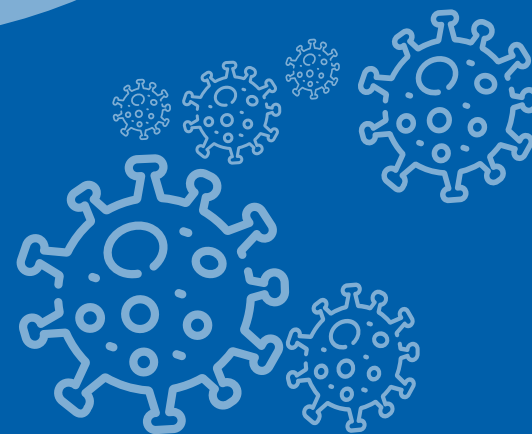


# BALANS



## ***Kwaliteitsrapport 2020***



# WIJ ZIJN PERGAMIJN

## MISSIE

*“Ieder mens geeft het liefst zelf vorm aan zijn eigen leven. Soms lukt dit niet op eigen kracht. Wij ondersteunen mensen met een verstandelijke beperking en/of complexe zorgvraag. Door goed te luisteren naar de wensen van onze cliënten en hun netwerk geven wij invulling aan alle facetten van het leven: wonen, werken, vrije tijd of contacten met anderen. Wij zijn een professionele partner en handelen vanuit ons hart, gelijkwaardigheid en respect.”*



## VISIE

*“Om invulling te geven aan onze missie kiezen we voor complexe langdurige zorg. Wij bundelen onze kennis en kunde met die van onze netwerkpartners om zorgarrangementen op maat van de cliënt te ontwikkelen. We leveren een bijdrage aan sector overstijgende cliëntvraagstukken door te groeien naar een netwerkorganisatie. Wij investeren continu in kennis en unieke kwaliteiten van onze medewerkers en vrijwilligers.”*



# 2020 SAMEN- GEVAT

## 1<sup>e</sup> KWARTAAL

- Deel- en leerontmoeting Wils(on)bekwaam.
- Nieuwe afdeling Pergamijn Advies start, met als onderdelen zorgadvies (voorheen wachtlijstbeheer) en team ambulanc.
- Project '*Welkom bij Pergamijn start*'.
- Pergamijn draagt bij aan landelijk congres '*Wijzienjewel*'.
- De Corona-pandemie bereikt Nederland.
- Eind 2020 verhuist het bestuurscentrum van Watersley Sittard.

## 2<sup>e</sup> KWARTAAL

- Stelvio biedt beweeglessen aan, om ons in beweging te houden.
- Brand in het natuurgebied Meinweg - Guldendreef wordt tijdelijk geëvacueerd.

## 3<sup>e</sup> KWARTAAL

- De IGJ bezoekt Pergamijn over de impact van Corona.
- Lange Termijn Huisvestings Plan (LTHP) geactualiseerd.
- E-learning Epilepsie komt beschikbaar.
- Eind 2020 verhuist het bestuurscentrum van Watersley Sittard.
- Start nieuwbouw DAC Meerzorg Echt.
- Start van het project '*professionalisering Inkoopproces*'.
- Start nieuwe woongroep Echt Prior.
- De ISO audit wordt positief afgesloten.
- Start commissie infectiepreventie.

## 4<sup>e</sup> KWARTAAL

- Dagbesteding Bistro start voor cliënten van de Zwaanweg, Pepinusbrug Echt.
- Haeselaar 19A op Pepinusbrug in Echt ingericht voor isolatieverpleging COVID-19.
- Start COT Limburg.
- We verlaten Watersley en verhuizen naar het nieuwe bestuurscentrum Mercator in Sittard.

# INHOUD

Inleiding

Thema Corona

De cijfers van 2020

## 2020 VOLGENS:

onze bestuurder(s)  
de Centrale  
cliëntenraad  
de Centrale  
ondernemingsraad  
de raad van  
toezicht

## 1 PROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

### 1.1 Persoonsgericht zorg en eigen regie

Thema  
Wet zorg en dwang

### 1.2 Veilige zorg

Thema  
Dilemma's  
in de praktijk

## 2 CLIËNT ERVARINGEN

### 2.1 Wat vinden onze cliënten van de kwaliteit van leven / zorg en onder- steuning

## 3 ZELF- REFLECTIE IN TEAMS

### 3.1 Betrokken en vakbekwame medewerkers

### 3.2 Samenspel in zorg en ondersteuning

## 4 BERAAD EN VISITATIE

### 4.1 Intern beraad

### 4.2 Externe visitatie

## 5 BESTUURS- VERSLAG 2020

### 5.1 Financieel beleid

### 5.2 Omzet, kosten en resultaat- ontwikkeling

### 5.3 Balans en ratio's

### 5.4 Risicomanagement

### 5.5 Toekomst paragraaf

### 5.6 Cijfers Pergamijn 2020



# 2020 VOLGENS ONZE BESTUURDER a.i.

*Op het moment dat ik dit voorwoord schrijf, ligt er een kwaliteitsrapport van Pergamijn over een jaar dat inderdaad onwerkelijk is. Een jaar waar het er op aankomt in de zorg. Er wordt in alle sectoren van de zorg heel veel gevraagd. En we leveren het uiterste. Ik ken Pergamijn nog niet goed natuurlijk, maar ik hoor en zie ook hier de enorme betrokkenheid bij cliënten, de creativiteit en het doorzettingsvermogen van iedereen. Zonder onze geweldige medewerkers is er geen goede zorg mogelijk. We mogen tevreden zijn over hoe dit jaar is samengewerkt door iedereen. Naast onze cliëntbegeleiders hebben ook de dienst ondersteuning, HR en het Gezondheidscentrum veel mogelijk gemaakt. Er veranderde zo veel. Digitaal werken, dagbesteding op de woning, ongewenste maar noodzakelijke bezoeken. We hebben moeilijke maatregelen moeten nemen, maar we kijken ook naar wat wel kan. We maken plezier ondanks de moeilijke omstandigheden. Dat leest u wel in dit rapport.*

*Risico's kennen we nog steeds. Pergamijn werkt in een krappe arbeidsmarkt. Het verloop van medewerkers in de branche en bij ons zorgt voor de nodige uitdagingen. We gaan die uitdagingen aan, ook in 2021.*

*Ik wens u veel leesplezier.*

**Drs. J.M. (Annette) Imhof**

Bestuurder ad interim

maart 2021

# INLEIDING

## **WE DOEN HET SAMEN, OOK HET KWALITEITSRAPPORT SCHRIJVEN WE SAMEN; MET, VOOR EN DOOR CLIËNTEN EN MEDEWERKERS. SAMEN ZIJN WE PERGAMIJN.**

Onontkoombaar wordt dit kwaliteitsrapport gedomineerd door de corona-pandemie. Ook Pergamijn, onze cliënten en diens verwanten, onze medewerkers en vrijwilligers, onze ketenpartners; iedereen is getroffen door dit nieuwe virus. Strenge bezoekregelingen, dagbesteding die sluit, we zoeken houvast en nieuwe werkwijzen en structuren. De gevolgen van deze pandemie zijn voor iedereen anders. Op de woningen werkt iedereen hard om gezond en veilig te blijven, plezier en goede moed te houden. Maar er is ook angst, soms agressie en onbegrip. Sommigen vinden alle maatregelen overdreven, voor anderen is het allemaal niet streng genoeg. In 2020 zien we twee 'golven' van besmettingen. Tijdens de eerste golf is het improviseren voor iedereen. Gelukkig kunnen we dat goed samen. We steunen elkaar, worden heel creatief en we vinden voor veel problemen en ongemak een oplossing. Tijdens de tweede golf weten we meer en zijn we beter voorbereid. Eind 2020

zit Nederland opnieuw in een strenge lockdown en neemt het aantal besmettingen snel toe. We kijken reikhalzend uit naar effectieve vaccins en een perspectief. Wanneer kunnen we weer normaal doen? Tegelijkertijd voelen we ook aan dat corona de wereld definitief veranderd heeft.

'Corona' zweeft als het virus zelf door dit hele kwaliteitsrapport; hoe heeft het ons geraakt? Hoe heeft het ons leven en ons werk beïnvloed? Maar er is veel meer te melden. In dit kwaliteitsrapport vindt u ook het bestuursverslag, tellen en vertellen we, verantwoordend we ons met tekst en cijfers en belichten we enkele thema's zoals de invoering van de Wet Zorg en Dwang (WZD) en de voorbereidingen voor de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018). In 2021 organiseren we een intern beraad en een externe visitatie over dit rapport. Om cliënten en medewerkers aan het woord te laten,

is een aantal interviews gevoerd. Zo schrijven we het kwaliteitsrapport steeds meer samen. Dat is onze intentie; met, voor en door cliënten en medewerkers. Samen zijn we Pergamijn.

Om een beeld te krijgen van hoe het coronavirus het dagelijkse leven en de zorg voor cliënten heeft beïnvloed bij Pergamijn is er een samenvatting gemaakt van praktijkverhalen die dit kwaliteitsrapport ondersteunt.

### **LEES HET ARTIKEL**

*'Doorgaan zonder klagen'*

**Joop Uiterwaal**

Senior medewerker Logistiek



# VERBETER- TRAJECTEN 2020/21

Pergamijn heeft in 2020 de gekozen verbetertrajecten als volgt gerealiseerd:



## Acties 2020

### Optimaliseren instroom van nieuwe cliënten:

- Afdeling 'Pergamijn Advies' inrichten.
- Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis aanbieden.

### Ontwikkelen van de zorg:

- Project crisiszorg.
- Bijdragen aan een Crisis Ondersteunings Team voor Limburg.
- Project Hoog complexe zorg.

### Verbeteren cliëntenzorg:

- Dagbesteding verbeteren.
- Hulpmiddelen: financiering, depot en schoonmaak.
- Invoeren van het digitaal aftekenen van medicatietoediening.

### Inzet op behoud van medewerkers:

- Inwerken van nieuwe medewerkers verbeteren.
- Gezonde roosters.

## Realisatie

- Vanaf 1 maart 2020 is de afdeling Pergamijn Advies operationeel. Het gewenste hoofdproces is opgeleverd en vanaf oktober zijn werkgroepen gestart om te komen tot het gewenste cliëntgedreven in-, door- en uitstroom proces.
- Niet gerealiseerd als gevolg van corona.

- Focusgroep start in 2020.
- Pergamijn neemt deel aan het Crisis Ondersteunings Team met twee medewerkers. Zij zijn vanaf 1 november 2020 aan de slag. Begin 2021 wordt het COT op bestuurlijk niveau geëvalueerd.
- Maatschappelijke business case is opgesteld en besproken met de zorgkantoren. In februari 2021 is deze ingediend voor goedkeuring.

- Het project 'zinvolle daginvulling' heeft een visie op dagbesteding opgeleverd.
- De schoonmaak is conform contractafspraken opgepakt. De financiering van hulpmiddelen gekoppeld aan deeltijdzorg is verhelderd en afgestemd met het zorgkantoor.
- Digitaal aftekenen is vertraagd als gevolg van corona. Eind 2020 is dit ingevoerd in de woningen Labouré, Vroenhof, Guldendreef en Slakkeweide. Vervolg in 2021.

- Door corona zijn nieuwe medewerkers deels 'digitaal' ingewerkt in systemen en procedures.
- Het project 'gezond roosteren' loopt nog niet naar wens. Het roosterhandboek is gereed waardoor visie en beleid zijn vastgesteld. Het roosterpakket voldoet vooralsnog in onvoldoende mate aan de eisen. In 20% van de teams is nu een basisrooster ingevoerd. Dit project loopt door in 2021.

# VER- BETER- PUNTEN 2020/21

Pergamijn heeft in 2020 de gekozen verbetertrajecten als volgt gerealiseerd:



## Verbeterpunten

Pergamijn bouwt de cliëntsamenstelling op conform de ambitie uit het meerjarenbeleid.

Pergamijn versterkt de zorginhoudelijke ontwikkeling op relevante thema's.

Pergamijn versterkt de inspraak en medezeggenschap.

Pergamijn versterkt de zorginhoudelijke ontwikkeling op relevante thema's.

## Acties 2021 en verder

- Project Welkom bij Pergamijn.
- Cliëntenwervingscampagne.

- Continu verbeteren bij afbouw onvrijwillige zorg (WZD).
- Commissie Ethiek biedt ondersteuning aan teams.
- Aanbevelingen focusgroep invoeren.

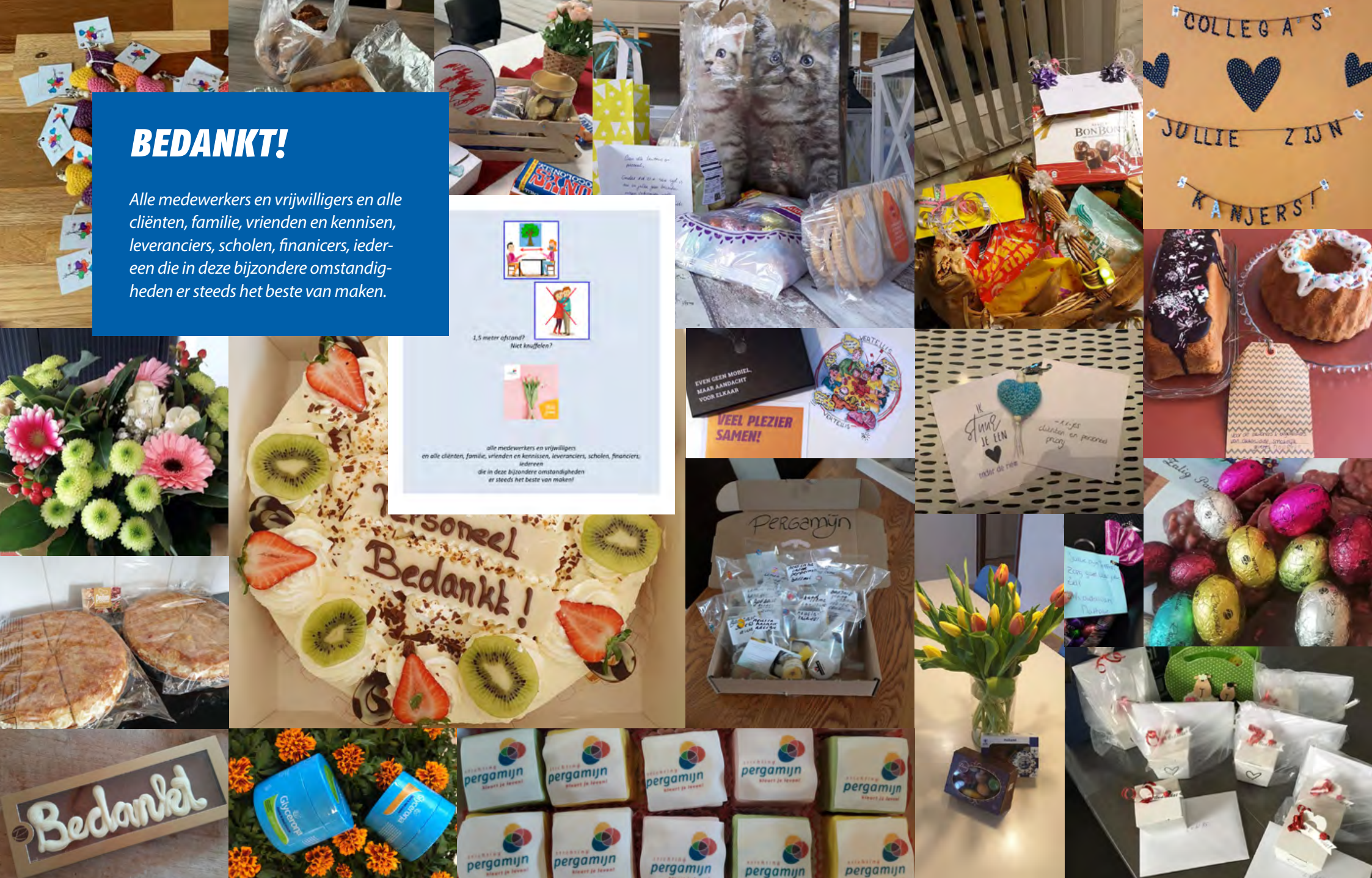
- Invoeren van de WMCZ 2018 met de volgende speerpunten:
- Visie ontwikkelen op inspraak en medezeggenschap.
  - Regelingen CCR en VR actualiseren.
  - Inspraak en medezeggenschap op maat van de woningen vormgeven.
  - Communicatieplan uitvoeren voor dit onderwerp.

- Continu verbeteren bij afbouw onvrijwillige zorg (WZD).
- Commissie Ethiek biedt ondersteuning aan teams.
- Aanbevelingen focusgroep invoeren.



# BEDANKT!

Alle medewerkers en vrijwilligers en alle cliënten, familie, vrienden en kennissen, leveranciers, scholen, financiers, iedereen die in deze bijzondere omstandigheden er steeds het beste van maken.



1,5 meter afstand? Niet knuffelen?

alle medewerkers en vrijwilligers en alle cliënten, familie, vrienden en kennissen, leveranciers, scholen, financiers, iedereen die in deze bijzondere omstandigheden er steeds het beste van maken!



# CORONA





## Crisismaatregelen

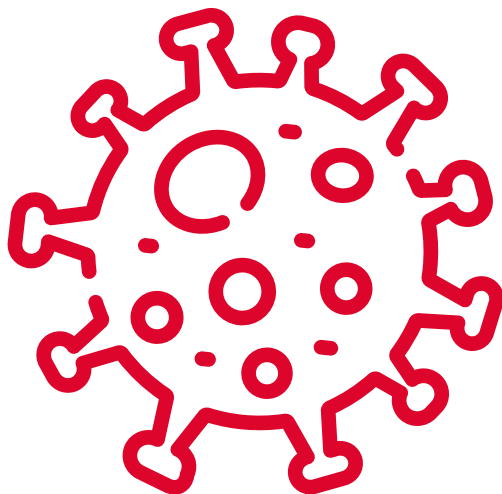
In 2020 heeft Pergamijn verschillende acties ondernomen, om de coronacrisis het hoofd te bieden. In maart voert Pergamijn snel en rigoureuus een lockdown in. De dagbesteding sluit en bezoek is niet meer toegestaan. Dit heeft een zeer grote impact op iedereen. Lange tijd wordt landelijk onvoldoende onderkend dat de gehandicaptenzorg, net als de verpleeghuizen, ernstig te lijden heeft onder de noodzakelijke maatregelen. Cliënten en verwanten worden gescheiden. Beeldbellen lost het gebrek aan (fysieke) contact zeker niet helemaal op.

## Crisisorganisatie

Pergamijn heeft ook direct een crisisorganisatie ingericht. Het corona-adviessteam (CAT) komt in 2020 wekelijks bij elkaar om te adviseren over het beleid, in overeenstemming met de landelijke richtlijnen van VWS, RIVM en GGD. Het 'corona-RvB/MT' kan dat beleid direct goedkeuren en invoeren. Ook is een capaciteitsteam ingericht om eventuele personele problemen snel en centraal op te lossen. Vanuit verschillende bronnen komt extra capaciteit beschikbaar. Denk aan ondersteunend personeel met een zorgachtergrond, medewerkers vanuit het gezondheidscentrum, gepensioneerden en co-assistenten uit de ziekenhuizen wiens opleiding is gestopt. In maart ontstaat een piek in het verzuim, door het ontbreken van voldoende testcapaciteit. In samenwerking met B'OORD Arbodienst wordt

het screeningsproces ingericht dat vanaf april vlot verloopt. Op het hoogtepunt van de crisis wordt Pergamijn uitgenodigd door het Zuyderland ziekenhuis. Dit gesprek leidt ertoe dat Pergamijn begin april een noodhospitaal inricht op de Limbrichterweg, om onze cliënten op te kunnen vangen als dat nodig zou zijn. In eerste instantie hebben - naast onze eigen medewerkers - studenten geneeskunde en medewerkers van PSW ons ondersteund in de verzorging van cliënten. Later is dit hospitaal gesloten en is Haeselaar op Pepinusbrug in Echt ingericht voor isolatieverpleging.

Goed beheer van de inkoop en inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en het geringe aantal besmettingen in 2020 leidden er toe dat wij steeds voldoende PBM's beschikbaar hebben gehad. Inmiddels zijn 'coronaboxen' samengesteld met alle noodzakelijke materialen en instructies, die bij een quarantaine of besmetting snel op de woning worden geleverd.

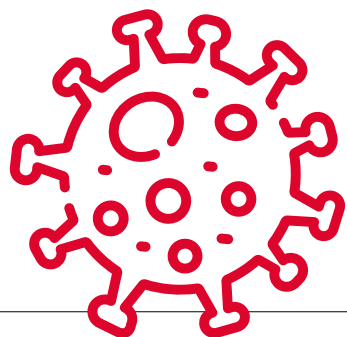


## De IGJ komt op bezoek

In de zomer wordt Pergamijn bezocht door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, die onderzoek doet naar de ervaringen binnen de gehandicaptenzorg in de coronatijd. De IGJ kijkt naar de maatregelen die genomen zijn en naar de effecten daarvan. Dit bezoek verloopt positief. Pergamijn heeft cliënten en medewerkers zelf laten vertellen. Terugkoppeling van de inspectie aan Pergamijn:

- Meer directe communicatie naar de woningen over de aard en achtergrond van de maatregelen was beter geweest;
- Bij een 2<sup>e</sup> golf wordt op sommige woningen verzet verwacht als de maatregelen niet goed gecommuniceerd worden;
- De bezoeksregeling was erg strikt, misschien te strikt. Tegelijkertijd was deze wel zeer duidelijk;
- De lockdown bracht veel rust voor cliënten én medewerkers. Er was aandacht voor de medewerkers. Dit is als zeer positief ervaren;
- Prima om CCR en OR bij het crisis- en advies-team te betrekken.

De sectorrapportage '*De gehandicaptenzorg in de coronaperiode*' verschijnt in september 2020. Veel van de bevindingen die worden benoemd, zijn voor Pergamijn herkenbaar.



## Het aantal zieken blijft in 2020 gelukkig beperkt

In 2020 hebben 21 cliënten COVID gehad op 6 woningen.

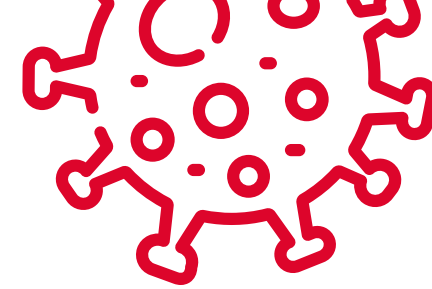
We prijzen ons daar nog gelukkig mee, al is iedere besmetting er één te veel. De spanning, angst, werken in beschermende kleding; het is heftig voor iedereen. Twee cliënten zijn overleden als gevolg van deze besmetting én onderliggend lijden. Alle andere cliënten zijn genezen.

Hofakker 12, Echt	maart/april	3 cliënten
Laan van Westfalen, Geleen	maart	1 cliënt
St Jansstraat, Hoensbroek	oktober	7 cliënten
Windhoek 61, Pepinusbrug Echt	november	7 cliënten
Socratesstraat, Hoensbroek	december	2 cliënten
Herstal 34, Pepinusbrug Echt	december	1 cliënt

## Nazorg

Voor cliënten is nazorg georganiseerd door zo nodig individueel afwijkingen toe te staan van het Pergamijn-brede coronabeleid, zoals de bezoeksregeling. Het gebruik van psychofarmaca is nauwelijks gestegen; afbouw van psychofarmaca is bij enkele cliënten wel vertraagd door de situatie.

In een vroeg stadium is ook nazorg voor medewerkers geregeld door een medewerker traumaopvang in te zetten. Pergamijn heeft veelvuldig waardering uitgesproken en getoond, voor het werk dat is verricht. Medewerkers, leveranciers, verwanten en vrijwilligers zorgden voor attenties, steun, aandacht. We zijn hier gelukkig mee en dankbaar voor. Ook het kabinet spreekt haar waardering uit voor mensen in de zorg.



Pergamijn heeft subsidie aangevraagd voor het uitkeren van een zorgbonus aan die werknemer of derde waarvan de zorgaanbieder van oordeel is dat deze ten tijde van de uitbraak van COVID-19 een uitzonderlijke prestatie heeft geleverd. Pergamijn heeft deze zorgbonus natuurlijk aangevraagd.

## Geleerde lessen

Na de eerste golf zijn de 'lessons learned' opgehaald in de teams. Het is duidelijk dat de landelijke maatregelen zoals afstand houden en een mondkapje dragen in de gehandicaptenzorg niet of niet goed te handhaven zijn, omdat mensen deze maatregelen niet begrijpen. Fysiek contact is niet te vermijden door de verzorging die nodig is en de nabijheid die de mensen nodig hebben. Mondkapjes zijn nu verplicht voor iedereen in de zorg. In overleg met de bedrijfsarts hebben medewerkers aangepaste mondkapjes, spatschermen ed. Lessen uit de eerste helft van 2020 zijn ondermeer de volgende:

- Sommige cliënten ervaren nu meer rust; blijkbaar zorgt het dagelijkse vervoer naar externe dagbesteding voor veel prikkels;
- Andere cliënten (re)ageren op de nieuwe situatie, wat uitmondt in incidenten en verminderd (emotioneel) welzijn. Denk aan verveling, heimwee, spanningsopbouw, agressie, gewichtstoename, problemen in de interactie tussen cliënten et cetera;
- 'Use it or lose it' speelt op; doordat cliënten soms minder bewegen, gaat hun conditie achteruit;
- Samenwerking op de woning met medewerkers van de dagbesteding verloopt prettig. We leren elkaar beter kennen en de daginvulling verloopt met veel creativiteit goed. We durven te experimenteren. Dit geeft stof tot nadenken omdat cliënten nu andere activiteiten hebben dan voorheen;
- Veerkracht en saamhorigheid in de teams is een beschermende factor, we doen het samen en zijn trots op de organisatie;
- Het contact met verwanten is belangrijk en verloopt overwegend goed. Via beeldbellen houden verwanten contact en voor veel cliënten loopt dit goed. Maar het blijft een groot gemis, elkaar niet zien en aanraken;
- We missen onze vrijwilligers heel erg;
- Thuiswerken is gefaciliteerd. Beleid hiervoor wordt in 2021 ontwikkeld. Na een jaar digitaal vergaderen blijkt wel dat weelkaar missen.

## Risico's

Pergamijn loopt nog steeds risico's in deze bijzondere situatie. Kunnen wij de zorg en ondersteuning op een kwalitatief goede manier blijven bieden als het aantal besmettingen toeneemt, bij cliënten en bij medewerkers? Wat is het draagvlak voor de maatregelen die wij moeten treffen? Blijven onze medewerkers in staat, fysiek en mentaal, om de schouders er onder te zetten? Eind 2020 is de situatie nog steeds zorgelijk omdat het aantal besmettingen landelijk fors stijgt en een mutatie in het virus ook leidt tot een hoger besmettingsgevaar.

Gelukkig wordt vanaf februari 2021 een eerste stap gezet richting meer veiligheid en vrijheid. Het Gezondheidscentrum van Pergamijn vaccineert in vier dagen tijd meer dan 600 cliënten tegen Covid-19. Dankzij een goede voorbereiding en samenwerking tussen het 'vaccinatieteam' en de woningen verloopt het proces soepel. Ook de medewerkers ontvangen in februari 2021 een uitnodiging om zich te laten vaccineren.

Het Corona Advies Team houdt ook in 2021 de vinger aan de pols en handelt als dat nodig is.



## LEES HET ARTIKEL

*'Zoeken naar het juiste evenwicht'*

**Ellen Rours**

Teamleider Bronstraat, Beethovenstraat



**HET ZORGPROCES  
ROND DE  
INDIVIDUELE  
CLIËNT**

## PERSOONSGERICHTE ZORG EN EIGEN REGIE

Ook in dit bijzondere jaar blijven persoonsgerichte zorg en eigen regie belangrijk. Natuurlijk heeft corona veel invloed op het dagelijks leven en werk van onze cliënten en medewerkers.



### Geen bezoek...

De coronamaatregelen die in Nederland worden afgekondigd in 2020 hebben een grote impact op iedereen. Vooral de strenge bezoekregelingen in het voorjaar hebben geleid tot hartverscheurende gebeurtenissen, die we heel graag hadden voorkomen.

### Ook onze medewerkers moeten zich aanpassen

Niet alleen cliënten en verwanten maar ook onze medewerkers moeten zich flink aanpassen aan de veranderende omstandigheden.

Corona heeft dus veel beïnvloed en vertraagt ons leven en onze verbeterprojecten. Maar gelukkig hebben we wel enkele resultaten te melden.

### De dagbesteding verandert

De dagbesteding is lang gesloten geweest. Cliënten krijgen aangepaste dagbesteding, vaak op de woning waar zij wonen.

## LEES HET ARTIKEL

*'Die verdrietige ogen, dat vergeet je nooit meer'*

**Ine Engels**, moeder van cliënt Peggy (Limbrichterweg)



*'Gewoon lekker chillen'*

**Dion Janssen**



*'Maatregelen zorgen soms voor verwarring of onbegrip'*

**Maria Gijzels**



*'Ik zie ook de worsteling bij onze medewerkers'*

**Jolanda de Wit**, teamleider Achter de Hoven in Limbricht



*'Creatieve en inventieve oplossingen zoeken'*

**Jolande Hambeukers**, teamleider Dagbesteding



*'Het is vreemd, maar ook wel weer een uitdaging'*

**Karin Moonen**, teamleider Sterrekroos en Limbrichterweg



*'Medewerkers bleken uiterst creatief'*

**Marion Hanssen**, teamleider Pepinusbrug







### **Belevingsgerichte dagbesteding krijgt vorm**

Het belevingscongres in oktober 2019 is een goede aanzet geweest om belevingsgericht werken binnen Pergamijn verder uit te werken.

Cliënten met ernstig meervoudige beperkingen (EMB) zijn grotendeels afhankelijk van hun omgeving. Dit maakt hen kwetsbaar, en onze medewerkers houden daar rekening mee in de ondersteuning. Binnen Pergamijn is er nadrukkelijk aandacht voor een goed leven van cliënten met EMB. Dit houdt in dat er aandacht is voor hun lichamelijk welbevinden, goede alertheid, in contact kunnen zijn met de omgeving, (non)verbale communicatie en een stimulerende dagbesteding.

### ***Uit 'Een goed leven!'***

Belevingsgericht werken met cliënten met EMB en EVB+



## LEES HET ARTIKEL



*Belevingsgerichte dagbesteding:  
Snoezelbadkamer*



## LEES HET ARTIKEL



*Stichting vrienden Pergamijn  
Muziek maken met CRDL*

## LEES HET ARTIKEL



*Aromatherapie ... Heerlijk!*





### **Nieuwe afdeling 'Pergamijn Advies'**

Pergamijn heeft in 2020 Pergamijn Advies ingericht. Deze nieuwe afdeling combineert de kennis en kunde van de afdelingen Zorgadvies en Ambulante begeleiding. De eerste kennismaking met Pergamijn loopt nu via Pergamijn Advies. Eén van onze drie zorgadviseurs, Hans Kersten, Nico Bevers en Joyce Roemen, neemt contact op als een zorgvraag wordt gesteld. Zij werken nauw samen met Sam Hazenberg, gedragskundige, om een goede oplossing te vinden. Door zo vroeg mogelijk betrokken te raken bij de zoektocht van veelal ouders naar een goede plaats voor hun kind, door iemands wensen en behoeften echt goed te begrijpen, kunnen we meedenken in het best passende zorgaanbod. Binnen Pergamijn, en als dat niet goed lukt, onderzoeken we samen wat dan wel een goede mogelijkheid is. De afdelingen ambulante begeleiding en zorgadvies werken hierin samen.

### **Nieuwe woongroep van start**

Binnen Prior 45/46 in Echt start een nieuwe woongroep voor de ouder wordende cliënt met een ernstig verstandelijke beperking en licht moeilijk verstaanbaar gedrag. Deze doelgroep vraagt kennis en expertise op het gebied van ouder worden (Urlings - respectvolle en methodische begeleiding van oudere en dementerende mensen met een verstandelijke beperking), intensieve ADL ondersteuning en/of medische problematiek) en omgaan met een lichte gedragscomponent (lichamelijke en/of verbale onrust, zelf verwondend gedrag). De ervaringsdeskundigheid en expertise van de EMB en MVG/ASS - doelgroep worden hier gebundeld.

### **Ontwikkeling van de hoog complexe zorg**

In de meerjarenstrategie 2020 - 2025 is vastgelegd dat Pergamijn zich wil toelagen op de hoogcomplexe zorg voor mensen met een verstandelijke beperking: primair richt het ontwikkelde behandelprogramma zich op de doelgroep MVB+ en EMB+. Te starten op Eekhoornweg 2, Pepinusbrug in Echt waar een kernteam wordt ingericht dat zich langs de weg van een ontwikkelmodel gaat profileren op dit gebied. In samenwerking met andere VG aanbieders in de regio wordt de kennis en expertise opgebouwd en gedeeld. Voor flankerend onderzoek wordt samenwerking gezocht met de Zuyd Hogeschool en de Universiteit van Maastricht.

#### **Hoogcomplexe zorg**

Pergamijn overlegt in 2020 meermaals en intensief met de beide zorgkantoren Noord (VGZ) en Zuid (CZ), over de plannen en financiering van de zorg en ondersteuning aan cliënten met hoogcomplexe (gedrags-)problematiek. Pergamijn is van mening dat de huidige vergoedingen ontoereikend zijn. Om de complexe problematiek van cliënten goed te begeleiden en te behandelen is meer geld nodig. Om de vragen van de zorgkantoren te beantwoorden, ontwikkelt Pergamijn in 2020 een behandelprogramma complexe zorg.

#### **Regionaal Crisis- en Ondersteuningsteam (COT)**

In 2020 is samen met Daelzicht, Koraal en Stevig/Dichterbij gewerkt aan de oprichting van een Crisis- en ondersteuningsteam Limburg. Het COT richt zich op hulpvragen van cliënten met een verstandelijke beperking waarbij sprake is van complexe bijkomende problematiek, zoals psychiatrische problemen of verslaving. Het doel van het COT is om acute opnames te voorkomen en om extra kennis te leveren aan een regulier begeleidingsteam bij het omgaan en voorkomen van crisissituaties. Vanuit alle deelnemende organisaties zijn functionarissen voor een aantal uren per week vrijgemaakt om hun kennis en ervaring in te zetten voor de cliënten die bij het COT worden aangemeld. Een crisisregisseur draagt zorg voor de coördinatie van het team. Het COT is vanaf november 2020 operationeel. In 2021 worden de werkwijzen en afspraken geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.



# WET ZORG EN DWWANG (WZD)

**LEES HET ARTIKEL**

'Onvrijwillige zorg'

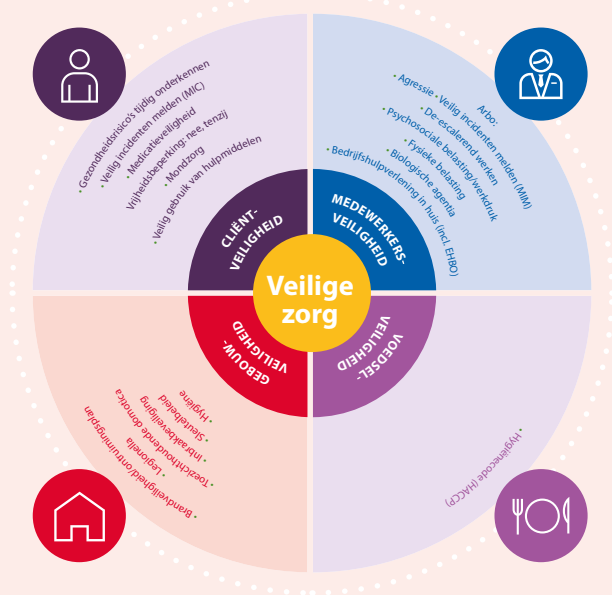
Lilian Verkoeyen

Clïent



## VEILIGE ZORG

Goede zorg is als eerste veilige zorg. De cijfers over veilige zorg zijn achter in het rapport opgenomen. Binnen Pergamijn werkt de stuurgroep Zorginhoudelijke thema's aan beleid voor goede en veilige zorg. De stuurgroep coördineert het werk van de volgende expertiseteams, commissies en werkgroepen:



Expertiseteams	Commissies	Werkgroepen
Palliatieve zorg	Geneesmiddelen	PDL
Seksualiteit	Veilig melden	Belevingsgerichte zorg
Onvrijwillige zorg	Infectiepreventie	BIG
Methodieken	Ethiek	Signaleren van lichamelijke problemen bij mensen met een verstandelijke beperking
Voeding		
Zorgdomotica		





### Enkele resultaten

- Het expertiseteam Palliatieve zorg zoekt in 2020 de samenwerking met de Hogeschool Zuyd.
- Het expertiseteam Onvrijwillige zorg rond de implementatie van de Wzd nagenoeg af. In 2021 gaat de aandacht uit naar verdere bewustwording van medewerkers.
- Het expertiseteam Methodieken komt begin 2021 met een voorstel welke methodieken binnen Pergamijn gebruikt gaan worden.
- Het expertiseteam Zorgdomotica sluit de pilot af op het gebied van slimme luiers en maakt inzichtelijk wat de opbrengst is. 17 slimme camera's worden op dit moment ingezet. Robotisering moet binnen Pergamijn nieuw leven ingeblazen krijgen. Dit expertiseteam valt vanaf 2021 onder de stuurgroep Proces en informatie management (PIM).
- De Geneesmiddelencommissie voert dit jaar geen audits uit door corona. Het elektronisch aftekenen van medicatie loopt vertraging op. Er wordt een actie uitgezet om baxterzakjes te verknippen na gebruik (ISO verbeterpunt) en er wordt een pilot uitgevoerd op het vermalen van medicatie.
- De commissie Veilig melden evalueert de resultaten van de afgelopen drie jaar en focust zich in 2021 vooral op gedragsmeldingen.
- De commissie Infectiepreventie start in augustus 2021. Doelstelling is het realiseren van gezonde en veilige zorg voor cliënten en het realiseren van een gezonde en veilige werkomgeving voor personeel vanuit de optiek hygiëne en infectiepreventie.
- De werkgroep PDL gaat de kennis over PDL die nu voor ouderen is beschreven, omschrijven voor mensen met een verstandelijke beperking.
- De werkgroep belevingsgericht werken start met de implementatie van hun visie binnen de dagbesteding.
- Het BIG beleid is in 2020 opgesteld.

## Hygiëne- en infectiepreventiecommissie

Pergamijn wil hygiëne en infectiepreventie steviger in de organisatie verankeren. Daarom is in 2020 een commissie hygiëne- en infectiepreventie opgericht, waaraan ook de CCR deelneemt. Een goed moment, juist door de corona-pandemie. De commissie is multidisciplinair samengesteld: vertegenwoordigd zijn een deskundige infectiepreventie, een arts, verpleegkundigen van de medische dienst en hoofdwacht, teamleiders zorg, medewerkers vanuit de teams, een Arbo deskundige, teamleider facilitair en een vertegenwoordiger van het team kwaliteit. Els Caris, manager van het gezondheidscentrum is voorzitter van de commissie.

Pergamijn heeft twee deskundigen infectiepreventie aangehouden die tevens verbonden zijn aan Zuyderland Medisch Centrum. De deskundige infectiepreventie is vraagbaak voor alle vraagstukken op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. Zo hebben zij in 2020 gericht advies gegeven voor de inrichting van Haeselaar 19a als locatie voor isolatieverpleging. Ook hebben zij teams bijgestaan die geraakt werden door het corona- of norovirus: op basis van gerichte observatie konden in de praktijk verbetermaatregelen worden doorgevoerd bij de inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen, schoonmaak en opslag.

De commissie is gestart met een eerste meting op negen locaties: hierdoor is inzichtelijk geworden waar we nog iets kunnen verbeteren. Denk aan persoonlijke hygiëne, opslag en schoonmaak, uitbraakmanagement, antibioticagebruik ed. De belangrijkste punten staan nu in het jaarplan voor 2021. Naast het actualiseren en ontwikkelen van protocollen

en richtlijnen, is deskundigheidsbevordering belangrijk. HIP Coaches binnen de teams krijgen door een aanvullende training meer kennis van hygiëne en infectiepreventie. Zij houden het onderwerp hygiëne en infectiepreventie op de agenda en functioneren voor het team als een vraagbaak. Daarnaast krijgen nieuwe medewerkers in 2021 een basis-scholing hygiëne en infectiepreventie.

Pergamijn is verbonden aan het Limburgs Infectiepreventie en ABR zorgnetwerk (LINK) waarin zorgorganisaties vanuit de cure en care samenwerken aan een optimaal regionaal infectiepreventiebeleid. Vanuit LINK zijn er goede samenwerkingsverbanden op het gebied van infectiepreventie tussen de Limburgse VG instellingen.

## Leren en verbeteren van incidenten

Sinds 2019 worden meldingen incidenten cliënten (MIC) in Pluriform geregistreerd. In 2020 is het formulier aangepast om een kwalitatieve analyse mogelijk te maken. Vanaf 2020 maakt de BI tool het teamleiders en managers mogelijk om realtime inzicht te hebben in de trend van het aantal MIC meldingen per categorie.

We zien in 2020 een stijging van het aantal MIC meldingen. Het betreft vooral een stijging van het aantal gedragsmeldingen, waarbij het opvalt dat een relatief klein aantal cliënten veel meldingen veroorzaakt. Het aantal valincidenten en medicatie- incidenten blijven nagenoeg gelijk. De cijfers zijn achter in dit rapport opgenomen.

De commissie veilig melden heeft de doelstelling om teams te ondersteunen in het steeds proactiever handelen, om incidenten juist te voorkomen. Bij meldingen van vallen en medicatiefouten lukt dit al aardig. Er is in 2020 beleid op valpreventie ontwikkeld en medicatie incidenten worden adequaat opgevolgd. In 2020 is binnen één team een pilot gedaan met digitaal aftekenen, wat heeft geleid tot een daling van het aantal medicatiefouten met 73%. Vanaf eind 2020 introduceert Pergamijn het digitaal aftekenen stapsgewijs bij alle teams van Pergamijn. De verwachting is dat het aantal medicatiefouten (vergeten af te tekenen) hierdoor fors zal dalen. In 2021 geeft de commissie Veilig melden prioriteit aan de gedragsmeldingen. We merken dat medewerkers niet altijd merken hoe meldingen een opvolging krijgen. Ook daar gaan we meer aandacht aan besteden.

## Onafhankelijk onderzoek naar incidenten

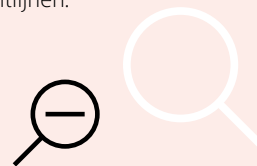
Het BOA team voert in opdracht van de bestuurder of een lid van het managementteam onafhankelijk onderzoek uit naar de oorzaken van (vermoedelijke) calamiteiten. In 2020 zijn 5 onderzoeken uitgevoerd, steeds als gevolg van een melding bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ):

- Twee onderzoeken naar spontane onthulling van seksueel grensoverschrijdend gedrag cliënt-medewerker - melding geweld in de zorgrelatie;
- Melding over een ernstige bedreiging voor de kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid;
- Klacht over gemiste - te laat gestelde diagnose;
- Vervolgonderzoek na bovenstaande klacht, waarbij de inspectie vraagt naar de stand van zaken van de verbeter maatregelen voortkomend uit eerdere onderzoeken waarbij de paramedische dienst is betrokken.



In 2019 heeft het BOA team goede ervaringen opgedaan met de 'BOA light' methodiek. Deze methode is zeer geschikt om in de teams toe te passen bij het leren van kleinere incidenten. Het voornemen om in 2020 alle teamleiders in deze methodiek te scholen is door Corona vertraagd. Dit zal nu in 2021 plaatsvinden.

Een belangrijke aanbeveling uit twee eerdere BOA onderzoeken is het optimaliseren van de multidisciplinaire samenwerking ten aanzien van cliënten met gedragsproblematiek en het faciliteren van teams met ondersteunend beleid ten aanzien van crisis- en overbruggingszorg. In 2020 is een focusgroep gestart die dit en volgend jaar ondermeer uitwerking geeft aan het versterken van de multidisciplinaire samenwerking, leren en verbeteren door opleiding en reflectie, crisisbeleid en overplaatsing/overbruggingszorg (extern en Intern), de inzet van psychofarmaca conform de nieuwste inzichten en richtlijnen.



## Audits

Op 16 en 17 september 2020 vindt de jaarlijkse ISO audit plaats. De auditoren constateren dat Pergamijn weer mooie stappen zet en dat de organisatie zich positief ontwikkelt.

- Het nieuwe ECD ondersteunt alle betrokkenen rondom de cliënt in het methodisch (samen) werken. Ook verwanten zijn zeer tevreden met dit systeem;
- Er is lof voor de wijze waarop Pergamijn met de methode "Dit vind ik ervan" werkt;
- De auditoren zijn onder de indruk van de ontwikkeling van de managementinformatie op het gebied van financiën, personeel en kwaliteit van zorg. Met een BI-tool heeft het management handvatten om tijdig bij te sturen;

De auditoren horen natuurlijk dat corona het afgelopen jaar veel invloed heeft gehad op het leven en werken binnen Pergamijn. Hoewel het door de opgelegde beperkingen soms moeilijk is om in het normale ritme door te leven en werken, ontstaan er ook mooie nieuwe verbindingen zoals de samenwerking tussen medewerkers van de woningen en de medewerkers van de dagbesteding. Ook verwanten spraken hun waardering uit over de zorg en ondersteuning in deze tijd. Verbeterpunten zijn het aantoonbaar leren en verbeteren op teamniveau als het gaat om cliënttevredenheid en MIC meldingen en de wijze waarop Pergamijn overzicht houdt op de voortgang en resultaten van alle verbeterplannen. Daar gaan we in 2021 mee aan de slag.

## Corona heeft ook effect gehad op de wijze waarop de gebruikelijke interne audits zijn uitgevoerd.

- Om risico's op besmettingen te voorkomen is medio 2020 besloten om de geplande audits op de woningen om te zetten naar audits op afstand. Het ondersteuningsproces (OP) proces dat in 2019 is ontwikkeld, is het speerpunt van deze audits. In 2020 is voor 10 woningen een audit op het OP proces uitgevoerd. We constateren dat het OP proces en de aanpak om wensen op te halen via *'Dit vind ik ervan'*, positief bijdraagt aan cliëntgerichte zorg en het ondersteuningsproces. De borging van het OP proces en de juiste toepassing van *'Dit vind ik ervan'* heeft wel continu aandacht nodig. Vooral als teams veel verloop en een hoger ziekteverzuim kennen, is adequate kennisoverdracht en tijdige overdracht van verantwoordelijkheden in het OP proces een verbeterpunt. Goede ondersteuning en duidelijke afspraken die we ook nakomen, zijn nodig om de kwaliteit van de ondersteuningsplannen op het gewenste niveau te houden.
- Er zijn interne audits op toegangsbeheer tot ECD en het Medicatie registratiesysteem uitgevoerd.
- Negen locaties zijn door de deskundige infectiepreventie getoetst. Het jaarplan 2021 hygiëne en infectiepreventie is gebaseerd op de bevindingen.
- Van de geplande HACCP audits is 64 % nog fysiek uitgevoerd.
- Er is een audit uitgevoerd op phishingmail.



## BHV in coronatijd, locatie Guldendreef bij de spits af

Het bijhouden van vaardigheden op gebied van ontruiming en BHV is een belangrijke randvoorwaarde om handelingsverlegenheid te voorkomen bij het een mogelijke calamiteit. Pergamijn beschikt inmiddels over 700 opgeleide BHV-ers. Zij oefenen met vaste regelmaat en kennen de risico's binnen de gebouwen waar zij werken. Mede door de goede samenwerking met BHV opleider CURA zijn de BHV opleidingen en herhalingslessen, ondanks Corona, toch door kunnen gaan en zijn deze in alternatieve vorm aangeboden.

Binnen Pergamijn is een concept ontwikkeld om coronaproof te oefenen met ontruimen. We hopen natuurlijk dat de oefeningen weer in real-life kunnen worden beoordeeld, maar het is niet ondenkbaar dat we deze nieuwe manier van oefenen in de toekomst vaker kunnen gebruiken omdat zo de flexibiliteit voor de teams veel groter is. Ze kunnen zo zelf bepalen wanneer, hoe, met wie en hoe vaak ze willen oefenen. Omdenken dus.



**LEES HET ARTIKEL**

*'Coronaproof ontruimen'*



*En hoe doen we een de ontruimingsoefening op afstand? Met de medewerkers van Guldendreef is dit gelukt! Een dik compliment aan deze collega's voor het enthousiasme waarmee ze dit hebben gedaan. Het team organiseert zelf een ontruimingsoefening en filmt deze. Het filmpje, de evaluatie en het verslagje wordt digitaal verzonden naar de Facilitaire Consulent, die via het scherm de oefening kan volgen en eventueel voorzien van commentaar.*





## AED op iedere locatie

Vanaf december 2020 is gestart met het installeren van AED's op alle locaties van Pergamijn. In principe kan iedereen met deze apparaten werken. Halverwege 2021 zal op elke locatie van Pergamijn een AED beschikbaar zijn mits er niet al een AED in de buurt is..

## Evacueren door brand Meinweg



**LEES HET ARTIKEL**

'Meinweg...'



## Van vrijheid beperkende maatregelen (vbm) naar onvrijwillige zorg

Van de ruim 7000 lopende actuele acties in het ECD is eind 2020 ruim 96% door onze gedragskundigen beoordeeld op onvrijwillige zorg. Het resultaat hiervan is dat minder dan 3,5% van alle beoordeelde acties valt onder de noemer 'onvrijwillige zorg'.

Eind 2020 is er sprake van 280 lopende onvrijwillig zorg acties bij 181 cliënten. In 2020 zijn daarnaast 311 noodmaatregelen ingezet (ongeplande onvrijwillige zorg) bij 57 cliënten. 80% van deze noodmaatregelen wordt veroorzaakt door 17 cliënten. Bijna 80% van alle geregistreerde onvrijwillige zorg (acties en noodmaatregelen) betreft het beperken in bewegingsvrijheid danwel het insluiten.

Ruim 600 medewerkers van Pergamijn hebben in 2020 de Pergamijn-brede E-learning over Wzd gevolgd.



## Informatieveiligheid

In 2020 zijn ondermeer de volgende 3 onderwerpen opgepakt. De NEN 7510 norm (dit is de norm voor Informatiebeveiliging specifiek voor de zorgsector) schrijft onder meer voor dat alle privacygevoelige informatie naar externe ontvangers beveiligd verstuurd moet worden. Hiervoor is in mei 2020 Zorgmail geïntroduceerd. Ook is er aandacht besteed aan het herkennen van nepmails, de zogenaamde phishing mails. Tot slot zijn de risico's van het thuiswerken beoordeeld. Iedere dag staan er berichten in de krant over bedrijven die last hebben van hackers. 'Data is het nieuwe goud', wordt al gezegd. Tijdens de werkbezoeken van onze Privacy Officer aan de locaties wordt hier veelvuldig aandacht aan geschonken.

In 2021 wordt een nieuwe campagne opgezet voor het herkennen van nepmails. Ook wordt in 2021 een nieuwe fase bereikt in de verdere professionalisering van ons netwerk. Dit wordt uitbesteed aan een externe service partner. Samen met de uitrol van ons nieuwe werkplekconcept, zal dit de informatiebeveiliging op een nog hoger niveau brengen.

# **DILEMMA'S IN DE PRAKTIJK**



Tijdens de coronacrisis zijn dilemma's aan de orde van de dag in de gehandicaptenzorg. Cliënten, verwanten en medewerkers staan voor moeilijke en onethische keuzes. Maar zijn deze dilemma's specifiek voor Corona?

*"Wat ik mooi vond aan deze tijd was dat de bewoners zich meer realiseerden dat ze een onderdeel van de wereld zijn, in plaats van vooral bezig te zijn met zichzelf en hun dagelijkse dingen. Dat leverde mooie vragen en gesprekken op."*

*"We beschikken over grote tuinen, en dat kwam nu heel goed uit. De contactclowns konden zo op afstand contact maken met alle cliënten van de Priorij. Wat hebben ze genoten".*

*"Het vervelendste vond ik dat ik niet meer zelfstandig mocht rijden. Ik mocht niet naar het hoofdgebouw, gezellig koffie drinken. En ook mag ik niet meer met mijn vrijwilligers weg. Als alles weer normaler wordt, zou ik graag eens de post weg willen brengen en willen zwemen.."*



**LEES HET ARTIKEL**

*Niet kunnen knuffelen*



**LEES HET ARTIKEL**

*Samen vieren en zingen in de kapel kan nu even niet*



# 2020 VOLGENS

## DE CLIËNTENRAAD

2020 volgens de centrale cliëntenraad CCR-leden Toine Kerkhoff, Hans Castenie en Henk Lenoir blikken tevreden terug op 2020. Bij Pergamijn is medezeggenschap van cliënten strak geregeld via de centrale cliëntenraad (CCR), spreekbuis en meedenker in tal van beleidszaken. Het belang van de cliënt staat hierbij altijd voorop. Met de invoering van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen medio 2020 is de medezeggenschap van de cliënt nu structureel verankerd binnen Pergamijn. Toine Kerkhoff (voorzitter CCR en commissie Wonen), Hans Castenie (voorzitter CCR-commissie Kwaliteit van zorg en veiligheid) en Henk Lenoir (voorzitter CCR-commissie Financiën) kijken dan ook met zichtbare tevredenheid terug op een vruchtbaar verslagjaar.

### Oppepper

*“Als CCR zijn we bijzonder tevreden met de hoge kwaliteit verslagen en kwartaalrapportages van Pergamijn. Een echte oppepper voor ons,” vertelt Toine Kerkhoff. “In 2020 hebben we als CCR de cliëntbelangen goed laten doorklinken. Zo heeft een van onze leden deel uitgemaakt van het brede Covid-19 Advies Team. Tevens zijn we met twee leden vertegenwoordigd in de commissie Medezeggenschap. Daarnaast heeft de CCR in het verslagjaar meegedacht over de verdere ontwikkeling van de strategische koers van Pergamijn.”*

### Communicatie als smeermiddel

In 2020 heeft de CCR twee nieuwe leden mogen verwelkomen die veel expertise hebben meegebracht op het gebied van communicatie en autisme spectrum stoornis. *“Wij zien communicatie als smeermiddel om voldoende input te krijgen van onze achterban, de cliënten en verwanten”,* verduidelijkt Toine. *“Weliswaar hebben we ook in het verslagjaar diverse locaties bezocht, maar zien graag meer verwantenraden binnen Pergamijn die ons van informatie kunnen voorzien. Bovendien vindt de CCR kennis over autisme spectrum stoornis uitermate belangrijk. Pergamijn richt zich immers steeds meer op cliënten met hoog complexe zorg, waardoor ook woonunits moeten worden aangepast zoals in het Lange termijn huisvesting plan is uiteengezet.”*

### De CCR gaf in 2020 een positief advies over de volgende onderwerpen

*Jaarverslag 2019 • Kwaliteitsrapport 2019 • Kaderbrief 2021 • Jaarplan 2021 • Begroting 2021 • Wat betaalt Pergamijn vanuit de Wlz • Dagbesteding • Pergamijn Advies • Jaarverslag vertrouwenspersoon • Ondersteuningsvisie • Valpreventie • Wet zorg en dwang*

### Afstand versus nabijheid

Verplicht afstand houden, terwijl cliënten juist nabijheid wensen. Hier ligt volgens Hans Castenie het dilemma waarmee zorgprofessionals en verwanten in 2020 door corona hebben geworsteld. *“Voor cliënten van Pergamijn is het belangrijk dat zij hun leven kunnen blijven leiden zoals zij dat willen. In het verslagjaar kon dat helaas niet altijd ter bescherming van hun eigen veiligheid. We hebben als Pergamijn wel bewezen dat we met elkaar de coronacrisis kunnen bezweren. Als we de juiste verbinding maken, zijn we in staat om bergen te verzetten en ook onder druk een hoge kwaliteit van zorg en maximale veiligheid te blijven bieden.”*

### In balans

Henk Lenoir ziet 2020 als een financieel geslaagd jaar. *“Onze commissie heeft zich onder andere gebogen over de kwartaalrapportage en de beleids- en budgetcyclus. Het is fijn om te zien dat de begroting grotendeels van onder af is opgebouwd door de teamleiders zelf: wat hebben zij nodig aan onder meer mensen, middelen en locaties. Hierdoor krijgt elk team grip op hun financiële resultaat. Door deze ontwikkeling kan Pergamijn de zorgkosten beter in balans brengen met de opbrengsten. Een mooie opsteker voor de toekomst.”*



# ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

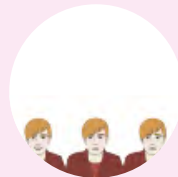


## WAT VINDEN CLIËNTEN VAN HUN KWALITEIT VAN LEVEN EN VAN DE KWALITEIT VAN ZORG EN ONDERSTEUNING

Pergamijn gebruikt 'Dit vind ik ervan?' (DVIE) als methode om de wensen en behoeften van onze cliënten te ontdekken. Samen met cliënten en verwanten ontdekken we hoe de onderzoekende dialoog kunnen voeren.

### 10 thema's voor kwaliteit van leven

Pergamijn maakt sinds 2017 gebruik van de methode 'Dit vind ik ervan!' (DVIE). DVIE is een dialoog tussen de cliënt of cliëntvertegenwoordiger en de cliëntbegeleider aan de hand van tien domeinen van kwaliteit van leven (Schalock, 2007): Gevoel, Lijf, Familie, Vrienden & kennissen, Meedoen, Hulp, Huis, Doen, Kiezen en Veilig voelen. Al 50 organisaties maken gebruik van deze methode.



Gevoel



Lijf



Familie



Vrienden



Meedoen



Hulp



Huis



Doen



Kiezen



Veilig

Wensen en behoeften van cliënten worden bij Pergamijn geïnventariseerd via verschillende hulpmiddelen (Goede dag, slechte dag / de wensboom et cetera) en via de dagelijkse dialoog. De bedoeling is dat jaarlijks alle domeinen aan bod komen. Als een cliënt een onderwerp heel belangrijk vindt én daar iets in wil veranderen, kan dit leiden tot een doel in het overeengekomen ondersteuningsplan.

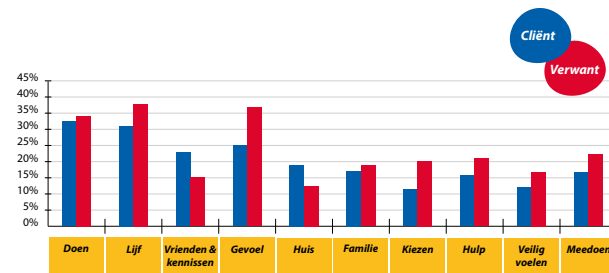
In 2020 zijn 811 actuele registraties van 'Dit vind ik ervan' opgenomen. Dit betreft intra- en extramurale cliënten. Het is mogelijk dat meerdere lijsten zijn ingevuld bij één cliënt, bijvoorbeeld door de cliënt én door de verwant. In totaal is bij 89% van de intramurale cliënten van Pergamijn eind 2020 een dialoog geregistreerd. Uit de registraties komt het volgende beeld:



## Wat vinden cliënten/verwanten belangrijk?

Per thema is gevraagd hoe belangrijk het wordt gevonden. Voor cliënten zijn de thema's Familie, Doen, Gevoel en Vrienden erg belangrijk. Voor de verwant zijn de thema's Doen, Veilig voelen, Lijf en Gevoel heel belangrijk.

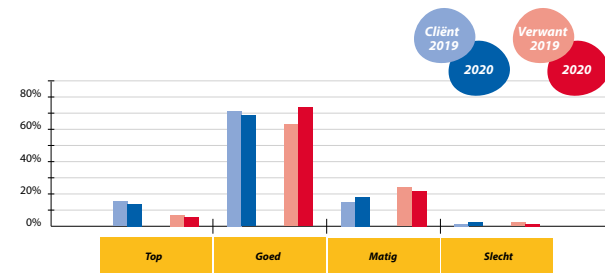
Dit is ten opzichte van 2019 vrijwel gelijk gebleven.



## Hoe ervaart men de kwaliteit van leven?

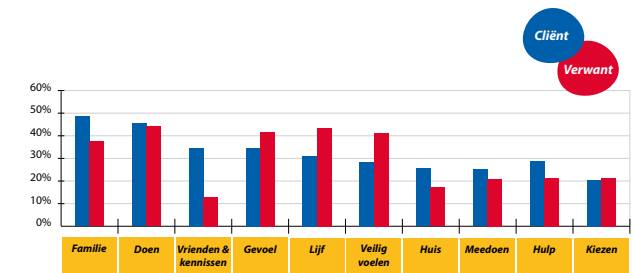
Per thema is ook de ervaring score gevraagd. Procentueel vergelijken we de score van 811 formulieren in 2020 met de 1114 actuele formulieren van 2019. Opvallend is dat verwanten, net als in 2019, iets negatiever scoren dan de cliënten zelf.

Ten opzichte van 2019 scoren 4 thema's procentueel iets beter en 6 thema's iets slechter dan in 2019:

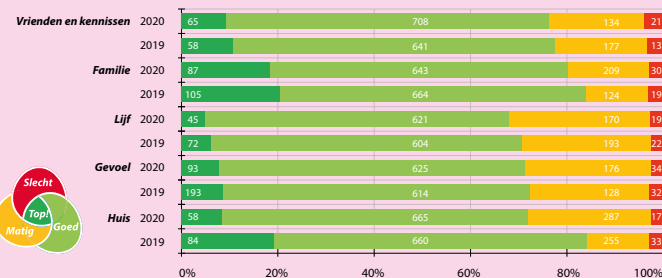
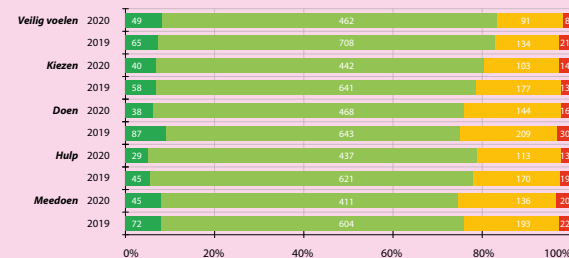


## Wat willen cliënten/verwanten veranderen?

Uit onderstaande tabel blijkt dat de cliënt vooral graag verandering ziet op de thema's Doen, Lijf en Gevoel. De verwant is het daar zeer mee eens.



## Ervaringscore 2020 vs 2019



Veilig voelen	^	Meedoen	v
Kiezen	^	Familie	v
Doen	^	Lijf	v
Huis	v	Gevoel	v
Hulp	^	Vrienden en kennissen	v

## Clënten vertellen wat zij wensen

Enkele weetjes, als we iets dieper duiken in de resultaten van 'Dit vind ik ervan':

### Denken onze mannelijke cliënten anders over hun kwaliteit van leven dan onze vrouwelijke cliënten?

- Nee, eigenlijk niet. Mannen en vrouwen vinden dezelfde thema's belangrijk. Vrouwen vinden 'familie' iets belangrijker dan mannen. Mannen vinden 'huis' iets belangrijker dan vrouwen.
- Ook op het gebied waar verandering gewenst is, denken mannen en vrouwen vrijwel gelijk. Mannen willen iets vaker verandering op de thema's 'gevoel', 'huis' en 'kiezen'. Vrouwen willen iets vaker verandering op het thema 'familie'.

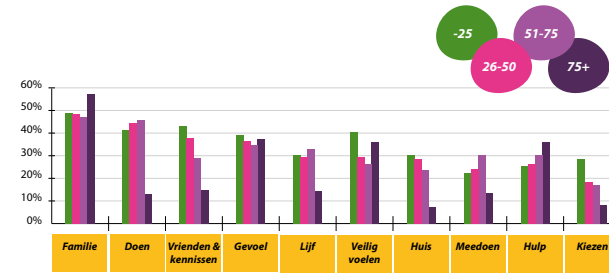
### Zijn mannen en vrouwen ook in gelijke mate tevreden?

- Nee, hier zijn wel verschillen zichtbaar. Nu hebben meer mannen dan vrouwen een 'Ik vertel' formulier ingevuld. Maar procentueel springt er uit dat vrouwen vaker dan mannen ontevreden zijn over 'meedoen', mannen zijn vaker ontevreden over 'gevoel'.

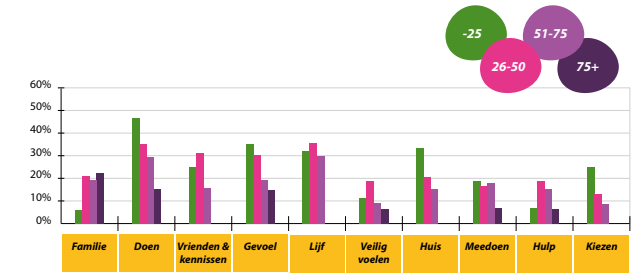
### Is de leeftijd van cliënten van invloed?

- Zeker, als we naar de beleving per leeftijdscategorie kijken, zijn de verschillen duidelijker. Deze groepen zijn qua omvang wel heel verschillend. Jongeren vinden andere thema's belangrijk dan ouderen, willen op andere thema's verandering en zijn tevreden / ontevreden op andere thema's:

## Van welke thema's geeft leeftijdscategorie aan dat hij/zij deze belangrijk vindt?



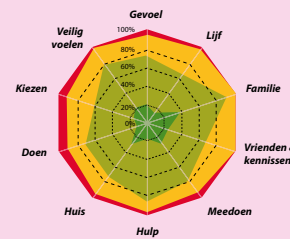
## Verandering gewenst door leeftijdscategorie?



## Ervaringscore per leeftijdscategorie

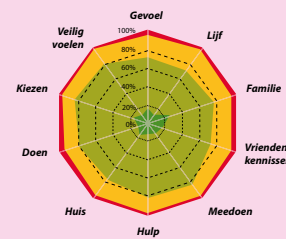
### Leeftijd t/m 25

(n=44)



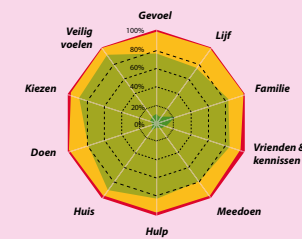
### Leeftijd 26 t/m 50

(n=143)



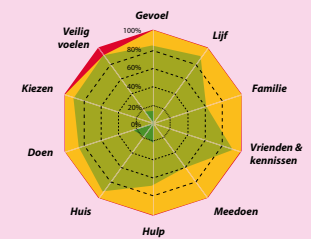
### Leeftijd 51 t/m 75

(n=190)



### Leeftijd 76 en ouder

(n=14)



391 cliënten hebben een 'Ik vertel' formulier.

De n geeft het aantal 'ik-vertel'-formulieren per leeftijdscategorie weer.





"Ik ben super gezond en fiets veel. Dat wil ik graag zo houden"

"Als ik lekker in mijn vel zit, ben ik vrolijk en blij."

## ENKELE CITATEN

### Op de thema's lijf en gevoel gaan we wat dieper in.

#### Lijf

- Ik ben super gezond en fiets veel. Dit wil ik graag zo houden.
- Wassen, scheren, douchen en aankleden kan ik helemaal zelf; ik ben trots.
- Ik kan steeds moeilijker lopen. Zit het liefst op mijn kamer en verzorg mij niet goed.
- Ik ben tevreden maar ik wil wel graag afvallen. Ik begrijp niet waarom ik niet afval.
- Ik wil nu echt heel graag een vriendin.
- Jan heeft veel lichamelijke klachten. De bezoeken aan het ziekenhuis zijn wel gezellig omdat hij dan koffie en vlaai krijgt.

#### Gevoel

- Ik wil niet meer werken
- Ik wil nooit meer verhuizen
- Ik wil me veilig voelen. Voorspelbaarheid is daar belangrijk bij. Houd daar alsjeblieft rekening mee
- Ik doe mezelf soms pijn omdat ik het dan ook niet meer weet
- Als ik lekker in mijn vel zit, ben ik vrolijk en blij
- Ik vind het fijn dat ik zelfstandig naar buiten kan; op bezoek bij mijn vrienden
- Piet wil graag dat iedereen snel beter is en hij weer bezoek mag krijgen. Hij is soms boos en verdrietig
- Ik wil vaker op stap met een vrijwilliger
- Ik ben gelukkig. Ik ben blij dat mijn familie zo veel voor me doet

## Pergamijn speelt in op wensen van cliënten

### Blijf in beweging!

Pergamijn heeft een visie op bewegen ontwikkeld. Zeker nu we veel binnen moeten zitten is bewegen belangrijk. Stelvio maakt in dit coronajaar video's zodat onze cliënten kunnen blijven bewegen.



### Vallen voorkomen

Het is belangrijk om de oorzaken van 'vallen' inzichtelijk te krijgen. Nu zijn die oorzaken vaak onduidelijk. De fysiotherapeuten hebben samen met de artsen valpreventiebeleid ontwikkeld. Een onderdeel daarvan is het inventariseren van de individuele risico's van de cliënt ten aanzien van de mobiliteit. Hiervoor is een scorelijst gemaakt in het ondersteuningsplan. Zo nodig worden doelen opgenomen met acties en evaluatiemomenten. Doel is om vallen te voorkomen of de mogelijke gevolgen zoveel mogelijk te beperken.



### Goed eten

In 2020 start het expertise team voeding, met als doel meer aandacht en bevordering van gezonde voeding voor iedereen.

### Pijn zo snel mogelijk herkennen

In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking worden lichamelijke klachten niet altijd herkend of tijdig gesignaleerd. Daarom is het belangrijk dat begeleiders alert zijn op signalen van lichamelijke klachten bij cliënten. De gedragskundigen inventariseren in 2020 welke pijnobservatieschalen geschikt zijn voor onze cliënten.

In december 2020 start een werkgroep 'signaleren van lichamelijke problemen bij mensen met een verstandelijke beperking'. Deze werkgroep gaat richtlijnen voor Pergamijn maken en beschrijven welke basiskennis alle medewerkers moeten hebben. Daarnaast maken zij een scholingsprogramma of E-learning om ontbrekende kennis en ervaringen aan te vullen of medewerkers bekwaam te houden.

### Seksuele gezondheid bevorderen

Het expertiseteam Seksualiteit onderzoekt hoe de aandachtspersonen seksualiteit deze taak ervaren, hoe zij ondersteund worden en wat zij nodig hebben om hun taak goed te kunnen uitvoeren.

We zoeken een ambassadeur LHBTi. Er hebben zich verschillende kandidaten gemeld.

Op 26 november is een webinar "*Seksuele gezondheid*" georganiseerd. Ongeveer 100 medewerkers van Pergamijn en Daelzicht doen actief mee via de chatfunctie. Tijdens dit webinar staat de spotlight op de rol van de begeleider van mensen met een verstandelijke beperking van alle niveaus: hoe ondersteun jij als begeleider de cliënt, om ook op seksueel gebied een gezond leven te leiden?



## Hoe werkt de methode 'Dit vind ik er van' binnen Pergamijn?

In 2020 was het niet mogelijk om woningen te bezoeken. Daarom zijn interne 'dossieraudits' uitgevoerd. Er is hierbij specifiek gelet op het gebruik van Dit vind ik ervan! en op het effect van deze methode op het leven van onze cliënten. We zien enerzijds dat de toepassing van DVIE de teams ondersteunt in het ophalen van de wensen van de cliënten. Anderzijds zien we dat medewerkers nog worstelen: als het voor de cliënt moeilijk is om zijn wensen onder woorden te brengen, zijn er diverse methoden voorhanden die nog relatief weinig worden gebruikt. Ook is aandacht nodig voor een correcte en volledige registratie in Plurifom.



Onze cliënten gaan elk jaar met de hele woonvoorziening op twee locaties op vakantie. Door corona en de daarbij behorende maatregelen kon dat helaas niet doorgaan. Eerst was dit gepland in het voorjaar, toen in oktober. Ze keken hier enorm naar uit en spraken nergens anders meer over. Rutte zou het toch wel laten doorgaan?

**LEES HET  
ARTIKEL**

*Niet op vakantie?  
Zo kan het wel!*





## Inspraak en medezeggenschap

In 2020 is een werkgroep bezig geweest met de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, de WMCZ 2018. Het LSR ondersteunt ons hierbij. Einddoel van de reis die we samen willen maken, is een gedragen aanpak van de 'Inspraak en Medezeggenschap Cliënten'. In de werkgroep zitten medewerkers, teamleiders, beleidsmedewerkers, de CCR, SBZN, de coördinator vrijwilligerswerk en de LSR. Er is een enquête uitgezet en de LSR heeft interviews gehouden om inzicht te krijgen hoe mensen denken over de inspraak en medezeggenschap die nu binnen Pergamijn bestaat. Cliënten, verwanten, de CCR, medewerkers (begeleiders, managers, vrijwilligers, specialisten) en management van Pergamijn hebben verteld wat zij goed en minder goed vinden gaan.

Cliënten en verwanten vinden meepraten over onderwerpen die hen aangaan heel belangrijk. Zij willen zelf invloed hebben. Een groot deel van de cliënten heeft daar wel ondersteuning bij nodig. Als een cliënt geen mogelijkheden heeft door de beperking, hebben verwanten inspraak. Opvallend is dat veel oudere verwanten én verwanten die langer contact hebben met Pergamijn, minder zien in de inspraakmogelijkheden van cliënten.

Als er goede ondersteuning is en aandacht voor het tempo en de mate van concentratie van cliënten, zien medewerkers juist veel mogelijkheden voor inspraak. Maar het kan altijd beter. Inspraak moet gaan over concrete onderwerpen. Er moet voldoende tijd voor zijn en voldoende kennis over de cliënt.



Inspraak begint bij hele kleine dagelijkse dingen is de conclusie van veel geïnterviewden. Ook zijn er veel positieve ervaringen met inspraak benoemd met mooie verhalen. Deze ervaringen en mooie verhalen zijn een goede voedingsbodem voor verdere ontwikkelingen.

'Cliënten zouden heel goed betrokken kunnen worden bij het aannemen van nieuwe begeleiders'.

'Ik wil graag meer mannen als begeleiding. Dat is leuk om naar te kijken'.

'Wanneer een cliënt zegt, ik wil vanavond niet douchen, zeg ik: Prima, morgen weer een dag'.

Ook het contact tussen de begeleider en verwant is belangrijk. Niet alle begeleiders hebben voldoende vaardigheden in het omgaan met verwanten; zij worden soms als lastig ervaren. Anderzijds worden begeleiders door verwanten soms als niet kundig genoeg ervaren op het gebied van inspraak. Op veel woningen bestaat er nu een verwantenraad en groepsinspraak in de vorm van bewoners overleggen. Over het algemeen vinden teamleiders dat inspraak er voor alle cliënten moet zijn. De verschillende begripsniveaus van cliënten vinden zij hierbij een uitdaging. Teamleiders hebben in de coronatijd soms een goed werkende verwantenraad gemist. De belangstelling hiervoor is soms klein en moeilijk te stimuleren.

'Het bewonersoverleg heeft mij soms verrast, in heel positieve zin.

Cliënten voelen dat ze voor een vergadering aan tafel zitten en niet voor de maaltijd. Ze kiezen daarom uit zichzelf bewust een andere stoel. Zo mooi om te zien!'

De teamleiders vertellen over de verschillende methodes die er zijn. Teams raken hierdoor geïnspireerd. Soms was een team zo enthousiast dat ze alle inspraak en keuzes aan cliënten overlieten. Dit werkte averechts. Cliënten waren niet voorbereid, wisten niet wat hen overkwam. Medewerkers leren hierdoor ook naar zichzelf kijken en zichzelf te ontwikkelen. Teams groeien ervan, merken sommige teamleiders op. De cliënten merkten dit ook. Zij gaan meer praten, meer laten zien wat zij willen. De dialoog is meer mét de cliënt in plaats over hen. We moeten 'klein kijken en fluisterend luisteren'.

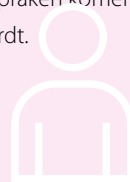
Cliënten geven aan dat er vaak dingen gebeuren waar ze graag bij betrokken waren geweest en niet over mee hebben kunnen beslissen, zoals de nieuwbouw. Er zijn cliënten die eerder bij andere organisaties positieve ervaringen hebben opgedaan met deelname aan een cliëntenraad. Vier van de 17 geïnterviewde cliënten geven aan ook wel in een cliëntenraad te willen zitten.

'De mogelijkheden van inspraak van de cliënt worden bepaald door de beperkingen van de begeleiding. Beperkingen in het begrijpen van de cliënt'.



De Centrale Cliëntenraad heeft formeel de wettelijke rechten. De Centrale Cliëntenraad ziet inspraak en medezeggenschap van cliënten als iets wat meer vanzelfsprekend zou moeten zijn. Om dat mogelijk te maken is gebruik maken van het netwerk (medewerkers, verwanten) rond de cliënt belangrijk en is het zaak dat binnen dat netwerk de neuzen dezelfde kant op staan. Elkaar leren begrijpen en verstaan kan nog beter. De CCR ziet het als zijn rol om samen met de organisatie dit traject in te voeren.

Een verbeterpunt is het verkleinen van de gevoelde afstand met de CCR. Er is weinig tot geen verbinding tussen de verwantenraden onderling en niet met de CCR. Dit wordt als een gemis gezien. De (niet formele) verwantenraden krijgen zelden een adviesvraag. De raden zijn wel op de hoogte van de nieuwe wet, maar niet van de inhoud. De samenwerking met de teamleider wordt vaak als heel prettig ervaren. Teamleiders geven aan behoefte te hebben aan een serieuze adviespartner. Er zijn in het verleden gerichte pogingen gedaan om meer verwanten bij de verwantenraden te betrekken. Door ouderdom, afstand, tijdsgebrek en desinteresse heeft dit nog niet genoeg opgeleverd. Dat er op elke locatie een raad moet zijn, roept bij verwanten vragen op over hoe dat geregeld kan worden. Er moeten duidelijk afspraken komen over welk onderwerp waar besproken wordt.



*Clënten van een woonlocatie met EMB cliënten namen al jaren brood mee naar dagbesteding met hetzelfde beleg. De begeleiders van de dagbesteding hebben de cliënten droog brood mee laten nemen. Tijdens de lunch worden nu verschillende soorten beleg aan geboden. De cliënt mag kiezen wat hij op zijn brood wil. De maaltijden zijn hierdoor erg veranderd. De maaltijden zijn rustiger geworden.*

De 12 lokale raden hebben veelal geen wettelijke bevoegdheden. Er is één cliëntenraad op locatie (dagbesteding) waarin alleen cliënten zitten. Meedenken in een vroeg stadium is een goede vorm om medezeggenschap goed uit te voeren, meent een geïnterviewde. Pergamijn heeft een aantal ervaringen met het werken met commissies. Deze commissies zijn vroeg betrokken bij een onderwerp, waardoor beslissingen snel kunnen worden genomen. Denk aan de coronacrisiscommissie. In 2021 gaat Pergamijn actief verder met dit onderwerp.

## Klachten

- De cliëntvertrouwenspersoon meldt dat in 2020 de meeste uitingen van onvrede gaan over communicatie en professioneel handelen. Dit jaar is een uitzonderlijk jaar geweest door het Covid-19-virus. Begrip tonen en krijgen van alle betrokkenen verliep gemiddeld genomen goed. Alle betrokkenen hebben het meeste baat gehad bij duidelijkheid. In het begin, en zeker in februari en maart kon Pergamijn geen duidelijkheid geven, alleen de landelijke gestelde richtlijnen volgen. Cliënten en vertegenwoordigers zochten naar duidelijkheid in een eventuele termijn van versoepelingen. In de eerste weken is het heel rustig geweest met uitingen van onvrede. In de periode van de versoepelingen en de concrete uitvoering hiervan leverden dit veel telefoontjes op naar de cliëntvertrouwenspersoon. Het betrof vooral de dagbesteding, vragen voor maatwerk in de individuele situatie en zorgen over de geestelijke gesteldheid van cliënten in deze moeilijke tijd. Beleid en communicatie met betrekking tot corona is een issue: duidelijkheid over welke verantwoordelijkheden bij welke functionarissen liggen en zorgdragen voor helderheid waar cliënten en wettelijk vertegenwoordigers een inbreng in hebben.
- De Klachtencommissie Cliënten van de Stichtingen Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar behandelt in 2020 drie corona-gerelateerde klachten.
- Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht geworden. De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) behandelt klachten in het kader van de Wzd. Daelzicht, Pergamijn, PSW en Radar zijn aangesloten bij deze landelijke klachtencommissie KCOZ. De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) is in de Wzd opgenomen ter rechtsbescherming van cliënten die onder de Wzd vallen. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd heeft tot taak de cliënt of de vertegenwoordiger advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt, met zijn opname en verblijf in een accommodatie, of met het doorlopen van een klachtenprocedure. De CVP Wzd legt ook proactieve locatiebezoeken af om laagdrempelig met de doelgroep in contact te komen. De jaarrapportage 2020 geeft aan dat 2020 in het teken staat van kennismaken met de organisatie. Op 31 augustus is de samenwerkingsovereenkomst ondertekend met Adviespunt Zorgbelang en Pergamijn. Er is gesproken met de interne vertrouwenspersoon en met de CCR. 'Kenmerkend voor de contacten met medewerkers van Pergamijn is de pro-actieve en open houding ten aanzien van de introductie van de CVP Wzd. Er is 1 kwestie aan de orde geweest over informatie. Om herleidbaarheid te voorkomen, wordt pas bij 5 kwesties een toelichting gegeven in de rapportage.





# 2020 VOLGENS

## DE CENTRALE ONDERNEMINGSRAAD

In 2020 heeft de vijftien leden tellende ondernemingsraad (OR) van Pergamijn vroegtijdig meegedacht en advies uitgebracht over een breed scala aan onderwerpen. Hierbij verliest de OR als belangenbehartiger van het personeel nooit het gezamenlijk belang van medewerkers, cliënten en de organisatie uit het oog. Zeker niet in tijden van corona.

*“Verbinding maken is dé sleutel”*

**Jo van den Essen,**

Voorzitter OR

### Corona-aanpak op maat

*“Verbinding maken is dé sleutel tot succes voor Pergamijn”, benadrukt OR-voorzitter Jo van den Essen. “Zo heeft onze organisatie in maart 2020 direct een crisisteam gevormd dat uitgroeide tot het brede Covid-19 Advies Team (CAT). Hieraan levert de OR een belangrijke bijdrage. In het verslagjaar kwam het CAT elke week, in eerste instantie op gepaste afstand en daarna via teams, bij elkaar om onder andere de overheidsrichtlijnen, de aanpak van Pergamijn en de voortgang te bespreken. Mede op advies van de OR hebben gedragskundigen, teamleiders en verwanten samen een corona-aanpak op maat gemaakt voor elke afzonderlijke woongroep. Door de juiste en afgestemde maatregelen hebben we onze medewerkers en cliënten zo optimaal mogelijk kunnen beschermen.”*

### Overleg via het beeldscherm

De lockdown door corona in 2020 heeft ook de OR-leden niet belet om wekelijks bij elkaar te komen voor overleg, zij het op afstand via het beeldscherm. Belangrijke onderwerpen als zinvolle dagbesteding, het Lange Termijn Huisvestingsplan, de nieuwe werving- en selectieprocedure, plannen en roosteren en het project ‘Welkom bij Pergamijn’ passeerden hierbij de revue. Ook kijkt de OR positief terug op de interne audits voor het toetsen op kwaliteit van zorg. Zo heeft Pergamijn twee additionele kwaliteitsmedewerkers aangesteld die zich structureel richten op de interne kwaliteitscontrole.

### Welkom bij Pergamijn

*“Een van de onderwerpen waarover de OR zich in het verslagjaar heeft gebogen, is het project ‘Welkom bij Pergamijn’, vertelt Jo. “Hierbij wordt onderzocht hoe we de plaatsing, herplaatsing, uitstroom van cliënten en de zorg aan cliënten beter kunnen vormgeven. Hiervoor is het van belang dat de visie van Pergamijn duidelijk in beeld is bij potentiële cliënten en hun verwanten, toekomstige geschoolde medewerkers en andere zorgorganisaties.”*

### Werving en selectie

In overleg met HR is er tevens een nieuwe werving en selectieprocedure tot stand gekomen. Het doel hiervan is tweeledig. Enerzijds om ervoor te zorgen dat medewerkers voldoende doorstroommogelijkheden binnen de eigen organisatie hebben, anderzijds dat Pergamijn - gezien de visie op doelgroepen en doelstellingen zoals excelleren - de juiste professionals kan aantrekken.

### Sociaal plan

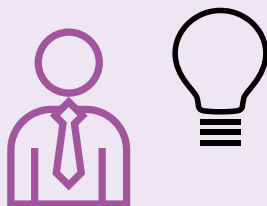
Naast de eerdere genoemde onderdelen focust Pergamijn zich ook op de doorontwikkeling van de ondersteunende dienst. *“Dit alles kan consequenties hebben voor medewerkers. Daarom heeft de OR zich in het verslagjaar sterk gemaakt voor het opstellen van een sociaal plan in samenwerking met de bestuurder en HR. Dit plan zal uiteindelijk nog aan de achterban worden voorgelegd. Een mooi voorbeeld van verbinding waarnaar we ook in 2021 blijven streven. Als Pergamijn hebben we uiteindelijk één belang: een hoge kwaliteit van zorg en ondersteuning voor onze cliënten”, besluit Jo van den Essen.*

# **ZELFREFLECTIE IN TEAMS**



## BETROKKEN EN VAKBEKWAME MEDEWERKERS

Pergamijn gebruikt 'Dit vind ik ervan?' (DVIE) als methode om de wensen en behoeften van onze cliënten te ontdekken. Samen met cliënten en verwanten ontdekken we hoe de onderzoekende dialoog kunnen voeren.



### LEES HET ARTIKEL

*'Mensen staan nu anders in het leven'*

**Karel Weerts**

Teamleider St. Jansstraat, Hoensbroek



### Het is een bijzonder jaar om in dienst te treden

Wat is 2020 een bijzonder jaar om in dienst te treden. Sommige mensen leren hun nieuwe collega's kennen via een beeldscherm. Inwerken, kennis maken met de organisatie? Het gaat allemaal anders dan normaal. We werken thuis als we niet in de directe zorg staan, we beeldbellen, we vergaderen via MS Teams: we digitaliseren in een ongekend tempo voor de zorg!

Veel nieuwe medewerkers springen letterlijk in het diepe, omdat ze direct en onder hoogspanning moeten presteren.



### LEES HET ARTIKEL

*'Verder kijken dan je eigen discipline'*

**Ad Meisen**

Senior medewerker vastgoed en huisvesting



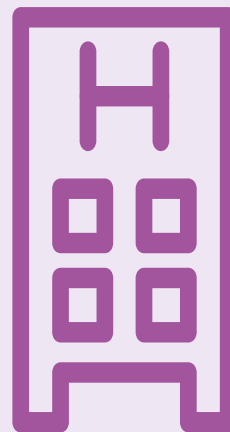
## Binden en boeien

De uitdaging is nog steeds: hoe blijven we aantrekkelijk als werkgever? Hoe beperken we de uitstroom van medewerkers en hoe trekken we tijdig goede mensen aan? Landelijk is het beeld immers gelijk:

In 2019 was de uitstroom bij Pergamijn 14,4%. In 2020 is de uitstroom 13,1%. Ook bij ons betreft dit zowel relatief nieuwe en jonge medewerkers als medewerkers die al langer bij Pergamijn werken. Als we mensen beter kunnen binden en boeien, betekent dat minder energie voor werven, inwerken en opleiden en meer energie voor de zorg. Het betekent ook minder nieuwe gezichten voor onze cliënten en stabielere teams. Er lag dan ook een ambitieus HR jaarplan op tafel. Door het coronavirus was het 'alle hens aan dek' voor de HR medewerkers. Maar de geplande activiteiten hebben hierdoor wel enige vertraging opgelopen.

Qua werving stond de arbeidsmarktcommunicatie hoog op onze HR agenda. Via het kandidaat volg systeem Recruitee (ATS) worden vacatures direct op de 'Werken bij' site geplaatst en op sociale media. De herziene vacatureteksten komen hier goed tot hun recht. Eind november heeft Zorg aan Zet een digitale banenbeurs georganiseerd. Via een digitale route en een film konden deelnemers kennis maken met Pergamijn. Wij hebben hier met veel plezier aan deelgenomen en er hebben mooie gesprekken plaatsgevonden.

Ondanks alle ongewenste gevolgen, heeft 2020 ook mooie zaken opgeleverd. Zo is voor het inrichten van het noodhospitaal de samenwerking gezocht met het Zuyderland en PSW. Via hen zijn wij in contact gekomen met co-assistenten en andere medewerkers die een waardevolle bijdrage hebben geleverd in deze moeilijke tijden. Vanuit Zorg aan Zet hebben veel mensen hulp aangeboden en oud-medewerkers hebben contact gezocht met ons. Hier zijn mooie - soms blijvende - samenwerkingsbanden uit ontstaan. Hier kijken wij met veel trots en dankbaarheid op terug.



*'We zien binnen de zorg dat in de eerste twee jaar na indiensttreding 39% van onze medewerkers uitstroomt. Dit zijn merendeels geen nieuwe instromers in de sector. Meer dan de helft van de respondenten van het uitstroomonderzoek heeft meer dan 10 jaar werkervaring in de sector en ongeveer 70% meer dan 5 jaar. Dit heeft enerzijds tot gevolg, dat de individuele organisaties steeds veel kennis en kunde verliezen enerzijds. Anderzijds zijn we branchebreed heel veel tijd aan het besteden aan het werven van elkaars medewerkers, hen opnieuw in te werken en te binden en boeien. Kortom er wordt veel tijd besteed hieraan. Tijd die bijvoorbeeld niet ten goede kan komen van de zorg, of het opleiden van nieuwe zorginstromers.'*

Citaat uit:

*Nieuwe cijfers landelijk uitstroomonderzoek zorg en welzijn bekend - Zorg aan Zet*

# DOORSTROOM

## Teamleiders in opleiding

Binnen Pergamijn geven medewerkers aan door te willen stromen naar de functie van Teamleider. Ondermeer als gevolg van natuurlijk verloop ontstaan de komende jaren vacatures voor deze functie. Daarom is een traject opgesteld om de doorstroom naar deze functie te ondersteunen. Op deze wijze geeft Pergamijn vorm aan 'een lerende organisatie'. Wij kunnen medewerkers binden en boeien door hen prima ontwikkelingsmogelijkheden te bieden.

Het Pergamijn traineeship '*Teamleider in Opleiding*' biedt talentvolle medewerkers de mogelijkheid om door te groeien. Het traineeship is een volwaardige baan, bestaande uit een combinatie van werken en leren.

Zes medewerkers krijgen in een periode van een jaar twee stageplekken aangeboden. Steeds in een ander cluster. Dit in combinatie met een opleiding bij ICM op het gebied van management in de zorg. We zijn trots dat deze trainees met veel enthousiasme zijn gestart, in september 2020. De eerste stage-ervaringen zijn opgedaan en het eerste gedeelte van de opleiding is doorlopen. Zowel onze trainees, de afdeling HR en de praktijk- en werkbegeleiders zijn enthousiast over deze mogelijkheid van interne doorstroom.



## LEES HET ARTIKEL

'Werken bij'

Sanja Tomic

Uit Alumni Zuyd Carrière magazine 2020



## Teamreflectie

In 2020 hebben teams gereflecteerd op één of meerdere van vier onderwerpen:

- Cliënten hebben een goed leven
- We werken veilig en gezond
- We zijn een krachtig team
- We zorgen voor evenwicht in de bedrijfsvoering



De bronnen die hierbij gebruikt kunnen worden zijn de resultaten van Ditvindikervan registraties en de interne audits, de voortgangsmonitor van het WOPI-proces, MIC/MIM, RI&E, de ARBO knelpuntenlijst, verzuim-rapportage, financiële rapportages, rapportage uitstroom en exitinterviews of overige bronnen, zoals klachten, BOA's, de resultaten uit de Fit, Vitaal en In Balans resultaten et cetera.

Van ruim 20 teams zijn verslagen van hun teamreflectie ontvangen. De teams die zijn doorgedaan op de Fit Vitaal en In Balans resultaten hebben doelen geformuleerd op het verminderen van de werkdruk, roosterproblemen oplossen, samenwerken en elkaar feedback geven. Teams die het WOPI-proces hebben gekozen, signaleren dat door verloop van medewerkers de gemaakte afspraken opnieuw moeten worden toegelicht en doorleefd. Teams die de Ditvindikervan resultaten benutten voor teamreflectie erkennen dat het vertalen van wensen van cliënten in doelen en het hanteren van een overeengekomen begeleidingsstijl verbeterpunten zijn. Teams die MIC/MIM meldingen en veiligheid als thema kiezen, formuleren doelen op medicatieveiligheid of multidisciplinair samenwerken.





## LEES HET ARTIKEL

*'gans in balans'*

Os team Haeselaar 91/92



### Os team Haeselaar 91/92 *'gans in balans'*

De workshop Fit-Vitaal In Balans komt voor ons teamproces op het juiste moment. We zijn volop in beweging. Nog niet dezelfde kant op, maar dat maakt het proces juist interessant.

Stil staan en nagaan hoe je je eigen energiebalans in evenwicht kunt brengen is lastig. Laat staan hoe dat in teamverband werkt. De focus mag liggen op wat er allemaal goed gaat. Tegelijkertijd liggen er zaken als verzuim, methodisch werken, pauzebeleid, communicatie, die aandacht nodig hebben. De workshop geeft ons de gelegenheid dit eens op een andere manier aan te pakken. We hebben er energie van gekregen.



## RESULTATEN VANUIT DE TEAMREFLECTIES...

### Aanspreekcultuur

Indien mogelijk zal van elk teamoverleg de laatste 15-20 minuten gebruikt worden voor het spel 'OPENHARTIG'. Een spel dat stimuleert elkaar bijvoorbeeld complimentjes te geven of tips.

### Elkaars kwaliteiten kennen en gebruiken

Er is een teamscan gemaakt voor de workshop Belbin rollen.

### WOPI

De senioren kennen het OP-proces en betrekken de cliënt begeleiders bij dit proces en zoeken de verbinding met de andere disciplines.

### Verbeteren medicatieveiligheid

In het kader van bewustwording gaan alle medewerkers die medicatie verstrekken de volledige E-learning inclusief de toetsing volgen.

### Kennis verbreden bij cliëntbegeleiders

Op dit moment is de kennis bij niet iedereen op het juiste niveau om cliënten optimaal te begeleiden. We gaan dit verbeteren door beeldvormingen te maken van cliënten en te bespreken / literatuur te verspreiden / praktijkvoorbeelden te koppelen aan theorie / e-learnings en andere training aan te bieden.



### Wij zijn zo betrouwbaar mogelijk voor onze cliënten

Clientprogramma is uitgangspunt. A,B, C rapportage toepassen: Antecedent= wat tref je aan, Behaviour= welk gedrag neem je waar en zet jij in, Consequent= welke uitwerking heeft jouw actie op de situatie gehad, wat werkte goed en wat niet enz.)

### Werkdruk en randvoorwaarden

Bij medewerkers die binnen zeer intensieve groepen werken wordt een stevig beroep gedaan op hun belastbaarheid. Om belastbaarheid en draagkracht in een gezonde balans te behouden, is het goed dat men ook één of meerdere dagen per week binnen een minder intensieve groep werkt. Het inzetten op zeker twee groepen heeft daarom een meerwaarde.

### Rapporteren volgens "de soep" methode vraagt aandacht

We rapporteren te veel vanuit eigen gevoel/interpretatie en oordeel. Binnen de woning ligt voor 2021 de focus op de ouder wordende cliënt. Denk aan aanpassing van dagprogramma's, inzet hulpmiddelen en begeleidingsstijl van cliënten.

### Samenwerken met dagbesteding

Door de corona waren de cliënt begeleiders van dagbesteding op de woning. In het begin heeft dit gebotst, en hebben we gezamenlijk overleggen ingepland. Dit is tot een flinke verbetering gekomen in de afstemming van begeleidingsstijl naar de cliënt toe.



## VERZUIM

Het verzuimpercentage is in 2020 7,5 %. Het verzuim is na het instellen van de Corona-maatregelen fors toegenomen doordat mensen met o.a. verkoudheidsklachten zijn verzocht direct thuis te blijven.

In maart was dit duidelijk zichtbaar. De daling na maart laat zien dat de effecten van Corona beter bekend zijn en dat er uitgebreide testmogelijkheden zijn om bij twijfel uit te sluiten dat een medewerker besmet is met Corona. Ook een intensieve verzuimbegeleiding heeft bijgedragen aan de verlaging van het verzuim.



## Werkend leren en ontwikkelen

Pergamijn heeft in 2019 de praktijk van opleiden geëvalueerd. We willen graag toe naar een professionele leerafdeling passend bij huidige duurzame ontwikkelingen op het gebied van leren en ontwikkelen.

In 2020 is veel stilgevallen qua fysieke opleidingen. Corona heeft de kwetsbaarheid aangegeven van face tot face opleidingen. Toch willen we teams continu ondersteunen in het voortdurend verbeteren op het werk!

Groepsbijeenkomsten zijn opgeschort, interne trainers en deskundigen zijn uitgedaagd om na te denken over het ombuigen van de reguliere scholingen naar het geven van ondersteuning op maat op de werkplek. Digitale trainingen zijn geïmplementeerd en uitgebreid met als doel voldoende bekwame en bevoegde medewerkers rondom voorbehouden en risicovolle handelingen en het bevorderen van kennisoverdracht rondom vakinhoudelijke thema's. In 2020 zijn verschillende alternatieven gevonden:



- Introductie en uitbreiding van e-learning modules in het leerportaal, opgenomen vanuit de VGN academie en NIVEO en andere e-learning leveranciers. Voor een deel compenseren de e-learnings de fysieke trainingen, die dit jaar zijn geannuleerd:
  - E-learnings t.b.v. voorbehouden en risicovolle handelingen (25), waarbij oefenmomenten en toetsingen georganiseerd zijn op de werkplek of in het skills lab;
  - E-learnings vakinhoudelijk, bv autisme, seksualiteit, epilepsie, OP-ECD;
  - E-learnings vanuit wettelijke kaders, wet zorg en dwang, AVG;
  - E-learnings op het thema veiligheid, BHV, EHBO op maat en buikstoot, holding technieken.
- Team coaching, intervisie, in eerste instantie in een team en na de verscherpte maatregelen via MS teams
- Specifieke leer- en ontwikkelvragen via maatwerktrajecten b.v. de-escaleren werken
- Coördineren en ondersteunen van 50 BBL studenten en ongeveer 100 BOLL studenten van MBO-HBO-WO niveau.

Eind 2020 is het '*Werkend Leren en ontwikkelen*' uitgewerkt. Pergamijn wil naast leerwaarde ook businesswaarde realiseren onder andere door prestatiegerichte leertrajecten. Werkend leren dus, in plaats van klassikaal leren. Vanaf 2021 gaat Pergamijn dit implementeren.

## 'Ik ben niet wilsonbekwaam, ik ben alleen slecht geïnformeerd'

Wilsbekwaamheid gaat over het individuele vermogen om zelf beslissingen te nemen. De persoon die het betreft weet waar het over gaat en is in staat de gevolgen van een besluit te overzien. Wat anderen van dat besluit vinden speelt geen rol. Iedereen is wilsbekwaam tenzij een bevoegd deskundige heeft vastgesteld dat iemand wilsonbekwaam is voor het nemen van een bepaalde beslissing.

In de dagelijkse praktijk roept dit veel vragen op. Wat betekent dit gegeven precies voor iemand die ondersteuning krijgt van anderen? Voor het handelen van verwanten en begeleiders? Hoe bieden wij de juiste ondersteuning? Belangrijk voor cliënten, zeker in een tijd met eigen regie hoog in het vaandel en invoering van de wet Zorg & Dwang op de stoep.

Een volle zaal gaat samen met Loes den Dulk op zoek naar antwoorden op al deze vragen. ....

## LEES HET ARTIKEL

Deel & Leer ontmoeting  
Wilsonbekwaam?





## SAMENSPEL IN ZORG EN ONDERSTEUNING

*“Juist in spannende tijden is samenwerken zo belangrijk.”*

### LEES HET ARTIKEL

*‘Gedrag van cliënten heeft ons positief verrast’*

**Monika Reumkens**  
Gedragskundige



### LEES HET ARTIKEL

*‘Belangrijk om prioriteiten te stellen’*

**Michelle van Bommel**  
Verpleegkundige Medische Dienst



### Professioneel statuut en regiebehandelaarschap

In 2020 is het samenwerken tussen de verschillende professionals voorzien van een stevig fundament. Er is een professioneel statuut uitgewerkt voor de gedragskundigen. Het doel hiervan is het bieden van verantwoorde zorg aan cliënten en duidelijkheid en veiligheid aan de professionals, medewerkers en leidinggevenden van Pergamijn. Daartoe zijn de verantwoordelijkheden en de verantwoordelijkheidsverdeling beschreven. Het document over de regiebehandelaar beschrijft hoe Pergamijn het regiebehandelaarschap vormgeeft binnen de kaders van relevante wet- en regelgeving, passend bij de visie én het besturingsmodel van Pergamijn.

### Versterken van het informeel netwerk van de cliënt

### LEES HET ARTIKEL

*‘We missen onze vrijwilligers dit jaar, en zij missen onze cliënten!’*

**Vrijwilligers**



### NL DOET

Ieder jaar laten we in ons kwaliteitsrapport zien hoe hard er wordt gewerkt tijdens NL Doet. Maar natuurlijk, het Oranjerfonds stelt de activiteiten uit in maart. Jammer van al die voorbereidingen. Toch zijn locaties nog creatief geweest en hebben hun NL DOET activiteit op een later tijdstip alsnog uitgevoerd;

### LEES HET ARTIKEL

*‘Activiteiten NLDOET’*



# 2020 VOLGENS

## DE RAAD VAN TOEZICHT

*Als sparringpartner heeft de zeven leden tellende Raad van Toezicht (RvT) in 2020 positief kritisch meegekeken over de schouder van Pergamijn. “We kijken terug op een spannend coronajaar met verbinding als rode draad”, verwoordt RvT-voorzitter Carla Langen. “Mede door de goede maatregelen die Pergamijn in nauwe afstemming met de centrale cliëntenraad snel heeft doorgevoerd, hebben medewerkers, cliënten en verwanten zich hier gezamenlijk doorheen kunnen slaan. Bijvoorbeeld door het opzetten van een aparte corona-afdeling waar cliënten geïsoleerd en zonder risico konden worden verpleegd. Bovendien hebben medewerkers zich ook thuis strikt gehouden aan de hygiënische voorschriften. We zijn als RvT dan ook heel content hoe de organisatie de coronacrisis heeft aangepakt.”*

### Raad en daad

Hans Hendriks is RvT-lid en commissievoorzitter Kwaliteit en veiligheid. Volgens hem heeft zijn commissie de bestuurder in het verslagjaar met raad en daad bijgestaan tijdens de coronacrisis.

*“Het goed managen van de coronacrisis heeft het grootste deel van onze aandacht opgeslokt. Een spannende maar ook lastige periode waarin Pergamijn landelijke richtlijnen moest aanpassen aan de specifieke situatie. Gelukkig heeft de organisatie in 2020 geen grote besmettingshaarden gekend. Naarmate het verslagjaar vorderde, heeft Pergamijn de bezoekenregelingen zelfs kunnen versoepelen. Voor 2021 willen we onder andere dieper ingaan op de nieuwe Wet zorg en dwang. Vooral waar het gaat om dilemma's en de praktische uitvoering op de werkvloer. Ik heb veel bewondering voor de medewerkers van Pergamijn. Zij bieden dag in dag uit samen met verwanten hoge kwaliteit van zorg aan cliënten. Het ‘verbinding’ met elkaar zoeken, zie ik gelukkig ook steeds meer terug in onze contacten met andere zorgorganisaties.”*

### ISO-certificering

In 2019 ging de vlag uit. De organisatie behaalde het felbegeerde ISO-certificaat 9001. In de jaarlijkse audit die in september 2020 volgde, bleken de bevindingen van het onafhankelijk auditbureau positief. Naar aanleiding van de coronacrisis bracht ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in het verslagjaar een bezoek aan Pergamijn. De bevindingen van dit bezoek heeft de IGJ verwerkt in een landelijke factsheet-VG.

### Evenwichtsbalk

De RvT is trots op deze stappen. Ook onderschrijven de RvT-leden de strategische koers van Pergamijn voor specialistische zorg en ondersteuning van cliënten met hoog complexe zorg.

*“Zorgverzekeraars hebben toegezegd dat Pergamijn hier de passende vergoedingen voor krijgt. Financieel hebben we de zaken dus op orde”, zegt Carla tevreden. “Toch blijft het spannend rondom het toekomstige financiële plaatje als je kijkt naar de evenwichtsbalk waarop we ons staande houden. Met aan de linkerkant de geplande nieuwbouw zoals uiteengezet in het Lange Termijn Huisvestingsplan, en aan de rechterzijde de lichte daling van het aantal cliënten. Bovendien is het belangrijk dat we de juiste geschoolde medewerkers vinden. Zo zou de vorming van een flexpool met andere zorgorganisaties in Limburg uitkomst kunnen bieden. Daarom zoeken we als Pergamijn ook hier actief de verbinding.”*

*“Verbinding rode draad in 2020”*

### Carla Langen en Hans Hendriks

Carla is voorzitter raad van toezicht. Hans is lid raad van toezicht en voorzitter van de RvT-commissie kwaliteit en veiligheid

# **INTERN BERAAD EN EXTERNE VISITATIE**

## Samenvatting intern beraad kwaliteitsrapport 2020

*Op 13 april 2021 is het intern beraad gehouden over het verslagjaar 2020 en het kwaliteitsrapport. Hierbij was een delegatie aanwezig van de raad van toezicht, de CCR, de OR, het management en enkele medewerkers (teamleiders in opleiding en medewerkers kwaliteit, beleid en communicatie). In drie gemengde groepen is het kwaliteitsrapport 2020 besproken.*

### Impact van Corona

Duidelijk is dat de impact van corona in 2020 groot is geweest, op cliënten, verwanten en medewerkers. Tijdens corona missen alle groepen in de zorgdriehoek de verbinding en het contact. In maart 2020 overkwam ons dit en de nadruk lag direct op veiligheid: de organisatie ging op slot. Voor de intramurale cliënten die ervoor kozen om deze crisis bij hun familie door te brengen, duurde dit veel te lang. Ook hier keek men meer naar veiligheid en minder naar de persoonsgerichte zorg. Vanaf mei / juni zijn versoepelingen mogelijk en wordt de insteek gemaakt om meer naar de persoon te kijken en daarbij de veiligheid in acht te nemen. Er mochten uitzonderingen aangevraagd worden. Een client die een betaalde baan heeft, kan zo blijven werken.

De relatie tussen 'wonen' en 'dagbesteding' is sterk verbeterd. Na wat strubbelingen is nu een mooie samenwerking ontstaan: er is meer begrip voor elkaar en er zijn minder eilandjes.

De digitalisering heeft een enorme ontwikkeling doorgemaakt door corona; denk aan het online vergaderen. Daartegenover zien we ook dat vertragingen zijn opgelopen, bijvoorbeeld bij de implementatie van het digitaal aftekenen van medicatie. Dit komt mede door de vertraging van de uitrol van de wifi. E-learnings zijn gemaakt met als voordeel dat in een keer een veel grotere groep medewerkers geschoold kan worden. Het nadeel hiervan is dat men geen ervaringen kan uitwisselen.

De wzd wordt geïmplementeerd en door de e-learnings zien we dat de scholing hiervan snel verloopt. De wzd dwingt

begeleiders om anders te gaan denken. We kijken beter naar alternatieven als een cliënt zich niet begrepen voelt. In plaats van cliënten af te zonderen, gaan we nu met de cliënt even naar buiten. Ze hebben dan even de 1 op 1 aandacht, kunnen eventueel het gesprek aangaan en medewerkers zien dat de cliënt ontspannt. Waar is de cliënt mee bediend en niet de medewerker.

In de corona crisis zien we dat medewerkers beter tot elkaar zijn gekomen. We zijn creatief en flexibel, waardoor veel mooie initiatieven zijn ontstaan. Maar we zien ook op de woningen waar een uitbraak is geweest van covid, dat er paniek is ontstaan. Er moet daarom aandacht zijn voor de nazorg, medewerkers moeten kunnen reflecteren. Er is veel behoefte bij medewerkers om over onze gevoelens te praten. Dit is prima, maar we moeten ook verder komen en hoe doen we dat dan? Wat houdt nazorg voor cliënten en medewerkers in? Dit linkt ook aan veiligheid. Nu in voorbereiding op een code zwart heeft iedereen vooraf nagedacht en een plan gemaakt over wat dan nodig is op de locatie. Dit was eerder ook wenselijk geweest.

In andere functies (het ondersteunend personeel) is het multidisciplinair werken juist niet meer zo vanzelfsprekend. Het langdurig thuiswerken doet iets met onze betrokkenheid. Alle contacten zijn formeel en efficiënt. Het informele praatje is er nu niet. Dat maakt samenwerken lastiger. De verbinding met elkaar en met Pergamijn vermindert hierdoor. We moeten weer bouwen aan de verbinding.

Communicatie heeft altijd de aandacht gehad. Tijdens de 1e golf was de communicatie niet altijd duidelijk. Tijdens de 2e golf liep dit een stuk beter. De interne communicatie via het corona-communiqué verliep goed. Maar omdat de crisis bleef aanhouden, veel langer dan aanvankelijk werd gedacht, werden de richtlijnen veelvuldig geactualiseerd. Niet alles is goed gegaan. Voor de extramurale cliënten was er een telefoonnummer, maar in de praktijk bleek dit nummer slecht bemand te zijn. Dit was voor deze doelgroep in deze crisis een groot gemis.

We hebben veel geleerd van deze crisis, maar we zijn nog lang niet uitgeleerd. Hoe kunnen we nog beter communiceren? Hoe kunnen we de extramurale cliënten op afstand beter bedienen? Iets wat we moeten blijven koesteren is dat er meer multidisciplinair samengewerkt wordt. Er ontstaat een ontmoeting rondom de cliënt. En de cliënt wordt centraal gesteld. Ook zien we een mooie samenwerking terugkomen in het corona advies team (cat), waarbij de verschillende disciplines kennis delen. In het cat sluiten ook mensen vanuit de OR en CCR aan. Door de dynamiek die hierdoor ontstaat zien we lijntjes ontstaan, er ontstaat een gezamenlijke focus.

## Persoonsgerichte zorg

Corona heeft onze denkwijze veranderd. Wat vroeger niet kon, blijkt nu wel te kunnen. We hebben het als organisatie goed gedaan in deze corona tijd. We hebben gedacht in mogelijkheden en zijn vanuit de verbinding allemaal samen sterk gaan staan om het voor onze cliënt zo goed als mogelijk te doen binnen de maatregelen. De dagbesteding is een hele positieve verandering geweest afgelopen jaar. Cliënten kwamen meer tot rust, er werden creatieve daginvullingen uitgevoerd en de medewerkers wonen en medewerkers dagbesteding kwamen tot elkaar, waardoor er ook meer begrip en respect voor elkaar ontstond. Cliënten leerden soms hun vraag duidelijker te stellen. Er kwam meer rust door het wegvallen van de vervoersbeweging. Het is belangrijk om te onderzoeken hoe we de successen en creativiteit in combinatie tot de wensen van de cliënten in de dagbesteding vast kunnen houden in de toekomst.

De uitkomsten van DitVindIkErvan zijn leuk om te lezen, maar wat doen we hier concreet mee? In het ophalen van wensen van cliënten zijn medewerkers nog zoekende. Het vraagt om vooruit te plannen en te denken, en dat blijkt nog vaker lastig. Wat zegt het resultaat echt over de kwaliteit van leven van de cliënt? De verwant wordt niet altijd meegenomen in het gesprek of heeft er geen rol in.

## Algemene opmerkingen en verbeterpunten

- Het kwaliteitsrapport laat bijdragen zien van veel verschillende mensen. Het is een uitgebreid, heel volledig rapport wat je meeneemt. Door het uitgebreide is het soms wat lastiger om het overzicht te houden;
- Het kwaliteitsrapport moet ook aandacht besteden aan de extramurale cliënten (ambulant);
- We vinden dat Pergamijn zich nog meer mag profileren. We hebben stappen vooruit gemaakt en dat mogen we nog duidelijker laten zien;
- Verder vinden we dat er aandacht besteedt mag worden aan het 'hier en nu' goed vast te leggen in de ondersteuningsplannen, voor de toekomst. Onze cliënten worden ouder en het is dan belangrijk om goed in beeld te hebben wat ze ooit leuk vonden qua liedjes, activiteiten, rituelen etc. Het is zonde dat dit verloren gaat. Nu wonen cliënten al vaker jaren binnen Pergamijn en is deze informatie moeilijk te achterhalen.



- Het kwaliteitsrapport mag ook ingaan op zaken die niet goed gaan. Enkele teams kennen een risico op uitval in het OP-proces; er is veel verloop. Er moet aandacht zijn aan het opbouwen van stabielere teams. Aan de basis beginnen en een plan hebben. Net zoals bij de cliënten wensen worden opgehaald, kan dit ook binnen teams gedaan worden, zodat ze ook zelf kunnen aangeven waar ze behoeften aan hebben;
- Pergamijn richt zich vanuit de meerjarenstrategie op de meer complexe zorg. We missen dit onderwerp in het kwaliteitsrapport. Stabiliteit kan hierin nog niet gemaakt worden;
- Inspraak en medezeggenschap heeft aandacht gekregen in 2020. We willen hierin een gezamenlijke visie uitdragen. De uitdaging zit in de diverse doelgroepen die Pergamijn heeft.
- Teamreflectie is nu te vrijblijvend. Pergamijn moet dit meer gestructureerd oppakken, mogelijk met begeleiding van een onafhankelijke derde;
- Het onboarding programma wordt als goed ervaren, maar is geschreven vóór corona. In deze tijd vraagt het aanpassingen en is het juist belangrijk om het lijntje met de medewerker te houden;
- Het rond maken van de plan-do-check-act cirkel kan op onderdelen beter: denk aan de opvolging van de investering die is gedaan in het ondersteuningsplan-proces en de workshops na de Fit Vitaal en In Balans uitvraag. Het blijft een uitdaging om het OP proces te borgen.
- Er zijn veel werkgroepen. Hoe kunnen we deze kennis goed delen? Denk aan een soort van kennisweb;
- Ook al doen we veel dingen goed, het helpt ons om scherper over de verschillende doelgroepen na te denken, en wat persoonsgerichte zorg per doelgroep betekent. Wat vraagt dat van medewerkers en van faciliteiten?

## SAMENVATTING EXTERNE VISITATIE KWALITEITSRAPPORT

### Samenvatting intern beraad kwaliteitsrapport 2020

Conform de 'Handreiking Kwaliteitsrapport en Externe Visitatie in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022' stelt Pergamijn haar kwaliteitsrapport op. Op 8 en 12 april 2021 is de externe visitatie uitgevoerd op het kwaliteitsrapport 2020, via MT Teams. Het doel van de externe visitatie is reflectie op de aanpak en inhoud van de kwaliteitsrapportage. Het visitatieteam bestond uit de volgende personen:

- Dhr. Nico Kaptein, onafhankelijk voorzitter (Maruda);
- Mevr. Anke Gulikers, beleidsadviseur kwaliteit & veiligheid (Daelzicht);
- Mevr. Els van Gils, bestuurssecretaris (PSW);
- Mevr. Marieke Puts, manager zorgondersteuning (PSW).

Pergamijn heeft voorafgaand aan de externe visitatie haar concept kwaliteitsrapport over 2020 gedeeld. Namens directie en bestuur heeft Annette Imhof, bestuurder a.i. de organisatie formeel vertegenwoordigd. Gedurende twee dagdelen is gesproken met begeleiders van verschillende teams, leidinggevenden zorg, teamleiders, gedragskundige en medewerkers kwaliteit. In totaal hebben medewerkers van acht verschillende locaties deelgenomen. De visitatiecommissie heeft geen cliënten gesproken. Ook locatiebezoeken waren helaas nog niet mogelijk. Het is gelukt om veel onderwerpen te bespreken. Voor alle thema's hebben dilemma's, issues en kansen in relatie tot de coronaomstandigheden in 2020 een grote rol gespeeld.

## BEVINDINGEN

### Algemeen

De commissie heeft de indruk een voldoende beeld te hebben gekregen van waar Pergamijn staat in relatie tot haar ambities op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid. Overkoepelend is de commissie onder de indruk van wat Pergamijn heeft gerealiseerd. Met name uit de gesprekken met de teams komt naar voren hoe de aandacht voor de cliënt centraal is blijven staan en ondanks – en misschien wel dankzij – de coronaperiode doorontwikkeling heeft plaatsgevonden van de persoonsgerichte zorg. De bestuurder heeft in het gesprek de ontwikkeling toegelicht die Pergamijn doormaakt en op welke thema's de komende periode de focus ligt. Meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap op het niveau van de teams komt nadrukkelijk aan bod. Er is ook gesproken over wat nog niet of niet helemaal lukt. Dit draagt bij aan de indruk dat het visitatieteam een reële en representatieve indruk heeft kunnen krijgen, in het besef dat er beperkingen zijn aan wat je in één dag kunt zien, voelen en bespreken.

Het kwaliteitsrapport 2020 bevat alle noodzakelijke onderdelen en onderwerpen en voldoet daarmee in de ogen van het visitatieteam aan de formele criteria. De commissie beoordeelt het kwaliteitsrapport 2020 van Pergamijn als een uitgebreid, sterk en leesbaar rapport. Pergamijn mag trots zijn op wat in 2020 onder ingewikkelde omstandigheden is gerealiseerd. Het visitatieteam koppelt daarnaast enkele bevindingen aan suggesties voor 2021:

1. Het rapport is herkenbaar geschreven vanuit de strategische keuze voor complexe, langdurige zorg. De focus op deze doelgroep komt helder en consistent in het rapport tot uitdrukking. Dat maakt het de lezer gemakkelijk om de keuzes in relatie tot (bijvoorbeeld) veiligheid en de Wet zorg en dwang te volgen.

2. Het rapport straalt een degelijk kwaliteitssysteem uit, met nadruk op formele kwaliteit en de organisatie ervan - en op veiligheid. Dat alles lijkt stevig te staan.
3. Er wordt veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van kennis en expertise.
4. In het rapport lijkt een dwarsdoorsnede van medewerkers van de organisatie aan het woord te komen. Hiervoor heeft de commissie waardering.
5. Uit de inhoud en de gesprekken komt naar voren dat het Pergamijn in 2020 is gelukt om onder moeilijke omstandigheden goede resultaten te boeken: weinig besmettingen, goede samenwerking met collega-instellingen in de regio en weinig ontevredenheid onder cliënten, ouders / vertegenwoordigers en medewerkers.
6. Het rapport bevat veel mooie, sprekende voorbeelden. We missen in deze het cliëntperspectief enigszins. Uit de toelichting komt naar voren dat de coronaomstandigheden hierbij belemmerend zijn geweest. De commissie heeft hiervoor begrip, maar denkt wel dat er meer mogelijk was geweest. De cliëntversie van het rapport is niet gezien.
7. De commissie herkent de puzzel van balans tussen details opnemen en resultaten samenvatten. Door de resultaten van de methode DVIE (Dit Vind Ik Ervan) in enige mate van detail weer te geven, geeft Pergamijn de lezer inzicht in de mate waarin de uitkomsten aansluiten bij de werkelijkheid van de teams. Zo bleek dat er relatief weinig verschil in beleving tussen 2019 en 2020 in de methodiek tot uiting kwam, terwijl een groter verschil wordt ervaren. Uit een nadere toelichting kwam naar voren dat het denkbaar is dat het volledig toepassen van de methodiek in 2020 vermoedelijk niet binnen alle teams gelijkmatig is gelukt. Een suggestie is om een dergelijke hypothese in het rapport te benoemen, met een vervolgstap in 2021.
8. In het rapport wordt vooral beschreven wat Pergamijn heeft georganiseerd, in gang heeft gezet en/of heeft gedaan. Wat de bedoeling ervan is, en wat het resultaat en/of de impact daarvan is geweest op cliënten en medewerkers komt minder tot uitdrukking. Uit de

gesprekken heeft de commissie daarvan wel een goed beeld gekregen, met concrete voorbeelden van hoe zaken op het niveau van de teams zijn opgepakt. Pergamijn lijkt in het rapport enerzijds bescheiden, anderzijds is het een gemiste kans: het laten zien van het resultaat voor en de impact op cliënten en medewerkers is ook een onderdeel van de PDCA-cyclus. Toetsen of de bedoeling is gerealiseerd geeft de mogelijkheid om zonodig bij te sturen.

9. In de terugblik ten aanzien van de ambities voor 2020 waardeert het visitatieteam de wijze waarop inzichtelijk is gemaakt in hoeverre het onder coronaomstandigheden is gelukt de ambities ook te realiseren. Daar waar dit niet is gelukt, wat de commissie op zichzelf kan volgen, is niet altijd helder wat er dan nu met het betreffende onderwerp gebeurt.
10. De commissie waardeert het dat voor 2021 focus is aangebracht en een beperkt aantal speerpunten is gekozen.

## Samenhang tussen indruk uit gesprekken en bezoeken met inhoud rapport

Het visitatieteam is onder de indruk van de mate waarin de visie van Pergamijn op persoonsgerichte zorg terugkomt in de gesprekken met de teams van de verschillende locaties. De instrumenten en methodieken van deze ontwikkeling komen in het kwaliteitsrapport terug. In het rapport komt de dynamiek binnen de teams, hoe daar de instrumenten worden toegepast in interactie met de cliënten nog niet tot uiting. De commissie is onder de indruk van hoe vanuit de teams wordt gesproken over het methodisch werken, waarbij het begrip van het waarom van het methodisch werken sterk tot uitdrukking komt. Dit betreft zowel teams die nog in ontwikkeling zijn als teams die het gewenste niveau al meer laten zien.

Mits op de juiste manier gebruikt, kunnen de DVIE-lijsten in de ervaring van medewerkers heel goed worden gebruikt om bij cliënten wensen en behoeften op te halen. Systematisch worden wensen, observaties en inzichten vertaald naar kleine en grotere doelen in het ondersteuningsplan, die regelmatig worden geëvalueerd. Met praktijkvoorbeelden wordt aan de commissie toegelicht hoe dit verloopt.

De selectie van de teams waarmee is gesproken, waarbij is gekozen om vooral teams aan het woord te laten met medewerkers die al wat langer bij Pergamijn werken en de organisatie goed kennen en met medewerkers die in het rapport aan het woord komen, heeft deze opbrengst wellicht enigszins gekleurd. De visitatiecommissie is hiervan bewust, maar desondanks onder de indruk: ook bij meer ervaren teams lukt het niet altijd om het methodisch werken in deze mate tussen de oren te krijgen.

## Omgaan met de corona-omstandigheden

De commissie waardeert dat Pergamijn in het kwaliteitsrapport alle relevante onderwerpen aan bod laat komen en niet alleen zaken die gerelateerd zijn aan het omgaan met corona. Uit het rapport en de gesprekken blijkt dat het Pergamijn gelukt is de impact in termen van besmettingen en overlijden relatief beperkt te houden. Hoewel dit niet volledig in eigen hand ligt, is dit een compliment waard. Tevens komt naar voren dat Pergamijn zich in een vroeg stadium heeft georganiseerd en direct regionale samenwerking is aangegaan.

Wat niet uit het rapport naar voren komt, maar wel uit de gesprekken, is hoe het beleid van Pergamijn gericht is geweest op het maximaal faciliteren van flexibiliteit en maatwerk: in samenspraak met gedragskundigen hadden teams de mogelijkheid om maatwerk toe te passen en onderbouwd uitzonderingen voor te stellen op de algemeen geldende coronaregels. In de meeste gevallen zijn dergelijke voorstellen gehonoreerd. Dit beleid heeft merkbaar bijgedragen aan het bieden van perspectief aan begeleiders om binnen de kaders de cliënten zo goed mogelijk te bedienen.

In het omgaan met corona-omstandigheden komen vanuit de teams de meest treffende voorbeelden van persoonsgerichte zorg aan de orde, waarbij teamleden vertellen hoe zij onder druk van de dilemma's die voorlagen steeds hebben teruggegrepen op de principes van persoonsgerichte zorg en aan de hand daarvan tot keuzes zijn gekomen, ook door soms kritische en open zelfreflectie. Zo bleek dat niet alle cliënten het vervelend vonden dat zij niet elke dag naar hun dagbesteding konden. Vanaf nu wordt nog beter rekening gehouden met wat een individuele cliënt zélf wil. Eén medewerker benoemt treffend trots te zijn dat het ook is gelukt om 'kleiner te kijken' en daarmee aandacht te besteden aan 'kleine' wensen. Pergamijn is er nu alert op om dergelijke verworvenheden ook na de coronaperiode te behouden.



## PDCA

Vanuit Pergamijn is benoemd dat wordt gewerkt aan het rond maken van de PDCA-cyclus en is de vraag gesteld wat de visitatiecommissie hiervan ervaart en kan teruggeven. Zoals blijkt uit het bovenstaande komen verschillende voorbeelden naar voren, vooral uit de gesprekken met de teams, waarin Plan en Do aansluiten. Een voorbeeld waar dit nog minder het geval lijkt, of niet overal in gelijke mate, is het toepassen van de DVIE-methodiek. Daarvoor is vanaf 2018 scholing ingezet, maar het begeleiden, coachen en toezien op het inzetten van de methodiek heeft in de coronatijd minder aandacht gekregen. Ook de teamreflectie is dit jaar onder druk van de omstandigheden minder uit de verf gekomen.

Het feit dat wij in staat zijn na lezing van het rapport en tijdens een korte visitatie dergelijke observaties te doen, suggereert dat de 'Check' haalbaar is en ten dele al plaatsvindt. De leden van de visitatiecommissie herkennen dit onderwerp uit hun eigen praktijk en hebben niet de indruk dat Pergamijn daarbij achterloopt. Integendeel: de mate waarin voorbeelden tot uiting komen waarin het beleid daadwerkelijk in de praktijk tot uitdrukking komt, en de openheid waarmee medewerkers tijdens de visitatie het gesprek voeren over wat zij nog willen verbeteren, zien we niet overal. Dit laat onverlet dat het goed zou zijn deze ontwikkeling verder te ondersteunen en gericht in te zetten op het systematisch evalueren van beleidskeuzes en de instrumenten die zijn bedacht en aangereikt om bij het realiseren van deze keuzes te ondersteunen. Een suggestie kan daarbij zijn om aanvullend na te gaan hoe deze instrumenten onder de huidige, afwijkende omstandigheden kunnen worden ingezet met minimale belasting voor de teams, rekening houdend met de mogelijkheid dat we nog een tijd met corona en de bijbehorende maatregelen zullen moeten leven.

## Medezeggenschap en contact met verwanten

Pergamijn geeft een duidelijk en transparant beeld van hoe de medezeggenschap ervoor staat. Pergamijn heeft ambitie om deze verder te ontwikkelen, onder andere door lokale verwantenraden te stimuleren. Een aanvullende suggestie is om na te gaan hoe ook cliënten zelf in de medezeggenschapsorganen zitting nemen. Dit is tijdens de visitatie ook door Pergamijn zelf als ambitie uitgesproken.

Zoals voor veel zorginstellingen is ook voor Pergamijn 2020 een ingewikkeld jaar geweest als het gaat om het contact met verwanten. Dit wordt in het kwaliteitsrapport beschreven en komt gevoelig tot uitdrukking in de gesprekken met medewerkers. Zonder uitzondering hebben zij voorbeelden van hoe de coronabeperkingen aan verwanten moesten worden uitgelegd, die daar vaak begrip voor hadden, maar niet altijd. De commissie heeft de indruk dat het binnen Pergamijn voldoende is gelukt om medewerkers hierbij steun aan elkaar te laten hebben. Er was duidelijk beleid, met heldere richtlijnen, waardoor medewerkers goed wisten wat te zeggen.

Dat neemt niet weg dat medewerkers en verwanten het als schrijnend hebben ervaren dat contact gedurende delen van 2020 beperkt of niet mogelijk was, of bijvoorbeeld alleen achter glas. Het moeilijkst vonden medewerkers het om de beperkingen aan cliënten uit te leggen. Dat lukte ook niet altijd, waardoor soms de 'anderhalve meter' moest worden losgelaten. De consequentie was voor veel medewerkers dat zij zich verantwoordelijk voelden om in hun privéleven heel voorzichtig te zijn en er alles aan te doen om het virus niet zelf binnen te brengen.

## Conclusie en ontwikkelkansen

De commissie realiseert zich dat 2020 een bijzonder en ingewikkeld jaar is geweest. De belangrijkste conclusie van het visitatieteam is dat de ontwikkeling naar meer cliëntgerichte zorg bij Pergamijn in deze periode overeind is gebleven en zelfs nieuwe impulsen heeft gekregen. Uit het rapport komt dit niet expliciet naar voren, maar de gesprekken met vertegenwoordigers van de teams toonden dat overtuigend aan. Het visitatieteam is hiervan onder de indruk. In een volgend rapport kan Pergamijn met vertrouwen meer aandacht besteden aan concrete inzichten, resultaten en specifieke knelpunten op het niveau van de teams, waardoor nog krachtiger tot uitdrukking komt in welke mate het beleid daadwerkelijk iets bijdraagt en merkbaar is voor cliënten en medewerkers.

### Inhoudelijk:

1. Het visitatieteam complimenteert Pergamijn met wat in 2020 is gerealiseerd. Er ligt een volledig en stevig rapport, vooral nog versterkt door de gesprekken met de verschillende teams.
2. De commissie is onder de indruk van de mate waarin alle teams waarmee is gesproken zich bewust zijn van het belang van methodisch werken en de noodzaak om hierin te ontwikkelen wanneer het betreffende team het gewenste niveau nog niet haalt. In termen van PDCA: er is zichtbaar aandacht voor de 'C', als basis voor de 'A'.
3. De flexibiliteit en het maatwerk om tijdens de coronaperiode tot optimale oplossingen te komen voor elke cliënt (en het voornemen om deze oplossingen te behouden in de reguliere situatie)ervaart de commissie als 'best practice' en is inspirerend voor collega-organisaties.

### T.a.v. het kwaliteitsrapport en het proces van externe visitatie:

4. De formele, 'harde' kwaliteit komt in het rapport goed uit de verf. Het kwaliteitssysteem staat als een huis. De 'zachte' kwaliteit komt uit het rapport minder naar voren, terwijl het beeld is dat Pergamijn ook op dat vlak een goed verhaal kan vertellen.
5. Uit de gesprekken komt een aantal stevige dilemma's naar voren die te maken hebben met ingewikkelde afwegingen die medewerkers, cliënten en verwanten hebben moeten maken in de coronaperiode. De commissie kan zich hebben kunnen voorstellen dat dergelijke dilemma's ook in het rapport zouden zijn beschreven.
6. Borg dat naast de verhalen van medewerkers ook cliëntverhalen in het rapport terugkomen.
7. Het programma van de online visitatie is in samenspraak met de externe begeleider van de visitatie tot stand gekomen. De commissie heeft waardering voor de vrijheid en het vertrouwen die het van Pergamijn heeft gekregen om zelfstandig met de medewerkers en teams te spreken.
8. Pergamijn zou met vertrouwen bij een volgende visitatie ook teams kunnen laten bezoeken die nog erg in ontwikkeling zijn, eventueel met een toelichting op waar een team in haar ontwikkeling staat en/of welke stap het team in het betreffende jaar heeft gemaakt.

# **BESTUURSVERSLAG**

## FINANCIEEL BELEID

### Ontwikkelingen gedurende het boekjaar - Corona

Het financiële beleid is gericht op een duurzame bedrijfsvoering en daarmee een solide financiële positie. Het financiële beleid is gericht op een duurzame bedrijfsvoering en daarmee een solide financiële positie. In maart 2020 werden wij net als de rest van Nederland en de wereld, geconfronteerd met de Corona pandemie. Dit heeft direct geleid tot een aantal aanpassingen die wij kort daarvoor nog niet voor mogelijk hadden gehouden. Nederland ging in lock down. Beeldbellen werd de normaalste zaak van de wereld, evenals zorg op afstand, werken op afstand, vergaderen op afstand, mondkapjes en andere persoonlijke beschermingsmiddelen, desinfecteren, je handen stuk wassen enzovoort. Daarbij was bij het begin ook nog sprake van een schaarste vraagstuk van de benodigde middelen. Ook op cliënten en medewerkers was de impact groot. Geen bezoek meer in de woningen. Twee mensen die aan onze zorgen waren toevertrouwd zijn helaas overleden aan COVID.

Het ziekteverzuim steeg tot 7,53%, zorg moest worden afgeschaald, er was sprake van leegstand. Een crisisteam werd ingesteld en zowel intern als extern werd frequent overlegd om zo goed mogelijk op alle ontwikkelingen te kunnen inspelen. Tegelijkertijd hebben een aantal zaken uit ons jaarplan en begroting 2020 onvoldoende doorgang vinden. Ook opleidingen en onderhoudsprojecten moesten worden uitgesteld. COVID-19 had zowel voor de opbrengsten als voor de kosten grote gevolgen. Gelukkig heeft de overheid, de financier van de zorg, compensatieregelingen ontwikkeld waarmee de financiële gevolgen zijn beperkt. De compensatieregelingen bestaan uit de onderdelen:

1. Continuïteitsbijdrage voor omzetverlies
2. Compensatie voor meerkosten

Uitgangspunt voor het vergoeden van de reguliere productie en gedeerde inkomsten zijn de contracten tussen zorginstellingen en zorgverzekeraars. De continuïteitsbijdragen en de compensatie voor meerkosten die betrekking hebben op het boekjaar 2020 zijn verwerkt als opbrengsten in het boekjaar 2020. Hiernaast is nog de Subsidieregeling bonus zorgprofessionals Covid-19 van toepassing.

Pergamijn heeft het jaar 2020 financieel positief afgesloten. Niet alleen is er sprake van een ruime liquiditeit, Pergamijn voldoet ook ruimschoots aan de convenanteisen van de bank. Het rendement is dit jaar 3,5%.



## OMZET, KOSTEN EN RESULTAATONTWIKKELING

De opbrengsten uit hoofde van geleverde zorgprestaties namen af terwijl tegelijkertijd sprake was van extra kosten als gevolg van onder meer hoog verzuim, extra zorgkosten inzake COVID, hogere inzet van personeel niet in loondienst, schoonmaakkosten en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Voor de gedeelde opbrengsten en de extra kosten hebben de financiers compensatieregelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven en het resultaat nagenoeg op het niveau van de begroting is gebleven. Hierdoor is, per saldo, geen sprake van significante invloed op het vermogen ultimo boekjaar en het resultaat over het boekjaar en op de relevante financiële ratio's. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

### Omzet

Pergamijn heeft haar totale omzet gedurende 2020 zien groeien naar € 82.530.625 (2019 was € 77.044.546). De omzet 2020 is echter inclusief de Covid-19 toegekende compensatieregelingen waaronder een continuïteitsbijdrage voor omzetverlies (€ 2.216.654) en een compensatie voor meerkosten (€ 1.578.214). Exclusief deze compensatiebedragen bedraagt de totale omzet 2020 € 78.735.757.

De intramurale omzet is ten opzichte van het vorige jaar licht gedaald bij een gelijkblijvende ZZP-mix, vanwege een dalend aantal cliënten op jaareinde naar 675 (begroot 681). Onderstaand overzicht toont de ontwikkeling van de intramurale omzet over de afgelopen 4 jaren.

2020	2019	2018	2017
€ 74.771.075	€ 75.464.875	€ 70.253.109	€ 69.204.795

### Kosten

Pergamijn heeft net als andere zorginstellingen te kampen met een krapte op de arbeidsmarkt. De corona pandemie heeft de behoefte aan arbeidskrachten echter nog groter gemaakt. Zieke medewerkers dienden direct vervangen te worden omdat de ondersteuning en zorg aan bewoners door moest gaan.

De inzet van personeel in loondienst bedraagt gemiddeld over het jaar 844 fte (2019: 831 fte). Dit vertaalt zich naar een totale kostenpost voor personele kosten van € 54.901k exclusief corona impact (2019: € 50.653k). Procentueel gezien is de inzet van personeel in 2020 73% (2019: 67%) ten opzichte van de intramurale omzet. De stijging is met name toe te schrijven aan een significante toename van de personele kosten niet in loondienst.

Binnen de gerealiseerde materiële kosten zijn corona gerelateerde meerkosten verwerkt voor onder andere het noodhospitaal en persoonlijke beschermingsmiddelen zoals mondkapjes etc. voor ruim €800k. De dagbesteding heeft vanaf eind maart 2020 op de woonlocaties plaatsgevonden en niet op externe dagbestedingslocaties, waardoor de dagbestedingsmiddelen zijn gedaald.

## Resultaatontwikkeling

Het behaalde resultaat 2020 bedraagt € 2.893.561 (inclusief de corona compensatiegelden en meerkosten). In 2020 is vastgoed verkocht wat heeft geleid tot een boekwinst en als incidenteel resultaat wordt gelabeld. Het genormaliseerde resultaat uit de gewone bedrijfsvoering bedraagt € 442k.

<b>Totaal resultaat 2020 (*1.000)</b>		<b>€ 2.893</b>
Incidentele resultaten		40,11%
Verkoopresultaat vastgoed		€ - 235
Incidentele corona kosten		€ 1.578
Corona vergoedingen		€ - 3.794
Genormaliseerd resultaat 2020		€ 442

Op grond van bovenstaande is de resultaatontwikkeling over 2020 met name toe te schrijven aan de daling van het aantal cliënten en de hoge kosten van personeel niet in loondienst. Deze kosten zijn bijna € 3mio hoger dan in 2019.

## BALANS EN RATIO'S

Het eigen vermogen bedraagt per balansdatum € 23.088.911. Het resultaat is toegevoegd aan de bestemmingsfondsen, behoudens het verkoopresultaat op vastgoed dat is toegevoegd aan de bestemmingsreserves. De liquide middelen zijn nagenoeg constant gebleven. Het verloop van de kasstromen laat zien dat het resultaat 2020 voortvloeit uit de kasstroom van operationele activiteiten en investeringsactiviteiten.

Op investeringsgebied is op Pepinusbrug een dagbestedingslocatie gebouwd. Verder zijn er vervangingsinvesteringen uitgevoerd. De investeringen betreffen hoofdzakelijk instandhoudingsinvesteringen. Inclusief de verkoop van een enkel pand bedraagt de toename van de vaste activa € 2 mio.

De liquiditeitspositie is nagenoeg gelijk gebleven. De bankstand aan het einde van het boekjaar bedraagt € 11.579.637.

### Solvabiliteitsratio

Met de solvabiliteit wordt berekend in hoeverre Pergamijn in staat is om de lange termijn schulden te kunnen financieren vanuit haar bezittingen. Deze ratio is een van de bankconvenanten en dient minimaal 25% te zijn. De positieve resultaatontwikkeling heeft tot gevolg dat de solvabiliteit licht verbeterd is. De solvabiliteit stijgt eind 2020 naar 40,11%. (2019 36,28%).

### DSCR

De DSCR is bedoeld om te meten in hoeverre Pergamijn in staat is haar schulden te betalen. Deze ratio is eveneens boven de minimaal vereiste bankconvenantratio van 1,3 en bedraagt eind 2020 3,09 (2019: 3,22)

### Current ratio

De current ratio is een kengetal dat weergeeft in hoeverre Pergamijn op korte termijn kan voldoen aan de kortlopende betalingsverplichtingen. De stijging van de ratio is toe te schrijven aan de herfinanciering van een langlopende lening eind 2020.

Lees verder in de toekomstparagraaf hoe het financiële beleid naar de toekomst dient te wijzigen.

### Rendement

Het rendement toont de verhouding tussen het resultaat ten opzichte van de totale opbrengsten.

De ratio's geven een beeld van de financiële gezondheid van de organisatie. Op basis hiervan speelt er geen continuïteitsissue voor Pergamijn.

	2020	2019	2018
Solvabiliteit	40,11%	36,28%	30%
DSCR	3,09	3,22	3,36
Current ratio	97%	69%	90%
Rendement	3,5%	5,8%	6,8%

*Verloop van financiële ratio's*

## RISICOMANAGEMENT

De impact van COVID-19 in 2020 op de organisatie is groot zoals ook eerder is toegelicht. Ook in 2021 zal COVID-19, in ieder geval tot aan de zomermaanden, een forse impact hebben op medewerkers en bedrijfsvoering en zullen de cliënten en bewoners deze impact ervaren. Inmiddels is het grootste deel van de medewerkers en bewoners gevaccineerd waardoor de risico's aanzienlijk zijn verminderd en we de komende tijd weer naar een normalere situatie kunnen groeien. Wel is sprake van achterstallig "onderhoud" bij onder meer opleiding van medewerkers, maar ook de sociale contacten tussen medewerkers onderling en medewerkers, bewoners en hun verwanten. Hieraan zal de komende tijd extra aandacht worden besteed.

Vanuit financieel perspectief is de impact in 2020 beperkt door de verschillende compensatieregelingen. Deze regelingen zijn voor 2021 grotendeels verlengd zodat ook 2021, per saldo, geen grote financiële impact wordt verwacht.

Ten aanzien van de compensatieregelingen is sprake is van een unieke situatie, waarmee nog geen ervaring is. Bovendien zijn de regelingen grotendeels achteraf opgesteld en kon de registratie hierop niet vooraf worden afgestemd en kan dus ook niet altijd een harde onderbouwing worden gegeven. Hierdoor bestaat het risico dat bij de eindafrekening nog discussie kan ontstaan over een deel van de verantwoorde compensatie bedragen. Deze onzekerheid is in de jaarrekening toegelicht bij de post "onzekerheden opbrengstverantwoording".

Pergamijn gebruikt bij de opzet van risicomanagement de NEN-ISO 31000 norm. Deze norm definieert een risico als 'het effect van onzekerheid op (het behalen van) doelstellingen'. Het doel van risicomanagement is het creëren en beschermen van waarde: het verbetert de prestaties, stimuleert innovatie en ondersteunt het bereiken van doelstellingen, zoals geformuleerd in de meerjarenstrategie 2020 – 2025 en het jaarplan 2021. Pergamijn heeft zes (top)risico's bepaald. Ieder risico is voorzien van beheersmaatregelen. Periodiek worden de risico's en de beheersmaatregelen gemonitord binnen de planning en control cyclus.

## TOEKOMST

Conform de nieuwe strategische koers 2020-2025 “Pergamijn kiest kleur” richt Pergamijn zich in eerst- volgende jaren op het excelleren van haar bedrijfsvoering. Er zijn doelstellingen geformuleerd op het gebied van de cliënt, de medewerker en de bedrijfsvoering. Pergamijn gaat zich binnen de intramurale WLZ zorg meer focussen op de zwaardere ZZP’s en zoekt meer en meer de samenwerking op met ketenpartners, collega-instellingen en aanverwante zorginstellingen binnen en buiten de gehandicaptenzorg. De verwachting is dat de omzetontwikkeling gelijk blijft tot licht zal stijgen als gevolg van een groei naar een hogere ZZP-mix, het excelleren op cliëntenlogistiek en de voortzetting van toekenningen van meerzorgdossiers.

Het excelleren in de zorg vertaalt zich de komende periode naar de doorontwikkeling van de zorg in brede zin. Op gerichte verbeterplannen voor kwetsbare locaties. En op het expliciteren van de doelgroepen die Pergamijn ondersteunt en gaat ondersteunen, zodat er zorgprogramma’s ontwikkeld kunnen worden. Dit vertaalt zich naar de zorg en ondersteuning op locaties en op de persoonsgerichte zorg voor de bewoners. En vormt daarna mede de basis voor de ontwikkeling van onze medewerkers. Het is nodig een samenhangend leer- en ontwikkelbeleid vorm te geven, zodat zij zich in hun vak verder kunnen bekwamen.

Het financiële beleid is niet uitsluitend gericht op het behoud van een gezond rendement, maar van een stijgend rendement om zo ruimte te hebben voor toekomstige vastgoedinvesteringen. Daarvoor zullen de kosten en opbrengsten binnen het integrale tarief, de zorgexploitatie, nog beter met elkaar in balans worden gebracht. De exploitatie-resultaten per locatie worden periodiek gemonitord binnen de planning en control cyclus en besproken met het management.

In het kader van het strategisch lange termijn huisvestingsplan (LTHP) zal Pergamijn de komende jaren investeren in goede passende huisvesting voor haar cliënten. Om deze investeringen te kunnen realiseren is het essentieel dat Pergamijn ook de komende jaren goede resultaten blijft boeken op de zorg- en vastgoedexploitatie en daarmee haar solvabiliteit en liquiditeit op orde houdt.

In 2021 wordt een vernieuwend algeheel woonconcept opgesteld voor zowel Pepinusbrug als de buitenlocaties. Op grond hiervan worden een meerjarenraming en businesscase opgesteld die door de banken ook wordt vereist voor een financieringsaanvraag. Als gevolg daarvan zal de leningenportefeuille wijzigen. 2021 is het jaar van de voorbereiding. Begin januari dient de bouw te starten. De doelstelling blijft om alleen externe financiering te verwerven



voor grote vastgoedprojecten. Overige investeringen dienen uit eigen middelen en/of bestaande leningen te worden gefinancierd. Naast de financiering met externe middelen dient Pergamijn ook een gedeelte uit eigen middelen te financieren.

De ruime liquiditeit zal daarom in de loop van de jaren afnemen. Met ingang van 4 januari 2021 is het bestuurscentrum verhuisd naar een nieuwe locatie, Mercator 2 in Sittard.

De meerjarenraming is ook het kader voor de investeringen in meerjarenonderhoud, ICT en inventaris. Op basis van het meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en diverse investeringsbegrotingen is bepaald welke investeringen in 2021 gaan plaatsvinden. De verwachte investeringen in inventaris zijn goed in beeld en worden planmatig binnen de jaarlijkse budgetten besteed.

Pergamijn gaat aansluiten bij de routekaart verduurzaming die is opgesteld vanuit de overheid. VGN verzorgt hiervoor een ondersteuningstraject voor organisaties in de VG sector waar Pergamijn ook aan deelneemt.

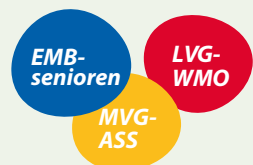
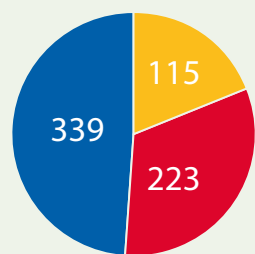
Een rendement van minimaal 1,5 - 2% op de zorgexploitatie en een positief vastgoedrendement op langere termijn zijn én blijven hiervoor de noodzakelijke uitgangspunten. De verwachting is dat het resultaat in toenemende mate onder druk komt te staan als gevolg van een mogelijke daling van het aantal cliënten, krapte op de arbeidsmarkt - waardoor de inzet van PNIL onvermijdelijk blijft -, de tijdelijkheid van toekenningen van meerzorgdossiers en de mogelijke onderhandelbaarheid van het NHC tarief binnen het integrale tarief vanaf 2021. Een dalende lijn van het aantal cliënten gaat onvermijdelijk gepaard met een afschaling van personeel niet in loondienst.

ICT heeft afgelopen jaar een transitie doorgemaakt waarbij de technische infrastructuur is geoutsourced. In 2021 volgt de overstap naar een nieuwe digitale werkplek, Office 365. De benodigde ICT investeringen op lange termijn zijn ingepast in de beschikbare budgetten voor de komende vijf jaar. Op het gebied van de personeelsinzet en arbeidsmarkt blijft Pergamijn zich verder inzetten voor het werven en behouden van personeel.

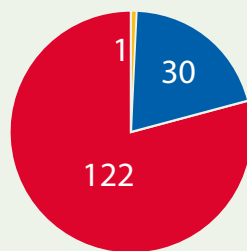
## ORGANISATIE

### Voor wie werken wij?

#### Intramuraal



#### Extramuraal



Aantal cliënten in 2020



## HUIZEN EN DAG-BESTEDINGSLOCATIES

Clënten wonen in een van onze 46 woningen in Limburg. Op 15 locaties wordt dagbesteding aangeboden (naast dagbesteding op woningen).



## KWALITEIT VAN ZORG

- Pergamijn is ISO gecertificeerd.
- Eind december heeft 89% (2019 93%) van de intramurale cliënten een intern geacordeerd OP in Pluriform;
- Vanaf 12 maart 2020 zijn de geplande BHV oefeningen on hold gezet als voorzorgsmaatregel tegen verspreiding van Corona. Bij 19% van de 53 locaties heeft 1 verplichte BHV oefening plaatsgevonden.



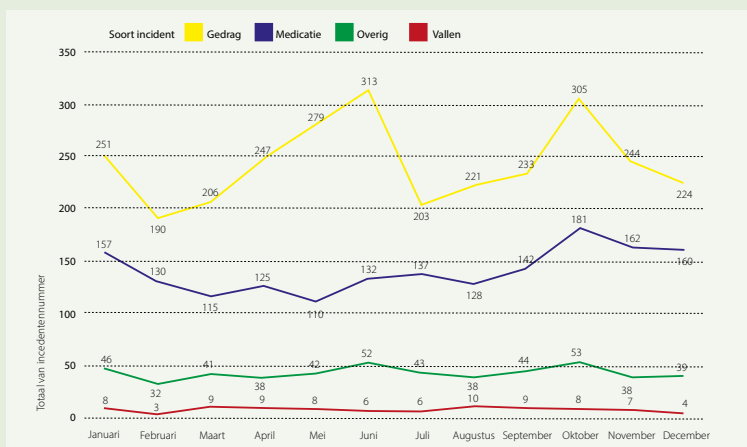
## MELDINGEN VAN INCIDENTEN

	Gedrag	Medicatie	Vallen	Overig	MIM
CDV LVG-WMO	463	488	108	16	44
CDV LVG-ASS	2070	369	125	28	331
CDV EMB-Senioren	382	822	273	43	102
<b>Pergamijn</b>	<b>2916</b>	<b>1679</b>	<b>506</b>	<b>87</b>	<b>478*</b>

\* 1 min meldingen buiten 3 zorgclusters

### De MIC meldingen zijn gestegen ten opzichte van 2019.

Het verloop in aantallen per soort incident in 2020:



## ONVRIJWILLIGE ZORG

	Unieke cliënten	OZ	Gepland*	Ongepland* (nood)
Beperken bewegingsvrijheid	129	388	146	242
Insluiten	81	172	103	69
Toedienen van vocht, voeding en medicatie	86	100	98	2
Uitoefenen van toezicht	13	18	18	0
Aanbrengen van beperkingen	9	10	10	0
Onderzoek aan kleding of lichaam	3	3	3	0
Controle gedrag-beïnvloedende middelen woon/verblijfruimte	1	1	1	0
Controle gedrag-beïnvloedende middelen	0	0	0	0
Beperken op bezoek	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>705</b>	<b>392</b>	<b>303</b>
Aantal cliënten eind 2020	803			
<b>% cliënten met OZ</b>	<b>27%</b>			

\* Aantal toepassingen (episoden)

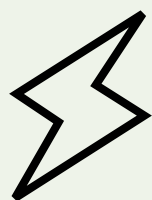
# KLACHTEN

## Cliëntvertrouwenspersoon

In 2020 zijn in totaal door 51 personen 83 uitingen van onvrede gemeld bij de cliëntvertrouwenspersoon. Het betreft 13 cliënten en 38 wettelijk vertegenwoordigers.

Er zijn 24 uitingen van ontevredenheid over de coronamaatregelen.

	2020	2019
<b>Klachten die doorlopen uit vorig jaar</b>	20	39
<b>Aantal afgehandelde uitingen van onvrede</b>	83	59
<b>Totaal aantal ingediende uitingen van onvrede</b>	91	78
<b>Waarvan naar tevredenheid</b>	80	72
<b>Niet naar tevredenheid</b>	0	6
<b>Lopend</b>	12	0



## Klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt in 2020 4 klachten in het kader van de Wlz:

- Klacht uit december 2019: betreft het feit dat een cliënt niet kan blijven wonen in de huidige woonvorm van een locatie van Pergamijn. De klacht is in behandeling genomen en er is een schikkingsvoorstel gedaan waarin alle partijen zich konden vinden;
- Klacht over het in de ogen van de klager niet gevolgde Covid-19 advies door medewerkers van Pergamijn. De klacht is doorgestuurd naar betrokkenen en intern opgelost;
- klager klaagt erover dat het kind van klaagster haar vrijheid ontnomen wordt door de maatregelen van Pergamijn in het kader van de Coronacrisis. Pergamijn heeft deze maatregelen genomen volgens de richtlijnen van het RIVM. De klacht is intern opgepakt en afgehandeld;
- Familie van een cliënt klaagt over de slechte communicatie inzake twee genomen coronamaatregelen en het weinig transparante coronabeleid van Pergamijn. De klacht is inhoudelijk behandeld in een hoorzitting. De commissie beoordeelt beide klachtonderdelen als gegrond en doet een aanbeveling aan de Raad van Bestuur van Pergamijn.

## Klachtenfunctionaris CBKZ

	2020	2019
<b>Werkvoorraad vorig jaar</b>	2	0
<b>Totaal aantal ingediende uitingen van onvrede</b>	3	7
<b>Aantal afgehandelde uitingen van onvrede</b>	4	5

## MEDEWERKERS

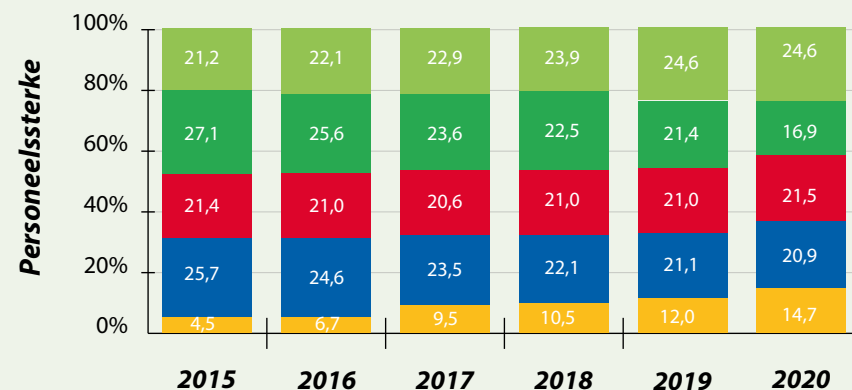
Wie werken voor onze cliënten?

	2020	2019
Medewerkers in de zorg	994	977
Medewerkers in de ondersteuning	154	187
Vrijwilligers	532	576
Stagiaires	68	92
Leerlingen	48	38

## ZIEKTEVERZUIM

	2020
Ziekteverzuim	7,53%

## LEEFTIJDOPBOUW PERGAMIJN



## INSTROOM EN UITSTROOM MEDEWERKERS BIJ PERGAMIJN

	2020	2019
Instroom (fte)	141,06	120,95
Uitstroom (fte)	112,87	110,03



# KERNGEGEVENS

Cliënten	2020	2019
Gemiddeld aantal gedeclareerde cliënten obv ZZP met daginvulling	617	663
Gemiddeld aantal gedeclareerde cliënten obv ZZP zonder daginvulling	56	62
Aantal extramurale cliënten (incl. cliënten met begeel. of daginvulling ) WLZ, WMO en Jeugdwet	161	153

Personeel	2020	2019
Werkvoorraad vorig jaar	1.216	1.241
Aantal personeelsleden in loondienst (per einde verslagjaar)	1.261	1.241

Bedrijfsopbrengsten (incl. corona)	2020	2019
Totaal bedrijfsopbrengsten (€)	82.530.625	77.044.546
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten (€)	78.911.864	75.795.992
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten (€)	3.618.761	1.248.554

Capaciteit	2020	2019
Aantal beschikbare plaatsen met WLZ-verblijf	737	732

Productie	2020	2019
Aantal dagen zorg met verblijf en daginvulling	225.648	230.911
Aantal dagen zorg met verblijf zonder daginvulling	20.578	22.468
Aantal dagdelen daginvulling (o.b.v. de functie Begeleiding in groepsverband) WLZ	7.362	12.267
Aantal dagdelen daginvulling (o.b.v. de functie Begeleiding in groepsverband) WMO	0	0
Aantal uren extramurale productie (excl. daginvulling o.b.v. de functie begeleiding) WLZ	6.837	6.088
Aantal uren extramurale productie (excl. daginvulling o.b.v. de functie begeleiding) WMO	2.437	2.768
Aantal uren extramurale productie (excl. daginvulling o.b.v. de functie begeleiding) Jeugdwet	0	929
Aantal arrangementen Wmo en Jeugdwet	32	37

Het kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door de inzet van een redactieraad, medewerkers, cliënten, verwanten en vrijwilligers die mooie verhalen wilden delen. De publieksversie is tot stand gekomen door cliënten die onderwerpen te laten selecteren, die voor hen het belangrijkste waren. We werken immers samen aan het kwaliteitsrapport.

Dit kwaliteitsrapport maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de jaarverantwoording over 2020, samen met het bestuursverslag, de jaarrekening en de publieksversie van dit rapport.

Het visueel kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door de inzet van het Mediateam die een visueel overzicht van het afgelopen jaar hebben gemaakt. Hierin vertellen Cliënten o.a. over de impact van Corona én meer ...



#### Colofon

Stichting Pergamijn  
Mercator 2  
6135 KW Sittard  
T: 0475 47 96 66  
E: info@pergamijn.org

