2018 opnieuw op de agenda.

Uitgebrachte adviezen

De RCE heeft in 2017 een advies uitgebracht over: het elektronisch cliëntdossier (Caren Zorgt), de benoeming van de directeur bedrijfsvoering, het inrichtingsplan frontoffice, prijsaanpassing services, dagbesteding en banqueting, risicobereidheid en afschaffen dienstkleding. De RCE adviseerde over deze beleidsvoornemens positief, waarvan bij de laatste drie onder voorwaarden. De adviesaanvraag inzake herinrichting textielservice loopt nog.

Thema's die in de RCE aan de orde zijn geweest

Naast de adviesaanvragen zijn diverse onderwerpen in de RCE aan de orde geweest: de visie op en stand van zaken dagbesteding, het ziekteverzuim onder medewerkers, de reorganisaties, de voortgang van en ervaringen met Thuis bij Evean, plannen voor Thuis met Evean, camera-beveiliging, Zorgkaart Nederland, cliëntmedezeggenschap extramuraal, het vrijwilligersbeleid, het instrument voor het meten van cliëntervaringen, het jaarverslag van de klachtencommissie en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Daarnaast is met de directie regelmatig gesproken over een betere informatievoorziening aan de RCE, de wens van de raad om eerder in besluitvormingsprocessen betrokken te zijn en de ambtelijke ondersteuning van de RCE. Het niet (tijdig) betrokken zijn van veel lokale raden en van de RCE bij de begroting is een jaarlijks terugkerend onderwerp. In november 2017 heeft de directie de RCE uitgebreid geïnformeerd over de voortgang van het Jaarplan 2017 en de financiële situatie van Evean.

3.4.2 Ondernemingsraad

Structuur van de Ondernemingsraad Evean per 1 februari 2017

Naar aanleiding van de fusie tussen de OR Convean en de OR Evean is per 1 februari 2017 de nieuwe (tijdelijke) OR Evean geformeerd, verder te noemen OR Evean. De OR Evean bestaat uit leden vanuit de (voormalige) OR Convean en OR Evean. De OR Evean heeft alle bevoegdheden ten aanzien van besluitvorming betreffende alle advies- en/of instemmingsaanvragen en tevens over alle zaken die betrekking hebben op de CAO en personele regelingen Evean-breed. De OR Evean behartigt de belangen van de medewerkers van Evean.

Werkwijze OR Evean

De OR Evean heeft 1x per maand zijn reguliere overleg gehad en heeft 1x per maand overleg gehad met de directie. De overleggen met de directie hebben onder andere in het teken gestaan van de fusie tussen Evean en Convean, financiële positie, kaderbrief Evean, jaarplan 2017, en begroting 2017.

In 2017 zijn er 3 BOT (Benen-Op-Tafel) Overleggen met de directie geweest. Deze stonden in het teken van de evaluaties van de fusie tussen Convean en Evean, de reorganisatie van de ondersteunende diensten, blik op de toekomst, de nieuwe medezeggenschapstructuur en de samenwerking tussen de OR Evean en de directie.

In de nieuwsbrief van de OR Evean zijn de medewerkers maandelijks geïnformeerd over alle lopende zaken gedurende het jaar.

Op Intranet worden ter informatie voor de medewerkers de agenda's en verslagen van de OR Evean gepubliceerd.

WOR artikel 24 overleg

De OR Evean heeft op 16 mei 2017 en 5 december 2017 een artikel 24 overleg in het kader van de WOR (Wet op de Ondernemingsraden) uitgeschreven. Hierbij waren de Raad van Bestuur en directie Evean aanwezig.

Op de agenda stond o.a.: evaluatie Evean (afgelopen halfjaar, huidige situatie en toekomstvisie), nieuw overeengekomen medezeggenschapstructuur, algemene gang van zaken Evean (art.24 WOR), financiële positie Evean/stand van zaken jaarplan, voortgang project Thuis bij/ met Evean, integratie PartiCura bij Evean incl. medezeggenschapstraject en organisatiestructuur/organogram Evean.

Werkconferentie/trainingen

Op 26 april 2017 heeft de OR Evean een 1-daagse werkconferentie gevolgd met als onderwerp: De weg naar medezeggenschap bij Evean.

In april 2017 heeft de OR Evean een 2-daagse training gevolgd. De directie was voor een ochtenddeel aanwezig met als onderwerp de verwachtingen naar elkaar en hoe samen vorm te geven aan de nieuwe medezeggenschap. De verdere onderwerpen in deze 2 dagen waren strategisch versus operationeel denken, slim samenwerken en vergaderen met de nieuwe OR Evean, communicatiestijlen en verdelen van de rollen van het dagelijks bestuur en indelen commissies.

Op 25 oktober 2017 heeft de “nieuwe” OR Evean – na het samengaan van de OR van Evean en Convean (Evean Werkt – zijn functioneren geëvalueerd en gekeken naar de samenwerking met de diverse partners. Dit heeft mede geleid tot nieuwe samenwerkingsafspraken met de directie.

Op 21 december 2017 is een afvaardiging van de OR Evean aanwezig geweest bij de werkconferentie Mens & Arbeid welke was georganiseerd door Espria. Ook de directies en leden van de Centrale Ondernemingsraad Espria en leden van de andere ondernemingsraden binnen Espria waren aanwezig.

Toogdag

Op 9 november 2017 is de OR Evean aanwezig geweest op de Toogdag Espria, georganiseerd voor alle ondernemingsraden van de onderliggende entiteiten.

De dag stond in het teken van het thema: Mens & Arbeid.

Uitgebrachte adviezen OR Evean 2017

Door de OR Evean zijn acht adviezen uitgebracht in 2017. Deze adviesaanvragen zijn in opdracht van de OR Evean behandeld in de diverse commissies en/of werkgroepen van de OR Evean.

De commissies en/of werkgroepen hebben preadviezen uitgebracht naar de OR Evean, waar vervolgens de besluitvorming heeft plaatsgevonden.

Hieronder een lijst van de uitgebrachte adviezen:

- Thuis bij Evean;
- Inrichtingsplan Front-Office (De OR heeft zich onthouden van advisering omdat de raad in verband met de reeds in gang gezette processen geen wezenlijke invloed heeft kunnen uitoefenen.);
- Uitvoeringsadviesaanvraag Inrichtingsplan Diensten & Services;
- Uitvoeringsadviesaanvraag Inrichtingsplan Zorg & Behandeling met betrekking tot de locaties Guisveld en Swaensborch;
- Herinrichting Specialistische teams en wondzorg;
- Afdeling Recruitment;
- Inrichtingsplannen Thuis bij Evean, locaties Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis, Oostergouw en Rosariumhorst;
- Middelpunt (een ontmoetingsplek centraal gelegen in het hart van iedere locatie).

Uitgebrachte instemmingen OR Evean 2017

In 2017 heeft de OR Evean acht keer instemming verleend. Deze instemmingaanvragen zijn in opdracht van de OR Evean behandeld in de diverse commissies en/of werkgroepen van de OR Evean. De commissies en/of werkgroepen hebben preadviezen uitgebracht naar de OR Evean, waar vervolgens de besluitvorming heeft plaatsgevonden.

Hiernavolgend de lijst van de verleende instemmingen:

- Oplossingsgericht verzuimmanagement;
- Beleid Bedrijfshulpverlening (BHV) en Opleidingsplan BHV;
- Strategisch Opleidingsplan Evean;
- Kader Kanteling Werktijden Thuiszorg;
- Risico Inventarisatie & Evaluatie Rosariumhorst;
- Wijziging rooster werktijden Technische Dienst;
- Verzuimreglement, versie 2;
- Kader Kanteling Werktijden Intramuraal;
- Harmonisatie Personele regelingen (De OR heeft deze in 2017 ontvangen maar handelt deze in 2018 af).

Verder heeft de OR Evean de evaluaties van de inrichtingsplannen reorganisatie Evean Zorg 2016 behandeld en een reactie naar de directie gestuurd over:

- Locaties Guisveld en Swaensborch;
- Afdeling Communicatie;
- Afdeling Mens en Arbeid.

➤ 4.1 Meerjarenbeleid

4.1.1 Missie, visie en kernwaarden

Onze missie

Eveen staat voor het behoud van de identiteit van mensen. Ieder mens wil graag zichzelf zijn. Hij wil zo lang mogelijk zelfstandig en waardevol kunnen leven. Hij heeft de behoefte de eigen identiteit te behouden. Wanneer als gevolg van ouderdom, aandoening, of een andere persoonlijke situatie een beroep moet worden gedaan op professionele zorg en ondersteuning, blijft deze behoefte onverminderd van kracht. Ook al is (tijdelijk) zorg en ondersteuning nodig.

Onze visie

De behoefte van onze cliënt staat voorop. Wij luisteren goed om te achterhalen op welk terrein de behoefte ligt. De cliënt bepaalt in samenspraak met onze professionals welke zorg en ondersteuning het beste past. Onze professionals regisseren de zorg en ondersteuning rondom de cliënt, rekening houdend met de mogelijkheden. Het liefste thuis en als dat niet mogelijk is, elders. Zij werken daarbij nauw samen met partners en passen de laatste wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen toe.

Kernwaarden Eveen

Binnen Eveen spreken we elkaar als collega's aan op de volgende kernwaarden:

Uitnodigend	Je stelt je vriendelijk, gastvrij en geïnteresseerd op.
Deskundig	Je zet je vakkennis en ervaring mensgericht in.
Bevlogen	Je werkt vanuit je hart en je staat voor het bevorderen van het welbevinden van de ander en jezelf.
Betrouwbaar	Je doet wat je zegt en zegt wat je doet. Je kent en neemt je verantwoordelijkheid.
Samen	Je zoekt en benut elkaars kwaliteiten. Je geeft en haalt feedback.

4.1.2 Van missie en visie naar de dagelijkse zorg

Strategische doelstellingen

De missie en visie van Eveen zijn in 2015 ontwikkeld en zijn belangrijke bouwstenen voor de meerjarige ontwikkeling van onze organisatie. De visie van Eveen staat als een huis: de behoefte van de cliënt staat voorop! Onze kernwaarden stimuleren de strategische ontwikkeling waarbij het programma Thuis bij/met Eveen de rode draad is in wie wij als organisatie willen zijn.

Onze missie en visie hebben wij vertaald naar vijf strategische doelstellingen:

1. De cliënt staat centraal in alles wat we doen
2. De beste professionals aan ons binden
3. Meer verbinding en samenwerking
4. Rendement om te investeren en continueren
5. Voortdurend toepassen van de meest recente inzichten

Van strategie naar uitvoering

Evean organiseert de zorg en ondersteuning in samenspraak met en rondom de cliënt. Dit houdt in dat we met alle partijen - betrokken bij de cliënt - goed moeten samenwerken. Daartoe is het nodig dat we goede relaties onderhouden. Draagvlak en betrokkenheid van cliënten, cliëntenraad, medewerkers, ondernemingsraad en samenwerkingspartners bij onze plannen is essentieel. Zij zijn voor ons een sterke gesprekspartner om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren.

Voorheen lag de focus op het proces en het uitvoeren van taken en minder op het welbevinden van de cliënt. Werken vanuit onze missie en visie vraagt andere competenties en gedrag van alle medewerkers en is hierbij het cruciale veranderpunt en tevens de grootste uitdaging. De cliënt bepaalt zelf welke zorg wanneer nodig is. De medewerker ondersteunt hierbij vanuit zijn of haar professionele kader. De interactie met en tussen medewerkers en de aansturing van medewerkers zal de nieuwe manier van werken tussen professional en cliënt moeten ondersteunen. Hierbij zijn het benutten van talenten en plezier in het werk heel belangrijk.

Alle locaties en extramurale teams van Evean voldoen aan wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen. Evean wordt door een aantal instanties gecontroleerd, waaronder de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Landelijk is afgesproken aan welke eisen goede zorg moet voldoen. Tegenwoordig wordt van alle zorgorganisaties gevraagd aan te tonen dat zij kwalitatief goede zorg leveren. Naast veilige zorg vinden wij het welbevinden van de cliënt een net zo belangrijke kwaliteitseis. Er zijn certificatie-schema's ontwikkeld om kwaliteit in de zorg te toetsen. Evean is gecertificeerd en wordt jaarlijks opnieuw getoetst.

Het hebben en benutten van optimale processen en juiste (management)informatie is essentieel om het samenspel tussen cliënt en medewerker te ondersteunen. In de zorgsector wordt gewerkt met vele procedures en voorschriften. Vaak nuttig, maar regelmatig staan deze 'papierentijgers' op gespannen voet met een flexibele en cliëntgerichte ondersteuning. Het is daarom noodzakelijk dat werkprocessen en de koppeling van systemen en ICT-architectuur zodanig zijn ingericht dat de relatie cliënt - medewerker ontlast wordt van administratieve lasten en regeldruk. Financiële data (o.a. kostprijzen), kennis over de cliënt en (zorg) inhoudelijke kennis moeten beschikbaar zijn. Het ministerie van VWS heeft Evean door onze deelname aan het vernieuwingsprogramma Waardigheid en Trots voor 2016 en 2017 de benodigde regelruimte voor verandering gegeven.

Sturen en steunen: vakmanschap en verantwoordelijkheid

Professionaliteit en verantwoordelijkheid

De professionals van Evean werken primair vanuit betrokkenheid. De persoonlijke relatie met cliënten en zijn familie staat voorop. De menselijke maat is uitgangspunt. Omdat onze medewerkers echter niet alles kunnen, vragen wij ze om ook aan te geven waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Dat kan zowel over het eigen teamfunctioneren, (specialistische) zorginhoudelijke vragen als bedrijfsmatige aandachtspunten gaan.

Kijkrichting

De kijkrichting bij de opbouw van de organisatie Evean is vanuit het primair proces, waarin primair het ondersteunen van de relatie cliënt en de direct bij de cliënt betrokken (zorg)-ondersteuners centraal staat. Ondersteuning van deze medewerkers moet komen van de locatiemanagers. De inzet van specialisten op zorginhoud en bedrijfsvoering is daarop weer ondersteunend. Hierbij kijken wij goed naar de span of support, zodat lijnmanagers niet alleen zaken kunnen overzien (control), maar ook gezien kunnen worden door hun medewerkers (support).

Het managementteam van Evean ziet toe op een goede samenhang tussen een gezond huis-houdboekje en goede dienstverlening. Lijn- en stafmanagers in het MT ondersteunen de managers in het primair proces door conceptverheldering, heldere projectopdrachten, klankbordgesprekken en frequente coaching om dit te bereiken. Elkaar zien en voldoende gezien worden, is gericht op het verkleinen van blinde vlekken en het versterken van elkaars ondernemingskracht.

4.1.3 Kijkrichting met focus op de menselijke maat

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 invulling aan. De persoonlijke relatie met de cliënt en zijn/haar familie staat dus voorop. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Nu, maar zeker ook in de toekomst.

Eind 2017 is een hierbij voor Evean passende nieuwe kijkrichting geformuleerd waarin de menselijke maat altijd het uitgangspunt is, en waarin we willen sturen op kwaliteit vanuit betekenisvolle relaties.

Inspelen op behoeften cliënten / hun verwanten vanuit de persoonlijke relatie

Zoals gezegd, staat de persoonlijke relatie met cliënten en hun familie centraal. Dat moet iedere dag weer worden waargemaakt. Waar hebben ze behoefte aan? Wat kunnen we voor hen doen vandaag? Die vragen moeten steeds gesteld worden. En natuurlijk kunnen niet alle vragen beantwoord of verzoekjes gehonoreerd worden. Geef als medewerker aan waar je hulp of ondersteuning bij nodig hebt. Dat kan het functioneren van het eigen team betreffen, maar ook over zorginhoudelijke vragen en bedrijfsmatige aandachtspunten gaan.

Prioriteiten stellen

De kijkrichting brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Iedereen is net als thuis medeverantwoordelijk voor het op orde houden van het huishouden en het bijbehorend huishoudboekje. Daarbij hebben we te maken met beperkte (financiële) middelen. Daarom moeten er permanent prioriteiten gesteld en keuzes gemaakt worden. Belangrijk is dat we leren doen, samen met de cliënt en zijn familie. Door het stellen van prioriteiten wordt het voor onze medewerkers makkelijker om de relatie 'warm te houden'. Kan een medewerker bijvoorbeeld niet met de cliënt naar buiten als hij/zij dat wil, dan kan hij/zij het bijvoorbeeld ook aan familie of een vriend/vriendin van de cliënt vragen. We hoeven dus niet direct nee te verkopen, maar gaan op zoek naar een passende oplossing. Prioritering betekent voor leidinggevend en staf dat het makkelijker is om betrokkenen in dit keuzeprocess te faciliteren.

Werken vanuit een support- en servicegedachte

Samen sturen we vanuit persoonlijke relaties en als leidinggevend/staf richten we ons op het 'ontzorgen' van de directe zorgrelaties. Belangrijke schakels in dit verhaal zijn de locatie-managers/integraal teamleiders (intramuraal) en hoofden zorg/coördinerend wijkverpleegkundigen (extramuraal).

Deze zetten we in hun kracht, zodat er steeds meer gewerkt wordt vanuit een support- en servicegedachte naar cliënten en medewerkers in de directe zorg. Dit alles met het doel om de beste zorg 'Thuis bij/ met ...' te bieden; intramuraal en extramuraal.

Nog meer aandachtspunten

De kijkrichting herbergt nog meer verbeteringen en aandachtspunten, zoals de zichtbaarheid en nabijheid van de leidinggevend voor cliënten en medewerkers, het bevorderen van een open aanspreekcultuur (samenwerken = samen spreken en samen leren!), het maken van 'klantprofielen' en projectmatig werken om optimale zorg te kunnen verlenen.

➤ 4.2 Algemeen beleid verslagjaar

4.2.1 Belangrijkste inspanningen en prestaties in 2017

Thuis bij / met Evean

Thuis bij / met is het strategisch Veranderprogramma van Evean. De kern van dit programma is het creëren van een cultuur en een bijpassende inrichting van de organisatie, waarin medewerkers ondersteund worden om datgene te kunnen doen wat écht belangrijk is voor de cliënten van Evean.

Thuis bij / met biedt antwoord op de vraag van de toekomstige klant van Evean, waarbij het gaat om de mens die zich veilig thuis voelt bij Evean en bovenal zichzelf kan zijn. Minder ‘verplichtingen’ en eigen keuzes buiten officiële kaders geven ruimte aan het leven van een cliënt en in het werk van onze medewerkers. Onderdeel van het programma zijn groeisessies voor medewerkers die onder andere gericht zijn op bewustwording en het nemen van verantwoordelijkheid.

Het programma Thuis bij / met zetten we in met het oog op de toekomst. Dit is het vertrekpunt van ons doen en laten voor de komende jaren. Dat geldt voor al onze locaties en voor ons volledige zorgaanbod. De ‘Thuis bij-ervaring’ moet leven op alle locaties. Bij de locaties die nog niet zo werken, gaan we dit versnellen. Het programma heeft een link met alle thema’s in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Eind 2018 zijn alle medewerkers hierin geschoold en praktiserend.

In 2017 zijn veel inspanningen gedaan voor de verdere invoering van het programma binnen Evean. Een niet-uitputtende greep van de gedane inspanningen en resultaten:

- Betere dialoog met de klant. Er is een start gemaakt met de implementatie van gesprekshulpmiddel GWI. Ook is het geïntegreerd in het nieuwe ECD.
- Welbevinden in balans met zorg en behandeling. Er is ruimte gecreëerd voor teams en medewerkers om ervoor te zorgen dat bewoners zich echt thuis voelen. Medewerkers zijn zich bewust van het grote belang voor bewoners.
- Start van Het Middelpunt: fysiek informatie-, ontmoetingspunt en uitbureau dat receptie-functie vervangt. Gastvrouwen/-heren (vh. receptionisten) volgen training Gastvrijheid.
- Invoering integraal management: learning by doing. (Tijdelijke) locatieverantwoordelijken en integraal teamleiders zijn aangesteld op 6 locaties. Naast zorg hebben zij elk een aandachtsgebied: huishouding, huismeester restauratief, behandelaren / Het Middelpunt. Er is een nauwe samenwerking met behandelaren en facilitair. De samenwerking is intensiever, lijnen zijn korter en ze spreken dezelfde taal met elkaar.

- Introductie van de ‘aandachtsvelder’: medewerker die verantwoordelijk is voor een aandachtveld als ECD, medicatie, planning etc. Samen met alle aandachtsvelders is bedacht hoe hun rol eruitziet.
- Een kritische blik naar binnen. Met IGZ-indicatoren, Zorgkaart Nederland, kwaliteitsoverleg, spiegelgesprekken en tevredenheidsonderzoeken onder bewoners en medewerkers zien we erop toe dat het Thuis bij Evean-gedachtengoed blijvend is gewaarborgd.
- Nieuw voedingsconcept. Bijvoorbeeld eigen bereiding verse soep. Er zijn minder klachten over het eten.
- Naar gewenster gedrag. Medewerkers hebben kernwaarden- en groeisessies doorlopen. Vrijwilligers werden bijgepraat met een kernwaardensessie en theatervoorstelling.
- 60 verbetercoaches opgeleid. Zij ondersteunen leidinggevenden bij verandering op de afdeling.
- Uitrol integraal management van start op de VWS-locaties. Nieuw ECD ONS van start. Na klassikale scholing van key-users en planners, e-learning voor medewerkers, en conversie van dossiers uit Caress werkt iedereen nu met ONS.
- Zelf plannen. Op diverse afdelingen zijn zorgteams gestart met zelf roosteren.
- Een huiselijker en warmer huis. Medewerkers dragen geen uniform meer, maar eigen kleding en een naambadge.
- Beter afgestemde zorg. Er ligt een concreet plan om tot een verbeterde samenwerking tussen zorg en de medische dienst te komen.

Het Thuis bij-team heeft samen met betrokken medewerkers en cliënten/contractpersonen veranderkundig een belangrijke bijdrage geleverd aan de realisatie van bovenstaande resultaten. Dit hebben zij op de volgende manier gedaan:

Aftrap Thuis bij Evean voor 7 VWS-locaties

Voor Guisveld, Swaensborch, Rietvelden, Oostergouw, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis en Rosariumhorst leverde het team: meerjarenplan van aanpak, kernwaarden- en groeisessies, training verbetercoach, theatervoorstelling voor vrijwilligers en kick-off gastvrijheidstraining. In 4 huizen trainden we medewerkers in de Nieuwe Hersenkunde, in 2 startten we met spiegelgesprekken. Focus ligt op bewustwording, ‘willen en kunnen’.

Begeleiding werkgroepen VWS-locaties

In de werkgroepen ‘gedrag’, ‘primaire proces’, ‘planning’, ‘leefplezier’, ‘lekker eten’, ‘eisen aan het huis’ en ‘visie op wijk en omgeving’ hebben we opgehaald wat bewoners, familie en medewerkers willen.

Onze inzet voor Verzorgd Wonen en Dagbesteding Extramuraal

We organiseerden teambuildings- en themabijeenkomsten, uitgraaf-, kernwaarden- en groeisessies. Daarnaast verzorgden we voor Dagbesteding Extramuraal ook een leiderschapstraining, de training van verbetercoaches en het ontwikkelgesprek GWI voor medewerkers.

Thuis met Evean in de thuiszorg

Ook de thuiszorg is opgestart met het veranderprogramma Thuis met Evean. In het voorjaar van 2017 hebben we drie bijeenkomsten (uitgraafsessies) in Alkmaar, Purmerend en Guisveld gehad met thuiszorgmedewerkers, in het kader van ons Thuis met Evean-programma. Het waren inspirerende, actieve bijeenkomsten, waar we veel goede ideeën en inzichten hebben opgehaald. In het bijzonder was er aandacht voor de behoeften die medewerkers zelf hadden als het gaat om ondersteuning van de organisatie. Daarop is het programmaplan aangepast en het trainingsprogramma staat nu in de startblokken voor 2018.

Nog meer relevante projecten

We leverden de basis voor het gestandaardiseerd MDO, startten een pilot rond risicobereidheid, introduceerden Familienet op 7 VWS-locaties, voerden het meetinstrument GWI in, lanceerden integraal management en startten met de bouw van de inwerkapp Appical voor nieuwe medewerkers van Evean. Voor 6 VWS-locaties initieerden we het (trainings) programma voor gastvrouw-/heren en coördinatoren van Het Middelpunt. Voor 15 locaties verzorgden we de workshop 'GWI Cliënt'.

Fusie Convean – Evean

In januari 2015 werd Convean (Evean Werkt B.V.) opgericht om sneller en flexibeler in te kunnen spelen op de veranderende zorgmarkt. In 2017 zijn de omstandigheden echter veranderd, de grenzen tussen intramuraal en extramuraal vervagen steeds meer. Naast zorgverzekeraars zijn gemeenten een belangrijke rol gaan spelen in ons veld. Het is belangrijk om een eenduidig en samenhangend aanbod van zorg- en dienstverlening te kunnen blijven waarborgen in een zorgmarkt die continu onder druk staat.

We zagen het risico ontstaan dat Convean en Evean op den duur uit elkaar zouden groeien. Voor medewerkers zouden er dan risico's ontstaan op rechtsongelijkheid en niet langer het idee bestaan voor hetzelfde doel te werken. Daarom is besloten Convean per 1 februari 2017 volledig op te laten gaan in Stichting Evean Zorg.

Bij de fusie met Evean Zorg hebben we de sterke punten van Convean intact gelaten. Met een slanke inrichting (op stafniveau) en meer verantwoordelijkheid bij de teams kunnen we kosten besparen en sneller inspelen op de vraag van de cliënt. Door de "vrije" positie heeft Convean zich vanaf de basis ontwikkeld, waardoor er grote stappen zijn gemaakt door alle medewerkers. Dat is een zeer positieve ontwikkeling geweest en dat hebben we dan ook meegenomen in de nieuwe bedrijfsstructuur.

Opening Recura

Op 2 maart 2017 is onze nieuwe locatie Recura Revalidatie aan de Zorgboulevard in Zaanstad officieel geopend. Vanaf 26 januari 2017 zijn alle cliënten van het transitorium in het oude gebouw van het Zaans Medisch Centrum verhuisd naar Recura Revalidatie. Hoogwaardige revalidatie is het motto. Recura is een samenwerking tussen Evean en het Zaans Medisch Centrum (ZMC). Door het samenkomen van medische en revalidatie expertise van het ZMC en Evean onder één dak kunnen onze cliënten optimaal en snel revalideren.

Recura Revalidatie is onderdeel van de productlijn Geriatrische revalidatiezorg (GRZ). Het is één van de revalidatielocaties, naast Eduard Douwes Dekker en Oostergouw waar GRZ wordt geleverd. Recura Revalidatie is een centrum voor kortdurende Geriatrische Revalidatie met de volgende zorgpaden: electieve heup/knie, traumatologie belastbaar, complexe revalidatie (technisch), hartfalen en COPD.

Opening Westerwatering

Voormalig verzorgingshuis Westerwatering is omgevormd tot een locatie voor Verzorgd Wonen: een combinatie van zelfstandig wonen, thuiszorg en ondersteunende diensten. Ouderen wonen hier in hun eigen huurappartement, geheel zelfstandig, maar wel in de nabijheid van ouderen, gezelligheid, thuiszorg en ondersteuning. De appartementen zijn gerenoveerd. Ook het restaurant en de centrale hal, waar de receptie plaats heeft gemaakt voor een mooie lobby, zijn flink onder handen genomen. Hierdoor is een mooie ruimte ontstaan om te wonen én om elkaar als huurders en buurtbewoners te ontmoeten. Zo blijft Westerwatering dé ontmoetingsplek in de wijk.

1 februari was een feestelijke dag in Westerwatering in Zaandam. De eerste drie huurders voor het nieuwe woonzorgconcept Verzorgd Wonen tekenden de huurovereenkomst en ontvingen de sleutels. Hiermee is Westerwatering de eerste locatie van Evean waar appartementen worden verhuurd binnen het concept Verzorgd Wonen.

Voor de opening op zaterdag 11 maart van het nieuwe Verzorgd Wonen Westerwatering was grote belangstelling. Honderden mensen, onder wie buurtbewoners, hebben een rondleiding gekregen door het pand en zorgden voor positieve geluiden over deze nieuwe woonvorm. Directeur Hans Admiraal, wethouder Jeroen Olthof en Parteon bestuurder Margriet Drijver openden gezamenlijk het nieuwe Verzorgd Wonen.

In het najaar van 2017 heeft een evaluatie plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan heeft de directie besloten de doelgroep voor de pilot Verzorgd Wonen Westerwatering uit te breiden, waarbij naast primaire doelgroep van ouderen met een extramurale zorgindicatie ook kwetsbare ouderen zonder of met marginale zorgbehoefte een woning toegewezen kan worden.

Ook wordt onderzoek gedaan naar aan de ene kant nadere samenwerkingsmogelijkheden met ketenpartners en aan de andere kant mogelijk alternatieve doelgroepen voor Verzorgd Wonen Westerwatering. Hierover wordt in 2018 een besluit genomen. Eind 2017 waren 35 van de 75 appartementen in Westerwatering verhuurd.

Na Westerwatering is in 2017 ook een start gemaakt in het Korthagenhuis in Amsterdam-Noord met het verhuren van appartementen in de vorm van Verzorgd Wonen. De leegstaande appartementen worden aan ouderen aangeboden die nog graag zelfstandig wonen, maar wel een thuiszorgindicatie hebben.

Start Frontoffice

De Frontoffice is de afdeling waar alle nieuwe en bestaande cliënten naar toe worden geleid; een afdeling die zorgt dat de vragen/problemen adequaat en efficiënt worden beantwoord of opgepakt, hetzij door de Frontoffice zelf, hetzij door ze bij de juiste afdelingen of deskundigen neer te leggen. De Frontoffice volgt daarbij het proces en kan de cliënt daardoor altijd snel van de laatste stand van zaken op de hoogte brengen.

De Front-office is onderdeel van de nieuwe koers die Evean vorig jaar is gaan varen. Sinds 1 januari 2017 is een nieuw team samengesteld, bestaande uit zorgconsulenten die in samenwerking met de locaties zorgen dat onze cliënten met een WLZ of ELV indicatie zo snel en zorgvuldig mogelijk op de juiste plek komen. Voor cliënten met een indicatie voor Geriatrische Revalidatie Zorg of Eerstelijns Verblijf intensief is Front Office 18 april 2017 gestart met één centraal aanmeldpunt.

Voor de thuiszorg verzorgen de zorgconsulenten van de Frontoffice vooral bemiddeling van cliënten, op het moment dat Evean de cliënt niet in zorg kan nemen. Zij zoeken contact met collega-zorginstellingen om de cliënt bij een andere zorgaanbieder onder te kunnen brengen. Het belangrijkste is dat de cliënt de zorg krijgt waar hij/zij recht op heeft, of dat nu bij Evean is of elders. De cliënt wordt op deze manier toch geholpen.

Voor het nieuwe Verzorgd Wonen van Evean, in Westerwatering en het Korthagenhuis, is een woonconsulente aan de Frontoffice verbonden. Zij weet alles op het gebied van huren, wet- en regelgeving en werkt nauw samen met onze zorgconsulenten voor alle cliënten die in aanmerking komen voor het verzorgd wonen.

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is op 13 januari 2017 opgenomen in het register van het Zorginstituut Nederland (ZINL) en per direct in werking getreden. Het kwaliteitskader omschrijft vereisten voor zorgorganisaties als Evean op het gebied van kwaliteit en biedt handreikingen hoe daaraan te werken.

Het kader biedt ruimte voor eigen interpretatie en lokale invulling. Wij vinden het als Evean belangrijk om vanuit de praktijk van de zorg en gesteund door een sterke visie, de ruimte te pakken en te laten zien hoe er bij Evean wordt gewerkt aan kwaliteit.

Hoe werkt het Kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader beschrijft aan welke vereisten goede zorg moet voldoen en is vooral gericht op leren en verbeteren. Het kader levert verschillende (nieuwe) verplichtingen op voor zorgorganisaties, met deadlines in 2017. In het verlengde van het kader worden ook verschillende ontwikkelopdrachten geformuleerd, zowel voor zorgorganisaties als voor sectorpartijen. Het kader vormt ook de basis voor toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en zorginkoop door de zorgkantoren.

Centraal in het toepassen staat het formuleren van een kwaliteitsbeleid in een kwaliteitsplan en het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsverslag. Deze documenten komen tot stand in samenspraak met cliënten en professionals. Het kwaliteitsverslag moet vanaf het verslagjaar 2017 op de website van de zorgorganisatie gepubliceerd worden. Het verslag speelt een belangrijke rol in de gesprekken met stakeholders (zorgkantoor en IGJ).

Kwaliteitsplan Evean

Eind 2017 is het Kwaliteitsplan Evean 2018 vastgesteld. In dit kwaliteitsjaarplan willen we laten zien dat zorg bovenal mensenwerk is; met mensen voor mensen. De cliënten en hun verwanten staan centraal in alles wat we doen. Het gaat om hun leven, hun welbevinden, hun wensen, hun keuzes. Onze professionals geven daar invulling aan. Samen kiezen en zorgen; daar gaat het om. Dat hebben we vastgelegd in ons jaarplan 2018. Daarin laten we zien we (willen) zijn, waar we naartoe willen en welke stappen we al hebben gezet.

Dit kwaliteitsjaarplan 2018 bestaat uit de onderdelen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en vormt één geheel met ons jaarplan. In het eerste deel gaan wij in op Thuis bij Evean als leidend principe binnen onze organisatie, en leggen wij een verbinding met de verschillende thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In het tweede deel lichten we onze plannen en voornemens voor Thuis bij Evean toe als het gaat om de verschillende locaties.

Kwaliteit thuiszorg

Van klankbordgroep naar Expertgroep Wijkverpleging

In 2017 is de klankbordgroep wijkverpleegkundigen omgezet in een Expertgroep Wijkverpleging. De Expertgroep wijkverpleging bestaat uit 27 (wijk)verpleegkundigen en 3 gespecialiseerde verpleegkundigen. De leden van de Expertgroep denken vanuit hun professionaliteit mee over ontwikkelingen binnen de thuiszorg, vooral waar het de inhoud betreft. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies op het beleid en werkwijzen in de organisatie en vormen een afvaardiging van alle (wijk)verpleegkundigen van Evean thuiszorg. Daarnaast zijn de bijeenkomsten van de Expertgroep de plek voor het uitwisselen van kennis, signalering en elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen.

De Expertgroep fungeert als klankbord voor de stafafdelingen, waardoor besluitvorming dichter bij de wensen van de medewerkers aan ligt. De deelnemende medewerkers geven aan zich meer gezien en gehoord te voelen en delen verkregen informatie ook met hun eigen teams.

Aandachtsvelders thuiszorg

Ook in de thuiszorg is er extra geïnvesteerd in aandachtsvelders. Op de onderwerpen Melding Incident Cliënt (MIC), Medicatie, Hygiëne, Bereikbaarheid en Fysieke belasting zijn aandachtsvelders geselecteerd. De afdeling Kwaliteit heeft voor ieder aandachtsgebied een commissie opgericht. In bijeenkomsten worden actuele onderwerpen besproken.

Bereikbaarheid voor cliënten

Alle thuiszorgteams werken sinds 2017 met 088-bereikbaarheidsnummers. Cliënten kunnen dit nummer bellen voor planningsvraagstukken en krijgen dan rechtstreeks contact met de zorgmedewerker van hun team. Het voordeel voor cliënten is dat zij direct contact hebben met medewerkers die hun situatie kennen en dat zij niet worden doorverwezen. Na 23:00 uur wordt het 088-nummer doorgeschakeld naar de zorgcentrale, waardoor 24 uur per dag bereikbaarheid verzekerd is. De afdeling Kwaliteit heeft dit project begeleid. De evaluatie onder medewerkers heeft inmiddels plaatsgevonden en de verbeterpunten worden in 2018 doorgevoerd.

Eén HKZ-certificaat voor heel Evean

In de week van 15 tot en met 19 mei hebben de auditoren van Lloyd's alle onderdelen van Evean bezocht. De auditoren zagen een organisatie die volop in beweging is, met medewerkers die tevreden zijn over de ruimte en vrijheid die zij binnen Evean krijgen. Op deze manier krijgen de cliënten van Evean optimale zorg en aandacht.

Daarom heeft Lloyd's Evean voorgedragen voor een nieuw HKZ-certificaat. Dit betekent dat Evean als één geheel HKZ-gecertificeerd is, in plaats van de aparte certificering per regio (Amsterdam, Noord-Holland Noord en Zaanstreek/Waterland), zoals eerder het geval was.

De auditoren gaven complimenten over de open gesprekken die zij hadden. De kernwaarden en de uitwerking daarvan zijn waarneembaar in de gehele organisatie. Er is ook een aantal nieuwe verbeterpunten genoemd. Deze zijn op een aantal plekken in de organisatie geconstateerd. Evean heeft hiervoor een analyse op de ernst en de impact van de verbeterpunten uitgevoerd en komt dan met passende maatregelen. Deze verbetermaatregelen lopen door tot in 2018, bijvoorbeeld de implementatie van een nieuw incidentmeldingssysteem.

Nieuwe arbeidsmarktcampagne Evean

Op de landelijke Open Dag van de Zorg op zaterdag 18 maart opende Evean wederom haar deuren, maar dit jaar voorzien van een bijzonder evenement. In Schagen, Alkmaar, Recura Revalidatie, het Erasmushuis en in het Eduard Douwes Dekker huis kon men zonder afspraak direct solliciteren, of – als men dat liever had – speeddaten. In totaal verwelkomden wij ongeveer 100 sollicitanten op deze dag. Deze Open Dag was een mooie samenwerking tussen intra- en extramurale locaties, waarbij over de grenzen van het eigen werkgebied heen werd gekeken.

In een voorafgaande periode van twee weken had Evean over het gehele werkgebied intensief geadverteerd via o.a. social media, krantenadvertenties, straatreclame. Uiteindelijk kwamen er ongeveer 20 mensen solliciteren in het Erasmushuis en 8 mensen in het Eduard Douwes Dekker. 11 sollicitanten bezochten het thuiszorgkantoor in Alkmaar en in Schagen meldden 9 sollicitanten zich.

Van sommige sollicitanten kregen we leuke reacties: “Mijn huidige baan is eindig dus ik dacht: daar ga ik eens kijken! Heel fijn om zo laagdrempelig te solliciteren. Ik ben heel hartelijk ontvangen. Had een gesprek en wist gelijk waar ik aan toe was!” Of: “Ik heb 10 jaar in het buitenland gewoond en daarvoor heb ik in de thuiszorg gewerkt. Ik ben net 2 weken terug in Nederland en werd door vriendinnen gewezen op deze open dag. Echt fijn dat ik gelijk een gesprek kon hebben met een leidinggevende. Wist meteen wat mijn mogelijkheden zijn!”

Specialistische zorg per 1 oktober onder de thuiszorg

Per 1 oktober 2017 is de afdeling Specialistische Zorg overgegaan van Behandelzaken naar de thuiszorg van Evean na een positief advies van de OR. Medewerkers van Specialistische Zorg komen veelal bij cliënten thuis die ook thuiszorg ontvangen. Voor de versterking van de samenwerking tussen de thuiszorgteams en Specialistische Zorg is het handiger als zij dicht bij elkaar zitten en elkaar weten te vinden. Dit komt ook de kwaliteit van de zorg ten goede. Daarnaast valt zo alle Zvw-zorg onder één dak.

Volledig Pakket Thuis

Het afgelopen jaar is het product Volledig Pakket Thuis (Vpt) herzien. Vpt is intensieve zorg thuis, die anders in het verzorgings- of verpleeghuis zou worden verleend. Doordat er in de teams verschillende werkwijzen werden gehanteerd is het Vpt onder de loep genomen. Dit heeft geresulteerd in 4 Vpt-teams die dichter tegen de wijk aan werken, waar verbeterde samenwerking is en waar een slag is geslagen om de kwaliteit te verbeteren. De juiste mensen zitten op de juiste plek, waardoor het Volledig Pakket Thuis kan bloeien als het mooie product tussen thuiszorg en verpleeghuiszorg.

Inloop Lishof

Op 23 november heeft wethouder Tine Schaafsma van de gemeente Oostzaan de 'Inloop Lishof' geopend. Evean organiseerde een netwerkbijeenkomst waarmee officieel de 'Inloop Lishof' geopend is. Met de Inloop is de belangrijke buurtfunctie, elkaar ontmoeten en op die manier zoveel mogelijk betrokken blijven bij de maatschappij, weer als vanouds actief.

Evean heeft de Inloop Lishof in samenwerking met de gemeente Oostzaan ontwikkeld voor de zelfstandig wonende senioren in Oostzaan. Er wordt een luisterend oor geboden, gezorgd voor passende informatieverstrekking en passende activiteiten. Bezoekers van de Inloop krijgen hier de aandacht die zij nodig hebben. De Inloop fungeert hiermee als ruggensteun voor de bezoekers, maar ook voor de partner, familie en/of mantelzorger(s).

In de Inloop Lishof kunnen mensen samenkomen voor een praatje, een kop koffie, het spelen van een spelletje, gezamenlijk te lunchen of dineren, deel te nemen aan een uitstapje of aan een bewegingsactiviteit. Dit alles onder professionele begeleiding. Alles is bespreekbaar en de activiteiten worden ter plekke met elkaar afgestemd. Verder biedt de Inloop Lishof regelmatig informatiebijeenkomsten, lezingen en films.

Invoering Ons

Eind 2016 heeft Evean besloten over te gaan naar een nieuw registratiesysteem, te weten Ons van Nedap. Hoewel het "weer een verandering" is, bespeuren wij overal in de organisatie enthousiasme over Ons. Niet vreemd, want Ons is er echt op gericht om het zorgproces voor medewerker en cliënt zo gemakkelijk en inzichtelijk mogelijk te maken. Met de invoering van Ons willen wij de volgende doelen bereiken:

- Hogere klanttevredenheid
- Hogere medewerkertevredenheid
- Minder administratie voor onze medewerkers
- Digitale dossiervoering voor iedereen

Op 1 juni 2017 waren de collega's van de Thuiszorg de eersten die mochten gaan werken met het nieuwe registratiesysteem. Vanaf woensdag 1 november werkt iedereen binnen Evean met Ons. In de loop van 2017 zijn alle medewerkers geschoold in Ons en zijn alle dossiers omgezet, waardoor per november het nieuwe systeem integraal in gebruik kon worden genomen.

Invoering Carenzorgt.nl

Nu Evean op 1 november 2017 is overgestapt op Ons, kunnen cliënten vanaf 1 december hun digitale cliëntendossier inzien via Caren Zorgt. Caren Zorgt (www.carenzorgt.nl) is een site voor mensen die zorg ontvangen of voor iemand zorgen. Caren Zorgt helpt cliënten en mantelzorgers zorg te organiseren, informatie te delen en taken te plannen.

Evean houdt de cliëntendossiers voortaan digitaal bij in Ons. Cliënten kunnen dit inzien via Caren Zorgt. Dit houdt in dat er geen papieren dossier meer bij de cliënt zal liggen. Er blijft nog wel een kleine informatiemap over met o.a. de zorgovereenkomst.

4.2.2 Risico's, kansen en onzekerheden

Het risicobeeld is in de loop van het afgelopen jaar op een aantal onderdelen verbeterd. Verbetering is zichtbaar in de registratie van de zorg. De kwaliteit van zowel intramurale dossiers als extramurale dossiers is door middel van training on the job sterk verbeterd en heeft veel leermomenten opgeleverd voor medewerkers. De continue monitoring laat betere resultaten zien.

Daarop aansluitend is de veilige woonomgeving in prioriteit gedaald. Hoewel nog een aantal verbeterpunten is geconstateerd is de tendens positief en wordt meer vanuit het klantperspectief gewerkt. Aanpassingen van de leefomgeving en de introductie van Het Middelpunt zijn ook daadwerkelijk verbeteringen.

In de afspraken met financiers is voldoende aandacht gekregen voor de kostenstijging door o.a. de arbeidsmarkt. Dit heeft geleid tot betere afspraken voor 2018. Daarmee is de organisatie beter in staat de stijgende personeelskosten op te vangen.

Het verandervermogen van mensen en systemen is in de laatste maanden van 2017 door o.a. de introductie van het nieuwe zorgregistratiesysteem Ons verbeterd. Alle gebruikers geven terug dat er sprake is van een forse verbetering en vinden zich daarmee voldoende gehoord en ondersteund.

Nog onvoldoende zijn we in staat het verzuim te beheersen. Gecombineerd met een periode van schaarste op de arbeidsmarkt levert dit een verhoogd risico op. In het afgelopen jaar is dit risico ondervangen door tijdelijke inhuur. Deze arbeidsproblematiek vraagt een aanpak waarbij Evean nog aantrekkelijker wordt als werkgever met voldoende ontwikkelkansen voor mensen, zodat plezier in het werk en eigen verantwoordelijkheid helpen het verzuim terug te dringen.

De ontwikkelingen in de operatie moeten in de komende maanden van 2018 ook worden gevolgd door de backoffice. Er is behoefte aan meer interactie en proactief optrekken met de operatie om naar een beheersbare toekomst toe te werken.

De ontwikkeling van het resultaat laat zien dat nog niet op alle onderdelen voldoende sturing op het resultaat mogelijk is geweest. De inzet van het basis rooster voor de intramurale teams wordt verder onderzocht en zal vanaf februari 2018 worden ondersteund met (ICT-)hulpmiddelen waardoor managers beter zicht krijgen op de gewenste inzet van personeel.

4.2.3 Innovatie

Evean speelt actief in op de ontwikkelingen in de maatschappij en de zorg, door innovatie en onderzoek met het doel de zorg en daarmee de uitkomsten voor de cliënt en de maatschappij te verbeteren.

Kansen zijn gelegen in samenwerking met partners om te komen tot kwalitatief goede, integrale zorg. Een bedreiging is dat het aanbod van professionele hulp afneemt (absoluut en relatief) vanwege een afnemend aantal beschikbare werkkrachten in de zorg en de noodzaak tot beheersing van de kosten. Deze uitdagingen speelden ook in 2017 en worden eigenlijk alleen maar groter.

We signaleren bovendien een verschuiving van een verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij. Er wordt een groter beroep gedaan op zelfstandigheid en zelfredzaamheid van mensen en de inzet van hun sociale omgeving. Deze ontwikkelingen zijn gelegen in maatschappelijke veranderingen en daarbij willen mensen ook meer betrokken worden bij hun zorg: eigen regie en autonomie gaan een grotere rol spelen. Evean zet hierin de klant centraal en kijkt samen wat de klant zelf kan of met zijn of haar naasten en waar behoefte ligt aan hulp of ondersteuning. De verschuiving van formele zorg naar informele ondersteuning doet een groter beroep op maatschappelijke organisaties en de sociale omgeving.

In de toekomst wonen ouderen zo lang mogelijk thuis met eHealth / zorgtechnologie. Met ICT-middelen, zoals zorgtechnologie en robotica, wordt de zelfredzaamheid van ouderen bevorderd, met professionele zorg op afstand.

Door zorg en ondersteuning op de juiste plek, de juiste tijd en met de juiste personen te organiseren, is het mogelijk om de effectiviteit en efficiëntie van de zorg te verbeteren. Met behulp van nieuwe technologie en innovaties is het mogelijk om steeds meer zorg te verschuiven naar minder specialistische zorgverleners en cliënten zelf meer een rol te geven in het zorgproces, oftewel zelfmanagement. Hierdoor kan meer zorg en ondersteuning tegen lagere kosten dichtbij huis worden aangeboden en in samenhang worden georganiseerd.

Hieronder volgt een toelichting op diverse innovatieve activiteiten binnen Eveen:

- **iPads, filmpjes en eNurses.** Alle medewerkers van Eveen Thuiszorg hebben een iPad om hun werk beter te kunnen organiseren. Autonomie in het werk wordt met de inzet van de Ipad ondersteund. In 2017 hebben we samen met de eNurses en Apple onderzocht hoe de mogelijkheden die standaard op de iPad aanwezig zijn beter bekend en benut kunnen worden bij de thuiszorgmedewerkers van Eveen. Samen met de eNurses en Apple hebben we filmpjes gemaakt op de iPad die de eNurses zelf monteren. Deze filmpjes met goede voorbeelden delen we op ons intranet. Elke twee weken wordt nu een filmpje met een goed voorbeeld, vernieuwing of innovatie getoond op het intranet.
- **Dubbele Medicatie Check App.** We zoeken naar oplossingen die zorgmomenten kunnen ondersteunen of vervangen. Gestart is in een aantal teams met de Dubbele Mecatie Check App voor controle bij het toedienen van risicovolle medicatie.

We hebben in 2017 onderzocht hoe we de Dubbele Medicatie Check op het toedienen van medicatie goed kunnen ondersteunen vanuit het ECD ONS, werkend op de iPads van onze medewerkers met een koppeling naar de zorgcentrale, zodat we de toepassing ook aan kunnen laten sluiten bij huidige werkwijze en systemen. Het doel is dit plan in 2018 uit te gaan voeren.

- **Medido.** De Medido is een slimme medicijnendoos die op gewenste momenten een signaal afgeeft en de medicijnen aanreikt. De medicijnzakjes die uit de Medido komen, zijn gedeeltelijk ingesneden en daardoor makkelijk te openen. Cliënten kunnen zelf de medicijnen eruit halen en innemen, en zijn hierdoor minder afhankelijk van anderen. In 2017 is dit binnen Eveen verder ingevoerd.
- **Steunkous aantrekhulpmiddelen.** Meer thuiszorgteams hebben scholing ontvangen van Medux over aantrekhulpmiddelen bij steunkousen. Sets met hulpmiddelen zijn ter beschikking gesteld om met de cliënt te oefenen en te onderzoeken of en welk hulpmiddel ingezet kan worden, zodat de cliënt de steunkousen weer zelfstandig aan of uit kan trekken. De teams worden ook meer bewust gemaakt van doelmatigheid en zinnige zorg in het werk, waarbij hulpmiddelen als steunkous aantrekhulpmiddelen bijdragen aan de eigen regie en zelfstandigheid van mensen.

- **Thuis Plus koffer.** De Thuis Pluskoffer van Evean is een verzameling van slimme technologieën die kwetsbare mensen, mensen met vergeetachtigheid of beginnende dementie, én hun mantelzorgers thuis ondersteunt. Met verschillende technologische hulpmiddelen krijgt de mantelzorger zicht op het dag- en nachtritme en wordt nachtelijk dwalen of een valincident geregistreerd. Daarnaast zorgt het GPS-systeem ervoor dat iemand bij verdwalen buiten snel getraceerd wordt. Dankzij deze technieken wordt de (acute) zorg effectiever ingezet. De koffer werd in 2017 ingezet door Ergotherapie Thuis van Evean en de eNurses / wijkverpleegkundigen in samenwerking met de Ledenvereniging en heeft een plaats gekregen in de opleidingsambulance van Evean, waardoor alle teams kennis kunnen maken met de toepassingen in de Thuis Plus koffer. De Thuis Plus koffer is doorontwikkeld op basis van de cliëntvragen, en bevat nu ook leefstijlmonitoring en mobiele alarmering.
- **0-meting Zelfscan Digitale vaardigheden.** Evean heeft actief deelgenomen aan de coalitie Vitaal Thuis van Vita Valley. De Vitaal Thuis coalitie stelt zich tot doel thuiszorgtechnologie voor iedereen beschikbaar te maken. Evean heeft de aanbeveling in de implementatie-leidraad om een 0-meting te doen op digitale vaardigheden van zorgmedewerkers opgepakt en uitgevoerd. Bijna 1.500 medewerkers hebben de enquête ingevuld. Komend jaar is het plan deze 0-meting te laten uitvoeren bij alle medewerkers in samenwerking met de HAN (Hogeschool Arnhem Nijmegen). Daarnaast zijn we bezig de digitale competenties te beschrijven en werken we aan een plan van aanpak hoe deze digitale vaardigheden verworven kunnen worden.
- **Casemanagement COPD.** We streven een verschuiving na van de tweede naar de eerste lijn en van ziekenhuis naar zorg thuis bij de zorg voor mensen met chronische aandoeningen en de benadering van kwetsbare ouderen. Evean heeft in de netwerkzorg voor mensen met COPD in Waterland Casemanagement COPD ingezet, uitgevoerd door de longverpleegkundigen van Evean. De resultaten zijn positief: er was sprake van een afname van 28% van het aantal opnamedagen na het inzetten van casemanagement. Het doel van de Long Alliantie Nederland (LAN) is om te komen tot een landelijk zorgpad COPD. De regio Zaanstreek- Waterland is mede door de inzet van Casemanagement door de Thuiszorg verkozen tot pilotregio van de LAN. Samen met het Waterlandziekenhuis, het Zaans Medisch Centrum en de SEZ (huisartsen zorggroep) hebben we gewerkt aan de verbetering van zorg voor mensen met COPD in de regio.

Evean heeft meegewerkt aan het uitwerken van het Landelijk Zorgpad 2.0 van de LAN en staat beschreven als een voorbeeld van good practices in dit zorgpad.

- **Applied gaming.** Met ‘Applied Gaming’ biedt Evean cliënten een middel om met technologie ondersteund meer en plezieriger te bewegen. Ze ervaren hoe deze hulpmiddelen hen kunnen ondersteunen bij bewegen en revalidatie. Applied Games die hun meerwaarde hebben bewezen zijn ook in 2017 op meerdere locaties geïntroduceerd.
- **Digitale communicatie tussen zorgverleners.** In 2017 is Evean gezamenlijk met HONK, HKN en de Omring gestart om vanuit de pilot “INKT” (Integrale ouderenzorg Noord-Kennemerland en Noord-Holland Thuis) de digitale communicatie en samenwerking vorm te geven.
- **Pilot elektronische oplossing toegang tot wooncomplexen.** Evean heeft een pilot uitgevoerd met een elektronische oplossing / app voor centrale toegangen tot wooncomplexen in samenwerking met Focus Cura. Deze pilot was succesvol. We werken op dit moment aan de ontwikkelpunten om de pilot verder op te schalen.
- **Nachtzorg intramuraal.** Op de locatie Guisveld wordt onderzocht hoe we zorgtechnologie een waardevolle bijdrage kunnen laten zijn in onze Nachtzorg. Hiervoor is gestart met een 0-meting waarbij gekeken is hoe vaak er oproepen / alarmmeldingen in de nacht plaatsvinden en welke situaties in de nacht ontstaan waarbij zorg of hulp gevraagd wordt. Komend jaar maken we de stap om te kijken welke verbeteringen we hierbij kunnen doen en hoe technologie daarbij kan ondersteunen. De ervaringen in Guisveld zullen meegenomen worden als voorbeeld voor alle andere locaties.
- **Aanmeldportaal eerstelijnsverblijf.** Binnen de samenwerking Beter Samen in Noord heeft Evean samen met Cordaan en Amstelring een gezamenlijk aanmeldportaal opgezet waar huisartsen en specialisten eenvoudig patiënten in Amsterdam-Noord kunnen aanmelden voor eerstelijnsverblijf (ELV), oftewel tijdelijke opname in een verpleeg- of verzorgingshuis wegens medische redenen. Op deze manier kunnen verwijzers via één telefoonnummer de aanvraag voor de ELV-plek doen en hoeven zij niet meer zelf alle zorgaanbieders individueel te benaderen om te kijken of er een plek beschikbaar is. In 2017 heeft de uitrol in Amsterdam-Noord plaatsgevonden en hier is het aanmeldportaal inmiddels in de lucht. In de loop van 2018 zal verdere uitrol plaatsvinden in heel Amsterdam, Zaanstreek en Waterland.
- **Promotie.** Op 5 oktober 2017 is Marije Holstege (onderzoeker Evean) gepromoveerd op het proefschrift “The road to succesful geriatric rehabilitation” aan de Universiteit Leiden. Het proefschrift beschrijft verschillende aspecten van de organisatiestructuur en revalidatieprocessen in geriatrische revalidatie in relatie tot succesvolle revalidatie. Een factsheet met de belangrijkste resultaten is te vinden via deze link: <https://www.lumc.nl/sub/9600/att/1575130>. Het digitale proefschrift is te downloaden via: <https://reader.ogc.nl/47ea9627-864d-474a-ac63-dde65fc0cfe2.epub/>

- **Exergaming.** Evean is partner in een onderzoeksconsortium (Silverfit, Embedded Fitness, Evean, HilverZorg, TNO, VU) van de exergaming studie naar het bevorderen van plezierige fysieke activiteiten en kwaliteit van leven bij dementie. Exergaming is een innovatieve manier van lichamelijke oefening (exercise) in een virtuele (gaming) omgeving. De technologie registreert de bewegingen van de ‘speler’ en dit beïnvloedt het spel of de digitale omgeving.

Er zijn verschillende toepassingen, zoals fietsen op een hometrainer in een digitale omgeving waarbij je afhankelijk van de fietssnelheid op een digitaal scherm een omgeving krijgt te zien waar je doorheen fietst.

Verwacht wordt dat deze speelse manier van bewegen mensen met dementie zal motiveren om op een leuke en veilige manier (binnenshuis) bewegingsactiviteiten te ondernemen waardoor zij hun lichamelijk, cognitief, emotioneel en sociaal functioneren op peil houden of verbeteren. Meerdere exergaming interventies zijn al beschikbaar, maar gedegen wetenschappelijk onderzoek naar de (kosten-)effectiviteit van exergames in vergelijking met gebruikelijke beweegactiviteiten, ook in subgroepen van mensen met dementie (leeftijd, geslacht, hoe actief iemand is), ontbreekt. In dit onderzoek, uitgevoerd door het VUmc, is het doel hierover kennis te verschaffen, evenals over de waardering van deze games door mensen met dementie. De dagbehandeling van Evean De Rietvelden participeert in het onderzoek en komend jaar wordt de eerste internationale publicatie (literatuurstudie) verwacht.

- **SO-HIP studie.** Evean participeert binnen de SO-HIP studie, die wordt uitgevoerd door de UVA- AMC en de HVA. Binnen de SO-HIP studie wordt de toepassing van sensortechnologie in een revalidatieprogramma voor ouderen na een heupfractuur onderzocht. Het doel van de SO-HIP studie is het onderzoeken van het effect van coaching en het effect van coaching met sensortechnologie op het verbeteren van het dagelijks functioneren bij ouderen na een heupfractuur. Begin april 2016 is de SO-HIP studie begonnen en in juni 2017 zijn de laatste deelnemers in de studie opgenomen. Voor meer informatie over de SO-HIP studie, zie de website www.sohipstudie.nl.
- **Evaluatie programma “Thuis bij Evean” bij PG-bewoners.** De afgelopen jaren is “Thuis bij Evean” gaan onderzoeken hoe te komen van een aanbodgestuurde dienstverlening (de projectgroep bepaalt), naar een vraaggestuurde dienstverlening (de cliënt bepaalt), waarbij levensgeluk en welzijn de hoofddoelstelling is, zonder dat goede professionele medische en verpleegkundige zorg uit het oog worden verloren. Resultaten uit een pilot onderzoek in Guisveld naar het effect van de belevingsgerichte interventies op de mate van onrust-gedrag bij bewoners liet een trend zien in de daling van de mate van onrust bij bewoners na het herinrichten van de leefomgeving. Meer onderzoek is nodig om deze trend te onderzoeken in een grotere populatie en met een langere follow-up.

De evaluatie van het programma “Thuis bij Evean” bij pg-bewoners is voortgezet in Evean de Rietvelden om te bepalen of de positieve trend op een afname van onrust onder bewoners ook hier zichtbaar is.

- **Optimalisatie spoedzorg.** In een pilot zet Evean in samenwerking met Cordaan wijkverpleegkundigen in op de SEH OLVG Oost om kwetsbare patiënten naar huis te kunnen begeleiden in de avond en weekenduren met als doel de best passende zorg op juiste plek voor kwetsbare ouderen. Cordaan en Evean stellen wijkverpleegkundigen beschikbaar die samen met de afdeling spoedeisende hulp van het OLVG bepalen wat de beste vervolgbestemming is voor patiënten van 70 jaar of ouder. Zij zullen op afroep beschikbaar zijn om een intake af te nemen op de SEH, advies te geven en interventies in te zetten voor de vervolgzorg thuis. Ook zullen zij op bepaalde momenten fysiek aanwezig zijn op de SEH om elkaar te leren kennen, de samenwerking te bevorderen en gezamenlijk inzicht te krijgen in welke doelgroep patiënten in aanmerking komt om naar huis te kunnen. Als er zorg thuis nodig is organiseert de triage wijkverpleegkundige dit in overleg met de patiënt en/ of mantelzorger(s). Hij of zij vormt een schakel tussen de SEH van het OLVG en de wijkteams. Binnen deze pilot wordt onderzocht wat er nodig is om de doorstroming van SEH naar vervolgzorg te optimaliseren, de resultaten van deze pilot worden komend jaar geanalyseerd.

Ook wordt geëvalueerd of de instroom naar de spoedeisende hulp kan worden beperkt door nauwere samenwerking tussen huisartsen en wijkverpleegkundige.

➤ 4.3 Samenleving en relaties met belanghebbenden

4.3.1 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Op meerdere vlakken wordt binnen Evean aandacht besteed aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, en wordt dus rekening gehouden met de maatschappelijke effecten van de activiteiten. Alle panden van Evean hebben een energielabel A en bijna alle locaties maken gebruik van slimme energiemeters. In Oostergouw zijn warmtepompen aanwezig.

Vrijwel al onze locaties hebben bovendien een belangrijke buurtfunctie: de meeste activiteiten staan open voor zowel bewoners en huurders, als voor buurtbewoners. Gemiddeld bezoeken dagelijks op elke locatie zo'n 20-30 wijkbewoners de activiteiten of schuiven zij aan bij de maaltijd of aan de koffie. Bovendien kunnen externen ook gebruik maken van beschikbare ruimtes in onze locaties. Op deze manier zorgen onze woonzorglocaties voor verbinding in de wijk.

Evean werkt daarbij samen met diverse scholen, zoals het ROC, en meerdere locaties dienen als leer-werkbedrijf voor partners in zorg en welzijn. Zo is Guisveld een leerwerkbedrijf van Odion, waar mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking verschillende soorten werkzaamheden kunnen uitvoeren. Het ontwikkelen van Verzorgd Wonen is in nauwe samenwerking met gemeente en corporatie uitgevoerd, omdat hiermee ouderenhuisvesting behouden én bovenal de belangrijke buurtfunctie behouden blijft. Zonder Verzorgd Wonen zou het vrijwel onmogelijk zijn om locaties, zoals Westervatering, open te houden voor kwetsbare ouderen. Dit zou grote maatschappelijk impact hebben op de buurt. In Westervatering wordt vanuit het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid samengewerkt met diverse zorg- en welzijnsorganisaties. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met onder meer de gemeente Zaanstad.

4.3.2 Samenwerkingsrelaties en belanghebbenden

Als de voornaamste stakeholders van Evean zijn - naast de cliënten en medewerkers - de volgende partijen te benoemen: omgeving/mantelzorgers, verwijzers (huisartsen, fysiotherapeuten en transferverpleegkundigen), ziekenhuizen, politiek (gemeenten, wethouders, overheid), zorgverzekeraars/zorgkantoren, ketenpartners en welzijnsorganisaties.

In 2017 heeft Evean de volgende intentie- en samenwerkingsovereenkomsten met maatschappelijke partners afgesloten in de diverse regio's waar Evean actief is:

- Samenwerkingsafspraken Wijkgericht werken Zaanstreek-Waterland 2018;
- Verlenging samenwerkingsovereenkomst Krijtmolenalliantie;
- Intentieovereenkomst Samenwerking in de (sub)acute zorg Amsterdam-Noord;
- Intentieovereenkomst Beter Samen in Noord (BSiN);
- Convenant samenwerking Arbeidsmarkt Zaanstreek-Waterland;
- Lidmaatschapsovereenkomst Thuis & Veilig;
- Convenant toekomstbestendig opleiden Noord-Holland Noord;
- Intentieverklaring samenwerking NoordWest Ziekenhuisgroep en VVT Noord-Holland Noord.

➤ 4.4 Kwaliteit

Kwaliteit en veiligheid van zorg

In maart 2017 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een *nieuw toetsingskader voor de verpleeghuiszorg* gepubliceerd. Dit toezichtkader is gebaseerd op het nieuwe kwaliteitskader en geldt voor de intramurale ouderenzorg. Meer dan voorheen staat hierbij de wens van de cliënt (persoonsgerichte zorg) centraal. Dit sluit naadloos aan bij het strategisch *Verbeterprogramma "Thuis bij Evean."* De kern van dit programma is het creëren van een cultuur en een bijpassende inrichting van de organisatie, waarin medewerkers ondersteund worden om datgene te kunnen doen wat écht belangrijk is voor de cliënten van Evean.

In de locaties Guisveld, Swaensborch, Rietvelden, Oostergouw, Eduard Douwes Dekker, Erasmushuis en Rosariumhorst zijn de verschillende onderdelen van het programma "Thuis bij Evean" doorlopen, zoals groeisessies en kernwaardensessies om te komen tot ander gedrag. Leidinggevendenden hebben in 2017 een leiderschapstraining gevolgd. Voor ondersteuning van teamleiders en locatieverantwoordelijken bij de invulling van de veranderingen zijn verbetercoaches opgeleid. Cliëntenraden zijn nauw betrokken bij de implementatie van het programma.

De kwaliteit en veiligheid van zorg wordt binnen de locaties en in de thuiszorg periodiek gemonitord aan de hand van de normen van de inspectie (persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid, en aanvullende thema's zoals medicatieveiligheid, hygiëne, mondzorg, onbegrepen gedrag en disfunctioneren van medewerkers). Dit jaar is geïnvesteerd in vertrouwen en openheid door medewerkers uit te nodigen om hun verhaal en ervaringen te vertellen. Op alle locaties zijn gesprekken gevoerd over diverse onderwerpen, zoals deskundigheid, aanspreek- en meldcultuur, sturen op kwaliteit en veiligheid en thema's zoals medicatieveiligheid, hygiëne, probleemgedrag en de BOPZ.

Met auditors, lijnverantwoordelijken en directie wordt een route uitgezet om de uitkomsten hiervan op te volgen. Daarbij zullen bevindingen en risico's geprioriteerd en gespecificeerd worden per locatie, en locatie-overstijgend.

Met betrekking tot het melden van incidenten is een stijgende lijn te zien: er is veel aandacht besteed binnen de locaties en in de thuiszorg aan kennis over de meldprocedure, bewustzijn over het doel van melden en een veilige meldcultuur. Om **meldingen, MIM/MIC en klachten**, professioneler te kunnen registreren en analyseren is besloten tot de implementatie in 2018 van een incidentmeldingssysteem dat ondersteunend is bij laagdrempelige digitale meldingen.

Cliënttevredenheid

Op ZorgkaartNederland kunnen cliënten hun waardering voor Evean kenbaar maken. Evean voert een actief beleid om cliënten hiertoe te bewegen. Het waarderingcijfer per locatie is beschikbaar via de website www.zorgkaartnederland.nl. Evean scoort als organisatie en per locatie overal een ruime voldoende.

In onderstaande tabel is het overzicht van de scores opgenomen (alleen locaties waar meer dan 30 beoordelingen zijn gegeven omwille van de betrouwbaarheid van de scores):

Locatie	Totaalscore
Evean totaalscore	7.3
Evean Festina Lente	7.8
Evean Nieuw Groenland	7.8
Evean Rosariumhorst	7.7
Evean Twiskehuis	7.7
Evean Lishof	7.6
Evean Guisveld	7.5
Evean Acht Staten	7.4
Evean Swaensborch	7.4
Evean Erasmushuis	7.3
Evean Eduard Douwes Dekker	7.2
Evean Henriëtte Roland Holst	7.0
Evean Korthagenhuis	7.0
Evean Oostergouw	6.9

Meetinstrument

In het kader van het programma Waardigheid en Trots heeft Evean een cliënttevredenheids-meet-instrument ontwikkeld op basis van de Groninger Wellbeing Indicator (GWI), dat in een aantal locaties in gebruik is genomen. Hierbij gaat het om een leidraad waar in een gestructureerde dialoog met de cliënt een aantal levensdimensies ter sprake komen. De resultaten worden vertaald naar een dashboard en zijn onmiddellijk inzichtelijk voor alle betrokkenen. Het dashboard geeft inzicht welke domeinen door cliënten van een afdeling of locatie belangrijk gevonden worden en hoe tevreden ze er over zijn. De NPS-score is er een onderdeel van.

De GWI levert praktische informatie die bijdraagt aan een betere beleving door onze cliënten. De informatie uit deze vragenlijst gebruiken we om samen met de cliënt afspraken te maken over de ondersteuning voor behoud of het vergroten van het welbevinden en te zoeken naar oplossingen als er knelpunten worden ervaren. Hiermee wordt het individuele belang en de individuele tevredenheid van cliënten op verschillende kwaliteitsaspecten uitgevraagd. Het resultaat is een betere dialoog met de cliënt en meer inzicht in welbevinden van medewerkers en cliënten.

Het *registratiesysteem ONS* is na de zomer geïmplementeerd binnen Evean. Dit systeem is gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Nieuw is de koppeling met Ysis, het digitale systeem dat gebruikt wordt door de medische dienst. Gegevens, zoals afspraken rondom middelen & maatregelen en reanimatie uit Ysis, zijn nu voor zorgmedewerkers inzichtelijk. Het zorgplan in het nieuwe elektronisch cliënt dossier (ECD) heeft de GWI als basis. Ook de risicosignalering is direct aan het zorgplan gekoppeld.

Na een pilot is in november *Familienet* geïntroduceerd op acht locaties. Op dit platform, waar alle cliënten van de locatie een veilige persoonlijke pagina hebben, delen medewerkers en familie berichten, foto's, een agenda etc. Daarmee wordt beoogd dat naasten beter geïnformeerd zijn en zich meer betrokken voelen bij het leven in een verpleeg-/verzorgingshuis. In de praktijk is gebleken dat het gebruik van Familienet hier zeker een bijdrage aan levert.

De integratie binnen Evean van zorg, behandeling en facilitaire dienstverlening heeft geleid tot één geïntegreerd *HKZ-certificaat* (HKZ VV&T 2015), in plaats van vier afzonderlijke certificaten.

Gegevensbescherming en privacy

Veranderende wet- en regelgeving en het toenemend gebruik van ICT vraagt van onze organisatie dat we steeds kritischer kijken naar de manier waarop wij omgaan met informatie-beveiliging en privacygevoelige informatie. Zo is sinds 1 januari 2016 de Wet meldplicht datalekken van kracht en zal vanaf mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing zijn, op grond waarvan natuurlijke personen meer rechten krijgen ten aanzien van hun persoonsgegevens en organisaties nog beter moeten vastleggen hoe zij omgaan met de persoonsgegevens die zij verzamelen. In dit kader is er een inventarisatie gemaakt in hoeverre Eveen voldoet aan de NEN-7510, de norm met betrekking tot informatie-beveiliging in de zorg. Knelpunten met prioriteit zijn deels al opgepakt. In concept is er bovendien een verwerkingsregister opgesteld, een vereiste op grond van de AVG. Ook is de meld-procedure datalekken in 2017 verder uitgewerkt, waardoor de Security Officer nu direct toegang heeft tot meldingen van datalekken en deze verder kan afhandelen. Op deze manier kunnen wij meldingen op tijd (in principe binnen 72 uur) doorgeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens, indien dit noodzakelijk is. Eind 2017 is een tijdelijke medewerker ingehuurd om extra ondersteuning te bieden op het onderwerp informatieveiligheid en privacy. Hierin wordt samen-gewerkt met de andere groepsmaatschappijen binnen Espria om te voldoen aan de nieuwe wetgeving.

Vastgoed

Eveen blijft streven naar een optimale verdeling tussen huurpanden en eigendomspanden. Alleen daar waar de panden bijdragen aan de kernactiviteiten van de organisatie, het verlenen van zorg, heeft bezit of gebruik toegevoegde waarde.

Aanpassingen gebouwen Thuis bij/ met: in het kader van Thuis bij/ met is samen met alle betrokkenen (management, personeel, cliëntenraad, mantelzorgers) geïnventariseerd hoe op het gebied van sfeer, beleving, uitstraling, interieur en bouwkundige zaken dingen kunnen worden aangepast om meer het gevoel van thuis te creëren. Hier kwam onder andere het creëren van het Middelpunt uit: in plaats van de ontvangst aan de receptiebalie is er een centrale ruimte met ontvangsttafels, waar ontmoeting en verbinding centraal staan. In 2017 is dit project in de locaties Guisveld en Swaensborch in de afrondende fase en in de locaties Erasmushuis, Eduard Douwes Dekker, Rosariumhorst en Oostergouw in de voorbereidende fase. In 2018 zal de verdere implementatie en uitrol over de overige locaties gaan plaatsvinden.

Ombouw meerpersoonskamers: in 2017 heeft de voorbereiding van de ombouw van meer-persoonskamers naar éénpersoonskamers plaatsgevonden voor de locaties Guisveld, Ooster-gouw en Eduard Douwes Dekker. Dit traject zal in de loop van 2018 afgerond zijn.

Verzorgd wonen: het concept Verzorgd wonen is in de locaties Westerwatering en Korthagen-huis in 2017 verder uitgerold. Westerwatering is nu volledig operationeel. In het derde kwartaal van 2017 is ook gestart in Korthagenhuis.

Crisismanagement

Crisismanagement is een middel om adequaat om te gaan met bijzondere situaties. De kern is het organiseren van flexibiliteit in reactie op een hoog dynamische, complexe en veel emotionele situaties. Iedere situatie is anders, maar gaat wel gepaard met dreiging, urgentie en onzekerheid. De voorbereiding op crisismanagement helpt bij het verkleinen van de achterstand en beperken van verrassingen. Het crisismanagement steunt op tal van reguliere voorzieningen, procedures en expertisevelden die samen moeten worden gebracht in een bijzondere situatie.

In 2017 is een crisisplan ontwikkeld en geaccordeerd door de directie van Evean. Een crisisteam is ingericht en bestaat uit diverse leden die een specifieke rol of verantwoordelijkheid dragen tijdens een crisis. Een bereikbaarheidsdienst is beschikbaar voor de operationele diensten en afspraken gemaakt over de wijze van opschaling van het crisisteam. In samenwerking met een extern adviesbureau heeft een crisisoefening plaatsgevonden en hiervan is een verslag opgemaakt. Met de bevindingen uit de oefening zal het crisisplan worden aangepast waar dit nodig is. Het komend jaar zal verder worden gericht op het opleiden, trainen en oefenen (OTO-plan) van alle betrokkenen tijdens een crisis. Een communicatieplan zal worden ontwikkeld ter bevordering van het implementeren binnen de eigen organisatie.

Zorgcontinuïteit

Alle zorginstellingen zijn door middel van de Kwaliteitswet zorginstellingen tot het leveren van verantwoorde zorg onder alle omstandigheden. Zorginstellingen scoren hoog als het gaat om risico's, omdat er veel verminderd zelfredzame personen verblijven. Als zo'n locatie getroffen wordt door een grootschalig incident dan doet dit een extra beroep op het eigen personeel, maar ook op de hulpdiensten. Voor locatie Guisveld te Zaandijk zijn inmiddels denkaarten (7 disbalansen) en bijlagen in samenwerking met de (zorg-)medewerkers ontwikkeld. Een presentatie "zorgcontinuïteit Evean" heeft plaatsgevonden voor de zorgmanagers en zij hebben positief gereageerd. Het komend jaar zal het continuïteitsplan van locatie Guisveld als uitgangsdokument worden gebruikt en projectmatig worden uitgerold over de overige Evean-locaties.

Brandveiligheid

In 2017 heeft de brandveiligheid de nodige aandacht gekregen en met name de integrale aanpak, oftewel de samenhang tussen de bouwkundige, installatietechnische en organisatorische maatregelen. Op het gebied van bouwkundige maatregelen hebben inspecties plaatsgevonden en zijn geconstateerde gebreken en tekortkomingen voor de eigendomsgebouwen grotendeels opgeheven. Voor de huurgebouwen zijn de gebouweigenaren primair verantwoordelijk voor de brandveiligheid.

Woningcorporaties hebben inmiddels de nodige maatregelen getroffen. Voor een aantal locaties lopen nog gesprekken met als doel de brandveiligheid op een gewenst niveau te krijgen. De brandbeveiligingsinstallaties, waaronder brandmeldinstallaties en ontruimingsalarminstallaties, zijn op diverse locaties vervangen en/of gedeeltelijk aangepast. Hiervoor zijn de verplichte inspectiecertificaten CCV afgegeven. In 2017 is de intensieve samenwerking met de Veiligheidsregio's Zaanstreek-Waterland en Amsterdam-Amstelland gecontinueerd.

Het project "Geen Nood Bij Brand" heeft een doorstart gekregen in samenwerking met de brandweer. De zienswijze van wet- en regelgeving naar een risicobenadering blijft centraal staan bij het nemen van brandveiligheidsmaatregelen. Het is van belang dat de brandveiligheidsmaatregelen constant wordt afgestemd op de mate van zelfredzaamheid van cliënten/bewoners. De vraag naar zorg binnen de verzorgings- en verpleeghuizen wordt steeds zwaarder en complexer, wat direct invloed heeft op het tijdig kunnen vluchten tijdens een calamiteit.

Legionellabeheer

Voor onze locaties met een collectief leidingnet hebben we een zorgplicht voor het leveren van deugdelijk drinkwater. De installatie moet goed ontworpen, beheerd en onderhouden zijn. Er gelden extra maatregelen om legionellagroei in de drinkwaterinstallatie te voorkomen. We hebben afgelopen jaar een controle uitgevoerd of de verplicht gestelde legionellarisicoanalyses up-to-date zijn en of de beheersmaatregelen voldoende uitgevoerd worden.

Voor een aantal locaties hebben we de legionellarisicoanalyse aangepast en waren er correctieve maatregelen noodzakelijk aan de installatie. Op twee locaties is na aanpassing van de installatie chemische reiniging toegepast. Deze maatregel was noodzakelijk om legionellabesmettingen uit de installaties te bannen. In de regel is een regelmatige doorstroming en het borgen van de juiste temperatuur van warm en koud water voldoende om de installatie vrij te houden van legionellabacteriën.

➤ 4.5 Personeelsbeleid

In 2017 is gewerkt aan het Personeelsbeleid van Evean langs 3 sporen:

- het ondersteunen, begeleiden en managen van de laatste fase reductie van capaciteit binnen Evean, en het krimpen van de centrale overhead op het hoofdkantoor;
- inrichten van HRM voor Thuis bij Evean;
- het harmoniseren van regelingen en dossiers en CAO-bepalingen.

Op het gebied van het ondersteunen, begeleiden en managen van de reductie van Evean HRM is gerealiseerd:

- begeleiding van boventalligen zodanig dat aan het einde van het kalenderjaar vrijwel alle boventalligen herplaatst zijn, bemiddeld naar buiten of gebruik hebben gemaakt van een regeling.

Op het gebied van het inrichten van HRM voor de nieuwe Evean-organisatie na transitie is gerealiseerd:

- voorbereidingen en uitvoering HR strategie Thuis bij Evean: proefdraaien met GWI voor medewerkers en implementatie van een nieuw introductieprogramma samen met het Thuis bij Evean team en ondersteund door een onboarding-app (introductietool nieuwe medewerkers);
- Herinrichting en uitbreiding Recruitment in nauwe samenwerking met Zorgplaats;
- Verdere uitrol E-learning binnen alle locaties (doorloop naar 2018).

Op het gebied van het harmoniseren van regelingen en dossiers en nieuwe wetgeving is in 2017 gerealiseerd:

- het Harmoniseren van de personeelsregelingen van de drie 'oude' Evean stichtingen, bespreking hiervan binnen het MT en de OR-adviesprocedure;
- update Arbo-beleid en RIE's Evean breed;
- onderzoek en voorstel voor een duurzame inzetbaarheidstool samen met de SIGRA voor medewerkers;
- optimaliseren WGA-processen en periodieke screening verzuimdossiers op WGA instroom, het inrichten eigen risicodragerschap ZW Flex;
- het starten en uitrollen van het verzuimproject Evean breed.

Kader Kanteling Werktijden

In de CAO VVT is afgesproken dat medewerkers/teams zelf zeggenschap over de invulling van hun werktijden krijgen. Dit Kader (zowel voor intramuraal als voor extramuraal is een kader opgesteld) is tot stand gekomen middels intensieve samenwerking met de OR, leidinggevendenden, zorgondersteuners, en HRM.

Het Kader Kanteling Werktijden beoogt bij te dragen aan een evenwicht tussen goede, doelmatige zorg- en dienstverlening en bedrijfsvoering en invloed en zeggenschap van (teams van) professionele medewerkers over hun inzet en werktijden met als doel het realiseren van kwalitatief goede en betrouwbare zorg voor cliënten. Het kader zal bijdragen aan een zo efficiënt mogelijke planning,. Meer zeggenschap zal bijdragen aan eigenaarschap, werkbalans en werkplezier.

Verzuim

Waar onze recruitmentafdeling hard heeft gewerkt om nieuwe medewerkers aan Evean te binden, had Evean tegelijkertijd de uitdaging om bestaande medewerkers beter te faciliteren en te behouden. Door de krapte op de arbeidsmarkt is dat nog eens extra belangrijk geworden, zodat de bezetting voldoende was om de zorg aan onze cliënten goed te kunnen blijven leveren. Vanuit de afdeling HRM zagen we dat het verzuimpercentage erg begon te stijgen na de zomer. Om de medewerkers en de leidinggevendenden beter te ondersteunen op dit punt, zijn onze HR-adviseurs en verzuimadviseurs dichterbij de teams gaan zitten en wordt er in een nieuw model gewerkt.

➤ 4.6 Financieel beleid

De resultaten 2017 hebben door de groeiende vraag naar zorg thuis onder druk gestaan. De goede samenwerking met onze financiers heeft geleid tot verruiming van afgesproken plafonds. Krapte op de arbeidsmarkt heeft ons doen besluiten om de benodigde zorg met externe inhuur toch te leveren.

Stichting Evean Zorg	Streefgetal	2017	2016	2015
Netto Resultaat	2.150.000	266.022	-8.849.038	-2.834.178
Rentabiliteit	1,25%	0,3%	-6,8%	-1,9%
Budgetratio	> 0,2	0,2	0,2	0,2
Liquiditeitsratio	> 1,1	1,1	1,2	1,5

In 2017 is door het samenvoegen van stichtingen en het opheffen van twee rechtspersonen meer transparantie ontstaan in de juridische structuur. Met deze aanpassingen is een beperking van de administratieve lasten ontstaan. Door de samenvoeging van Stichting Evean Cumulus (vastgoedexploitatie) en Stichting Evean Zorg (zorgexploitatie) zijn een aantal balansposities gewijzigd waardoor de verhoudingen beperkt zijn aangepast. In 2018 zal de laatste juridische fusie met Stichting PartiCura plaatsvinden.

Naast afbouw van het aantal rechtspersonen is tegelijk gestuurd op afbouw van vastgoed dat niet wordt ingezet voor het geven van zorg. Daardoor zijn in 2017 een tweetal panden afgestoten en een volgende in januari 2018.

De liquiditeitspositie is in 2017 bewust verminderd in verband met gewijzigde voorwaarden van de banken. De afbouw van kortlopende schulden en aflossingen heeft de liquiditeitsratio niet beïnvloed. In 2018 worden nog een tweetal leningen vervroegd afgelost waardoor balansverhoudingen nog verder zullen verbeteren.

De verwachte resultaatsverbetering voor 2018 komt vooral uit verbeterde tarieven voor de Wijkzorg. In deze tarieven is nu expliciet rekening gehouden met de situatie op de arbeidsmarkt.

Stichting Evean Zorg	Streefgetal	2017	2016	2015
Solvabiliteit	38%	41%	33%	37%
Loan to Value	0,5	0,37	0,43	0,43
Debt Service Coverage Ratio	3,0	1,26	-0,38	0,15
Interest Coverage Ratio	4,0	1,35	-9,25	-3,59

Het investeringsbudget voor 2018 wordt net als voorgaande jaren gemaximeerd op het volume van de afschrijvingslasten.

In 2017 heeft Evean de kaderbrief 2018 vastgesteld. Deze kaderbrief verschaft de basis voor het jaarplan en de begroting 2018 en de meerjarenramingen 2018-2021. Deze brief geeft richtlijnen en biedt handvatten voor het opstellen van het jaarplan en de begroting 2018 voor de afdelingen. De Evean kaderbrief is rechtstreeks afgeleid van de kaderbrief Espria.

Het jaarplan/begrotingsproces 2017 is eind mei met het MT geëvalueerd. Er was behoefte aan meer regie op proces en tijd en daarnaast een duidelijk kader vooraf zodat taakstellingen achteraf worden voorkomen. Ook koppeling vooraf tussen jaarplan en begroting zorgt voor meer richting en focus. Door de kaderbrief zijn de afdelingen in staat hun bijdrage aan het jaarplan en begroting te koppelen aan de overall strategische doelstellingen en financiële kaders van Evean. Hierdoor ontstaat er meer samenhang en samenwerking in de organisatie.

Voor het jaar 2018 zijn de volgende uitgangspunten benoemd:

- Meer dan voorheen staat de samenwerking binnen het Espria concern op de voorgrond;
- Gaan we door met de invoering van het programma Thuis bij/met Evean.
- Naast consolidatie in de bedrijfsvoering (“doen wat we zeggen”) leggen we het fundament voor de herijking van de Evean strategie door het vaststellen van onze toekomstige productportfolio;
- Investeren we stevig in de samenwerking met ketenpartners in de regio met tastbare resultaten;
- Laten we de eerste pilot resultaten van zorginnovatie en digitale zorgaanbieder daadwerkelijk zien
- En last but not least staan onze klanten en medewerkers voorop in alles wat we doen!



een uitgave van:

Evean

Afdeling Communicatie

Waterlandplein 5

1441 RP Purmerend

Redactie en vormgeving:

Zuurstof, bureau voor marketing
en communicatie, Amsterdam

© evean 2018

