



Crataegus



Kwaliteitsverslag Verslagjaar 2020

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Crataegus over verslagjaar 2020. In dit verslag wordt verantwoording afgelegd op het terrein van leren en verbeteren van onze organisatie. Sinds 2017 geeft Zorginstituut Nederland richting aan de kwaliteit van verpleeghuiszorg middels het kwaliteitskader. In dit verslag wordt kwaliteit van zorg weergegeven aan de hand van de thema's die het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg' voorschrijft.

De plannen en ambities die wij voor het jaar 2021 hebben zijn uitvoerig beschreven in ons kwaliteitsplan 2021.

Onze klanten hebben hun eigen leven en hun eigen, unieke verhaal. Daar willen we recht aan doen. Maar we willen wél kunnen borgen en aantonen dat er over de hele linie kwaliteit geleverd wordt. We willen de waarden van alle betrokkenen op elkaar afstemmen.

Buiten de klanten hebben we met meer disciplines te maken. De mantelzorger, de medewerkers, de vrijwilliger, de bestuurder; iedereen heeft zijn eigen verhaal over de kwaliteit van zorg binnen Crataegus. Het gesprek daarover aangaan is in onze ogen van groot belang.

Wij zien kwaliteit als een dynamisch begrip. Iets waar we elke dag weer, met elkaar, aan werken. Het is een continu proces van leren en reflecteren op de dagelijkse praktijk.

In 2020 is een driejarig traject afgesloten betreffende het kwaliteitskeurmerk van Prezo Care. In het rapport staan citaten die veel zeggen over de kwaliteit van zorg die Crataegus biedt. Ook geven de citaten aan waar Crataegus voor staat. Deze citaten hebben we bij de verschillende hoofdstukken ondergebracht in dit verslag, ter illustratie.

De zorg wordt geboden vanuit vijf kernwaarden: Passie, Gastvrij, Laagdrempelig, Veilig en Deskundig. We zullen ze hier verder uitschrijven.

Passie

We zijn gedreven om de zorg elke dag een beetje mooier te maken.

Veilig

We dragen bij aan veiligheid door zorgvuldig te handelen en iedereen de vrijheid te bieden om open te zijn.

Deskundig

De medewerkers zijn deskundig doordat ze met kennis en ervaring meedenken en samen zoeken naar oplossingen.



Laagdrempelig

De medewerkers zijn laagdrempelig omdat ze open staan voor contact.

Gastvrij

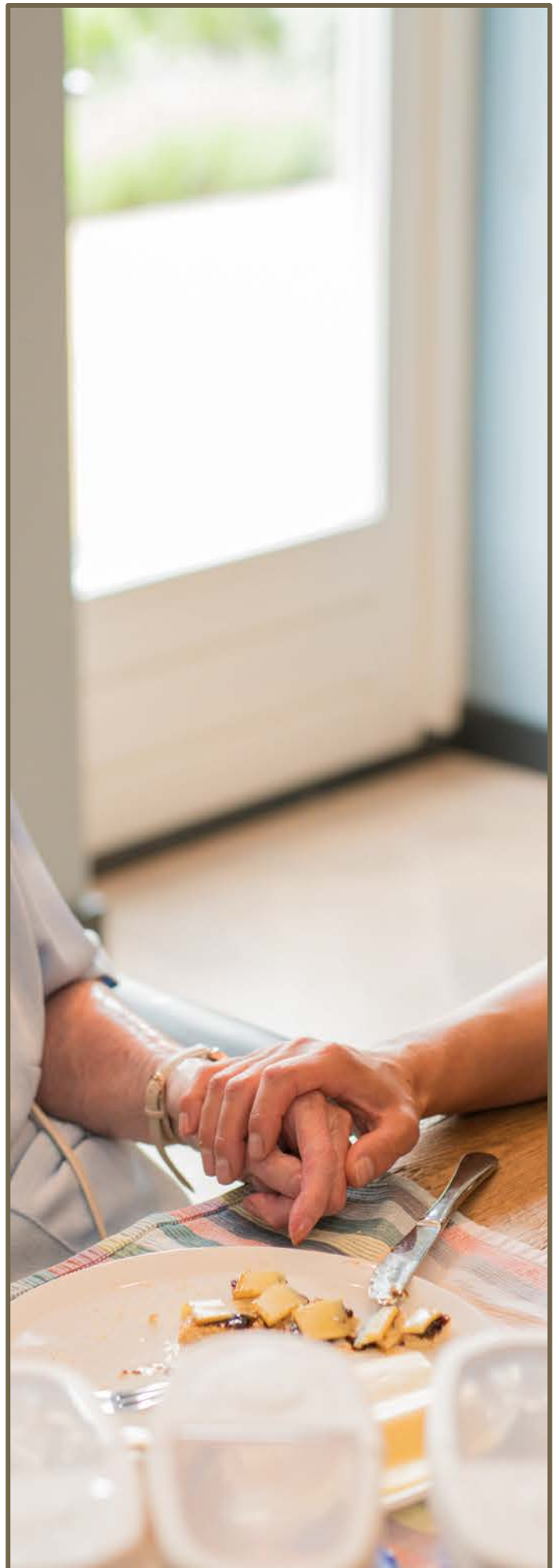
De medewerkers zijn gastvrij omdat ze aandacht hebben voor klanten, collega's en bezoekers.



Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van het coronavirus. In maart werden we genoodzaakt om plots onze werkwijze aan te passen, omdat veel zaken niet pasten binnen de richtlijnen die opgelegd werden door de overheid. We hebben continue gekeken naar wat verantwoord was voor onze klanten, zonder daarbij de menselijke maat uit het oog te verliezen. We zullen in de paragrafen afzonderlijk ingaan op de interventies die door ons zijn toegepast.

We wensen u veel leesplezier,

Judith Elshout en Marinka van den Hazelkamp



Inhoudsopgave

VOORWOORD	1
INLEIDING	4
KWALITEIT EN VEILIGHEID	5
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
Advance Care Planning	6
Troostmand	7
2. Wonen en welzijn	8
Mantelzorgers	9
Visie op eten en drinken	9
Zinnvolle dagbesteding	11
3. Veiligheid	12
Valgevaar	13
Medicatieveiligheid	13
Koele buikwassing	13
Mondzorg	13
Wondzorg	14
Hygiëne en infectiepreventie	14
Calamiteit suïcide	14
Wet Zorg en Dwang	14
4. Leren en werken aan kwaliteit	15
Meelezen met rapportages	15
Feedback	16
RANDVOORWAARDEN	17
5. Leiderschap, governance en management	17
6. Personeelssamenstelling	19
7. Gebruik van hulpbronnen	21
Sensara	21
8. Gebruik van informatie	22
Zilver	22

Inleiding

Crataegus ondersteunt haar klanten bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Het vertrekpunt bij goede zorg is de vraag hoe de klant het leven kan voortzetten zoals hij dat gewend is, of hoe hij wil leven. Belangrijke items daarbij zijn hoe de klant binnen zijn eigen mogelijkheden en beperkingen de dingen kan blijven doen en hoe Crataegus daarbij ondersteuning kan bieden. Passie, gastvrij, laagdrempelig, veilig en deskundig zijn daarbij de kernwaarden.

De doelgroep van Crataegus bestaat met name uit mensen die behoefte hebben aan een huiselijke woonomgeving en daarbij in meer of mindere mate zorg nodig hebben. Hierbij kan de zorg uiteenlopen van lichamelijke tot geestelijke zorg en van volledige overname tot het op afstand begeleiden. Men woont en leeft door elkaar en krijgt de zorg die men nodig heeft. Zorg die op- en afgeschaald wordt naar gelang de zorgvraag van de klant zich ontwikkelt. Professionele zorg die geleverd wordt door Crataegus, maar die ook geboden wordt in samenwerking met andere aanbieders. Hierdoor wordt optimale zorg als maatwerk

geleverd met als uitgangspunt de zorgvraag van de klant en niet het aanbod van de zorgaanbieder.

De woonomgeving van Crataegus biedt binnen de geschetste context zoveel mogelijk een weerspiegeling van de maatschappij. Klanten huren zelfstandig en wonen in een van de 28 appartementen of studio's, waarbij men tussen burens woont die wel of geen zorg behoeven en die jonger of ouder zijn. Daarnaast is in de woonzorgvoorziening innovatieve hybride techniek toegepast, zodat wordt voorzien in de eigen energiebehoefte.

Bij Crataegus staan – in lijn met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg - het continu leren en ontwikkelen van medewerkers en organisatie alsmede het continu verbeteren van kwaliteit van de zorgverlening centraal. Het werken aan de thema's van het Kwaliteitskader en het monitoren van de voortgang ervan wordt inzichtelijk gemaakt via het vooraf opstellen van een kwaliteitsplan, het per kwartaal monitoren via de kwartaalrapportage en het achteraf verantwoorden aan de hand van dit kwaliteitsverslag.



Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Crataegus zijn we gewend om onze zorg individueel af te stemmen op de klant. Zijn of haar wensen en behoeften staan centraal. Tijdens de pandemie werden we genoodzaakt om hier aanpassingen in te doen. Zo werden de algemene ruimtes alleen toegankelijk met tijdslot en konden er nog maar een aantal klanten tegelijk aanwezig zijn. De stoelen werden op anderhalve meter afstand geplaatst en veel van onze klanten nuttigden de maaltijden op hun appartement. Het gezamenlijk koffiedrinken kon niet meer spontaan plaatsvinden. De hoofdingang was niet langer continue open, dus er moest aangebeld worden als men binnen wilde komen om zo te voorkomen dat er veel onnodig verkeer was in het gebouw. Er werd aan familie gevraagd om alleen te komen en het liefst te houden bij 1 persoon, in ieder geval tijdens de eerste golf. Dit zorgde voor veel onrust bij de klanten, vooral de klanten met autisme en de klanten met psychiatrische problemen hadden het zwaar. Er werd door de collega's vooral extra begeleiding en zorg geboden op de appartementen omdat we elkaar in de algemene ruimtes minder konden treffen. Toch is het ons gelukt om de klanten zoveel mogelijk comfort te bieden. Dit blijkt ook uit onderstaande citaten uit het rapport van Prezo Care.



“Er zijn tijdig en passende maatregelen genomen in lijn met het overheidsbeleid en men heeft een goede thuisquarantaine kunnen bieden en beschermd kunnen verplegen met de nodige privacy. Besmettingsgevaar is daardoor zo goed mogelijk tegengegaan en men heeft er gelukkig niet mee te maken gehad tot op heden.”

“In de periode van dit bezoek staat de persoonsgerichte zorg en begeleiding van de bewoners in het teken van het COVID-virus. Dat doet een groot beroep op de inzet van alle verpleegkundigen en verzorgenden, die dit met grote persoonlijke inzet opgepakt hebben.”

“In de Coronatijd wordt er goed afgestemd op de bewoners, wat zij nodig hebben op dat moment en wat past binnen de maatregelen die gelden vanuit de overheid. Crataegus biedt continuïteit van zorg op maat, ook in tijden van Corona, door passende maatregelen en goede communicatie met medewerkers, bewoners en mantelzorgers. Ook familie blijft altijd welkom. Persoonsgerichte zorg en cliëntgericht werken is en blijft het uitgangspunt. Medewerkers en vrijwilligers van Crataegus vinden samen een balans tussen de wensen en behoeften van bewoners en de beschikbare mogelijkheden.” Prezo Care

"De persoonlijke aandacht en de zorg op maat zijn erg fijn. Het kleinschalig maar toch ruim wonen en de combinatie van ouderen met zorg en verstandelijk beperkte mensen met aandacht maken het er erg prettig wonen. Alles is mogelijk en er zijn volop activiteiten en vrijwilligers in deze woonomgeving. Onze dochter heeft het goed naar haar zin met de overige bewoners, ze is rustiger geworden nu ze meer onder de andere bewoners kan zijn, maar zich ook kan terugtrekken als ze dit wenst. Niets moet alles kan, dat is erg fijn in een rustige en stabiele omgeving. Het personeel heeft voldoende aandacht voor haar welbevinden en zorgt goed voor haar.



Het contact met de eigenaresse verliep vanaf het begin heel open en goed. Heel laagdrempelig ook. Er vond overleg plaats als het minder goed ging met mijn moeder. Ze voelde zich begrepen en gehoord. Ook het uitbreiden van het aantal dagen voor dagopvang verliep soepel. Mijn moeder is op een bepaald moment niet lekker geworden tijdens de opvang, door de medewerkers werd heel adequaat gehandeld en ook was er goed contact met mij als dochter. De betrokkenheid en de zorg voor mijn moeder was oprecht en professioneel. Een dikke 10 voor iedereen."



Advance Care Planning

In 2020 is Advance Care Planning een speerpunt geweest.

Het doel van advance care planning is: komen tot passende zorg, die aansluit bij wat belangrijk is in het leven voor de klant.

gesprekken waarin de zorgverleners achterhalen wat belangrijk is voor iemand, welke zorgen er bestaan en voor welke opgaven de klant kan komen te staan.

Een misverstand over advance care planning is dat het uitsluitend draait om de vraag of iemand wel of niet gereanimeerd wil worden. Deze vraag is slechts een onderdeel van de gesprekken over behandelvoorkeuren die plaatsvinden in het kader van advance care planning. Advance care planning is een proces. Een belangrijk deel van dit proces zit in de informele

Omdat het document over 'wensen/behoefte in de laatste fase' voor sommige klanten een zwaar onderwerp is en zij zouden kunnen schrikken van de

vraag wat zij willen wanneer zij zouden komen te overlijden, is er een idee ontstaan om het wat laagdrempeliger te maken voor de klanten en zijn/haar naasten.

Het document is daardoor aangepast en uitgebreid. Het document wat in 2020 gemaakt is door 2 medewerkers heeft de naam gekregen: 'wensen en behoeften passend bij het ouder worden.'

Het document 'wensen en behoeften passend bij het ouder worden' is een document waarin de klant kan aangeven wat hij/zij belangrijk vindt in het leven. Wat zijn zijn/haar wensen ten aanzien van het leven (gezien betreffende klant een hogere leeftijd heeft). Het zijn ideeën op het moment van invullen, die in de tijd nog kunnen veranderen en het document tussentijds kan worden aangepast.

Dit document bevat vragen waarover de klant kan nadenken. Vragen over hoe hij/zij het leven in deze fase het liefst ingevuld wil zien. Men kan dit document ook gebruiken als handvat voor een gesprek of ter inspiratie.

Troostmand

Sinds 2020 werken we bij Crataegus met een troostmand voor de klant en zijn/haar familie voor als de palliatieve fase nadert.

De troostmand bestaat uit o.a.: een brief naar familie, lichaamsoliën/ geuren, theelichtjes, tissues, een dagboek (zodat familie zelf hierin hun gedachten, verdriet, enzovoorts kunnen opschrijven tijdens de

waaktijd), een troostdeken en -kussens voor tijdens het waken.

Ook worden massages aangeboden door een medewerker uit het team die daarvoor een opleiding heeft gevolgd.

Verder zit er in de troostmand een bordje met daarop een passende quote die familie eraan laat denken om muziek op te zetten die rustgevend of troostend kan zijn. Eventueel kan dit gekoppeld zijn aan de muziek die de klant vooraf heeft aangegeven in het document: wensen en behoeften passend bij het ouder worden.

In 2020 hebben twee verpleegkundigen de cursus "Basiscursus Palliatieve zorg voor verpleegkundigen" gevolgd.

De cursus heeft bestaan uit 6 bijeenkomsten van 3 klokuren. Deze cursus sluit goed aan bij Advance Care Planning. De 2 verpleegkundigen die de cursus gevolgd hebben, hebben een presentatie aan het team gegeven in een werkoverleg om het team mee te nemen in wat zij ervan geleerd hebben.

In 2020 is er, net als in 2019, ook daadwerkelijk terminale zorg geboden.

Dit wederom tot grote tevredenheid van klant, familie en het zorgteam. Ook in 2020 is deze zorg in samenwerking gegaan met het specialistisch Thuiszorgteam van een van onze netwerkpartners.



"Warme betrokken medewerkers die de laatste fase van het leven van onze vader voor hem maar zeker ook voor ons zo draaglijk mogelijk hebben proberen te maken. Men zag de vraag al voordat wij hem konden stellen. Ondanks de zware tijd die wij doormaakten voelde het steeds als een warm bad.....en dit vanaf de start van de zorg van mijn vader thuis tot ver na zijn overlijden! Ik ben zelf in de zorg werkzaam en heb daar veel gezien en gehoord... Crataegus is een organisatie die de zorg biedt waarvoor ik zelf ooit de zorg in ben gegaan: kijkend naar de mens achter de "cliënt".



2. Wonen en welzijn

Bij Crataegus wonen de klanten in een geheel zelfstandig te bewonen appartement of studio en kunnen zij gebruik maken van algemene ruimtes op de begane grond. In 2020 zou de algemene ruimte uitgebreid worden met de aanbouw van een serre. Door de pandemie heeft dit stilgelegen en wordt deze in 2021 uitgevoerd. Er zullen daardoor meer mogelijkheden ontstaan bij de dagbesteding om in kleinere groepen te werken en ook komt er een kantoor bij waardoor er efficiënter gewerkt kan worden door collega's.

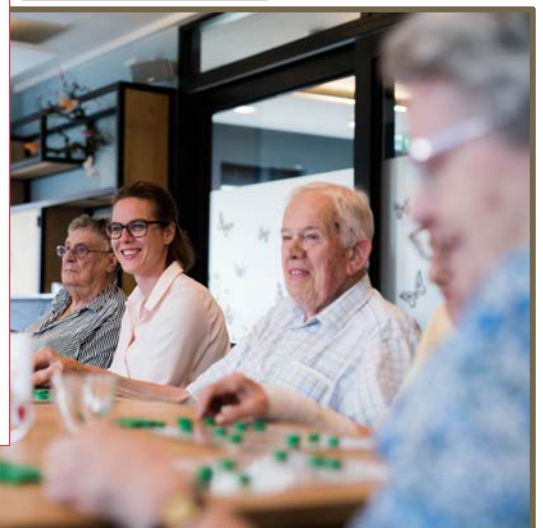
De balans tussen de verschillende doelgroepen en zorgvragen is belangrijk bij Crataegus. Om iedereen in zijn kracht te laten staan zal hier iedere keer weer opnieuw zorgvuldig naar gekeken worden bij het vrijkomen van een appartement. En wordt er geluisterd naar zowel de behoeften van de klanten als ook van de medewerkers.



“Bewoners en familieleden zijn zeer tevreden over de zorg en het leven in de woonzorgvoorziening en zij ervaren medewerkers en vrijwilligers als professioneel, hartelijk en positief. De bewoners ervaren daadwerkelijk gastvrijheid, laagdrempeligheid, vertrouwen, aandacht en begrip en medewerkers proberen zo goed mogelijk de eigen levensstijl van een bewoner te honoreren. Het zorgteam is professioneel alert”.

“Gesprekspartners vergelijken Crataegus regelmatig met andere zorginstellingen om daarna hun tevredenheid te uiten over de kleinschaligheid, laagdrempeligheid van de organisatie, het prettige werkklimaat en vooral de persoonsgerichte zorg, die cliënten ervaren.” Prezo Care

“De persoonlijke aandacht en de zorg op maat zijn erg fijn. Het kleinschalig wonen en diversiteit van mensen maken het er erg prettig wonen. Dat alles mogelijk is en kan. Mijn oma leeft helemaal op, nu ze meer onder de mensen kan zijn, maar zich ook kan terugtrekken als ze dit wenst. Niets moet alles kan, dat is erg fijn. En dit alles met fijn personeel. Wij vinden dit een mooi alternatief als je niet meer zelfstandig kunt wonen, maar het toch nog zelf voor het zeggen wilt hebben. Regie in eigen handen is erg prettig voor oudere mensen die toch al zoveel moeten inleveren.”



Mantelzorgers

Zorg is vaak gericht op de klant. Dan wordt wel eens vergeten dat de situatie ook veel invloed heeft op de omgeving en de mantelzorgers. In 2020 hebben we meer aandacht voor de mantelzorgers gehad. We staan er meer bij stil en 2 medewerkers hebben een beleidsdocument gemaakt betreffende aandacht voor mantelzorgers.

Op 10 november is het mantelzorgdag. In 2020 is hierbij stilgestaan door kaartjes te sturen naar mantelzorgers met een persoonlijke en passende tekst.

Door 2 medewerkers is het idee ontstaan om deze dag in 2021 anders vorm te gaan geven: om mantelzorgers bij Crataegus uit te nodigen en hier iets voor hen te organiseren en ze dus extra in het zonnetje te zetten.

Visie op eten en drinken

Dit onderwerp was ook een speerpunt in 2020.

Bij Crataegus is eten en drinken een integraal onderdeel van de zorg. Eten en drinken dragen in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van leven. Daarnaast is eten en drinken uiteraard belangrijk voor het welzijn van de klanten. Lekker eten, samen eten, gevarieerd eten zijn voor klanten hele belangrijke, zo niet dé belangrijkste momenten van de dag.

Bij Crataegus hebben klanten de vrijheid om aan te geven wanneer de maaltijd niet bevalt en kunnen we hierop anticiperen.

Tevens houden we aandacht voor de gezondheid van onze klanten en daarom houden we rekening met voeding die voldoende voedingsstoffen bevat (schijf van vijf) maar niet te veel calorieën waardoor klanten te veel zouden kunnen aankomen in gewicht. Tegelijkertijd heeft het team aandacht voor klanten die weinig eetlust hebben en te veel gewicht verliezen. Dit is belangrijk om te monitoren.

Er is vanuit het team bedacht om de klanten op zondag een borrelmoment aan te bieden. Sinds dit in 2020 in gang gezet is komen er vele mooie reacties vanuit de klanten dat zij dit enorm waarderen. Sommigen zijn het vanuit vroeger ook gewend om op de zondag een borreltje te nemen. Ook is er sinds 2020 elke eerste vrijdag van de maand frietdag. Dit omdat meerdere klanten aangaven het wel eens lekker te vinden om friet te eten. Deze veranderingen sluiten erg aan bij de wensen en behoeften van een aantal klanten.

Tijdens speciale gelegenheden is er in 2020 ook meer aandacht voor wat extra's of extra sfeerbeleving. Er wordt tijdens feestdagen wat geregeld als een uitgebreide lunch (bijvoorbeeld met Pasen), bij de warme maaltijd is er extra aandacht voor het hoofdgerecht en het nagerecht (dit bijvoorbeeld met kerst).





In 2020 heeft de cliëntenraad het initiatief genomen om bij de klanten een enquête af te nemen over de tevredenheid van de maaltijden. Dit betrof zowel de maaltijden die vers gekookt worden door een kok, de keuzemaaltijden die geleverd worden door een cateraar en ook betrof het de soep op zondag. Uit deze enquête kon opgemaakt worden dat de tevredenheid erg groot is en dat de balans tussen het vers koken en de keuzemaaltijden ook goed was. Het vers koken wordt erg gewaardeerd maar het feit dat er bij de maaltijden van de cateraar gekozen kan worden uit 4 maaltijden wordt ook als erg positief ervaren.

Begin 2020 is er kennis gemaakt met iemand die 1 dag per week bij Crataegus wilde komen koken. Net toen de eerste afspraak gepland was brak de pandemie uit. Tot op heden is er nog geen kans geweest om dit verder op te pakken omdat dit niet is toegestaan door de maatregelen vanuit de overheid.

Voor 2021 staat geagendeerd dat alle afspraken omtrent eten en drinken in het persoonlijk dossier terug te vinden zijn.



Zinnvolle dagbesteding

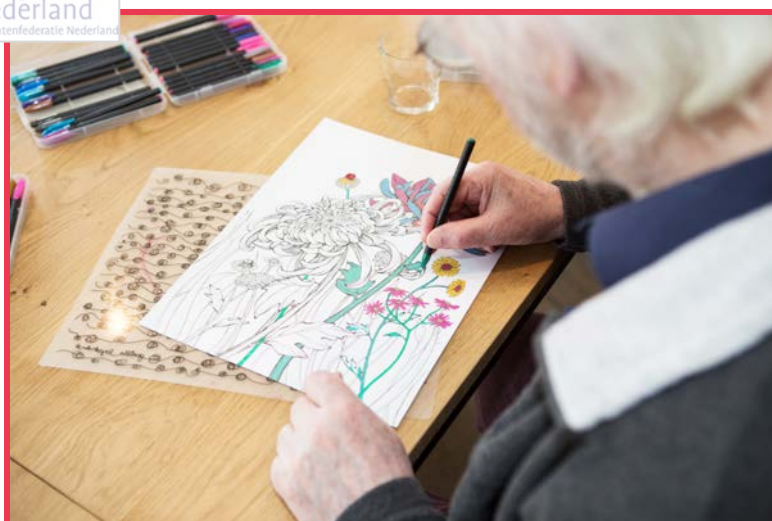
De dagbesteding is noodgedwongen in maart 2020 even dicht gegaan vanwege het coronavirus. In mei zijn we weer opengegaan, maar zijn we verhuisd naar het dorps huis omdat we binnen Crataegus niet de noodzakelijke afstand konden bewaren. Hierdoor kon de dagbesteding weer opgestart worden en dat was voor de meeste klanten van groot belang. Toch heeft het ook nadelen gehad. Er was niet meer zo laagdrempelig contact met de deelnemers van de dagbesteding, maar ook niet met de collega's van het dagbestedingsteam. Daarom is er een extra werk-

overleg met de dagbesteding opgezet, iedere 6 weken. Ook is er een collega van het zorgteam deels ook in het dagbestedingsteam gaan werken zodat er meer uitwisseling van kennis en ervaring was, wederzijds. Tijdens de overleggen is besloten dat we de dagstructuur aan zouden passen en ook bij de dagbesteding meer klant-volgend zouden gaan werken. Dus het dagprogramma meer loslaten en inspelen op behoeften van de klant of hier bewuster naar vragen. Dit heeft bevrijdend gewerkt voor het team en de sfeer is er nog beter door geworden. De klanten uiten nog meer tevredenheid.



"Fijne en lieve medewerkers.

Dagbesteding doorbreekt de week en krijg dan ook alle aandacht van de medewerkers en vrijwilligers."



3. Veiligheid

Crataegus Woonzorg doet er alles aan om vermijdbare schade bij klanten zoveel mogelijk te voorkomen en om te leren van veiligheidsincidenten. Er wordt altijd in dialoog getreden met de klant en zijn familie over de spanning die kan ontstaan tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Voor elke gebeurtenis in de zorg of begeleiding die heeft geleid, of had kunnen leiden tot schadelijke gevolgen voor de klant, de medewerker of andere betrokkenen bij het incident, wordt er een MIC-melding gedaan.



“De risico's in uw organisatie zijn volgens het auditteam in beeld (als het gaat over zorgverlening, zorgdossiers, controle medicijnverstrekking, veiligheid en opvolging van incidenten). Verantwoording hierover wordt afgelegd conform wet- en regelgeving en een Raad van Toezicht houdt actief toezicht en monitort periodiek de gang van zaken. Het auditteam is van mening dat de bedrijfsvoering uitstekend op orde is. Eventuele verbeteringen worden direct opgepakt door de verantwoordelijke directeur voor het wooncomplex.” Prezo Care

Het is belangrijk dat er een open meldcultuur heerst in de organisatie. Dat wil zeggen dat de medewerker laagdrempelig een incident of een gevaarlijke situatie kan melden zonder daarbij in een verwijtende sfeer terecht te komen. Het is bedoeld om een volgende keer vermijdbaarheid te creëren. Dit kan alleen ontstaan indien er geleerd wordt van incidenten en er ruimte geboden en genomen wordt om structureel tijd te besteden aan het analyseren van incidenten. Verbetering van de kwaliteit van zorg zit vaak niet in grote dingen maar in een optelsom van kleine interventies.

De MIC-commissie komt iedere maand bij elkaar en analyseert de nieuwe meldingen.

In 2020 waren de volgende zaken van belang:

- Er zijn minder meldingen gedaan dan in 2019 (toen 75 en in 2020: 53).
- Van alle meldingen die gedaan zijn, zijn er 15 van 1 klant, waarvan 13 keer een valincident. Vorig jaar was deze klant ook degene met de meeste valincidenten maar in 2020 zagen we wel al een dalende trend door inzet van Sensara (alarmeringssysteem met “slimme” melder). Sensara zorgt voor sneller reageren en dus voorkomen van vallen.
- Van alle slachtoffers betrof het in de meeste gevallen de klant maar in 3 gevallen de medewerker waarbij het ging om verbale en non-verbale agressie van 1 klant.
- Zeven keer was het nodig om na een incident een arts in te schakelen, 4 keer betrof het na een val en 3 keer voor overleg medicatie.

Er is een aantal algemene adviezen door de commissie uitgedaan voor wat betreft het invullen van de meldingsformulieren.

De commissie is tevreden over de meldcultuur binnen het team en over het opvolgen van de adviezen. De communicatielijnen zijn kort en dus is de bereikbaarheid groot. Doordat er een veilige sfeer heerst binnen het team durft men open over fouten te praten en durft men zich kwetsbaar op te stellen als er een fout wordt geconstateerd. Men wijst elkaar ook op het maken van een MIC-melding mocht dit toch vergeten worden bijvoorbeeld.

In 2021 zal er ook aandacht zijn voor MIM-meldingen (melding incident medewerker). Dit zal nog geïntegreerd moeten worden in het huidige registratiesysteem. Omdat we nu nog geen MIM melding hebben melden collega's het bij de MIC-formulieren. Er is drie keer gemeld door een collega, en drie keer betrof het een agressiemelding van klant naar betreffende collega. Deze meldingen zijn uitvoerig besproken in de casuïstiekbespreking in het werkoverleg.



Valgevaar

In 2020 is de airbag broek van Wolk geïntroduceerd bij een valgevaarlijke klant.

Het bleek uiteindelijk niet passend bij deze klant. Wellicht zou het een optie kunnen zijn mocht er een andere klant valgevaarlijk worden. We houden deze mogelijkheid open voor eventueel in de toekomst, nu we weten wat het inhoudt en hoe het werkt.

De valtrainingen die gepland stonden voor 2020 en de bijscholing in continenzorg (beiden gegeven door fysiotherapeut / bekkenbodemtherapeut) is uitgesteld naar 2021 door de pandemie. Het was niet toegestaan om les te geven aan groepen.

Medicatieveiligheid

Wegens corona is de bijscholing over medicatieveiligheid verplaatst naar 2021.

Ook zal in 2021 een symposium plaatsvinden waar 2 medewerkers naartoe zullen gaan. Dit zou eigenlijk plaatsvinden in 2020 maar is vanwege corona verzet.

In 2020 zijn de medewerkers van Crataegus geschoold in digitaal aftekenen via Medimo. Dit wordt als zeer zinvol ervaren en het vermindert de kans op fouten. Het is een systeem voor elektronisch voorschrijven en elektronische toedienregistratie. Het is gekoppeld aan het ECD. Medimo maakt veiliger, sneller en efficiënter werken mogelijk, wat uiteindelijk de kwaliteit van de zorg ten goede komt. Je hebt altijd beschikking over een actueel medicatieoverzicht, voldoet aan alle wet- en regelgeving en aan de richtlijn 'Veilige principes in de medicatieketen' en Medimo biedt een 100% digitale afhandeling van het distributieproces.

Koele buikwassing

Er zijn 2 medewerkers uit het team die al eerder een cursus hebben gevolgd voor het geven van een koele buikwassing. In 2020 hebben zij een plan gemaakt en in 2021 zullen zij hier collega's in meenemen en het gaan realiseren om dit aan klanten aan te bieden. Dit is in het kort gezegd een vervanging voor een macrogol zakje en stimuleert te darmen om op een natuurlijke wijze ontlasting te krijgen. In 2021 volgt hierover meer.

Mondzorg

Mondzorg was in 2020 speerpunt.

In 2020 hebben we nog meer aandacht gehad voor het protocol mondzorg. Er zijn 2 medewerkers die een nieuw beleid hebben geschreven hierop.

Er zijn na het nieuwe beleid op mondzorg nieuwe dingen aan het licht gekomen.

Ook wordt er sinds 2020 een mondinspectie gedaan door medewerkers. In de eerste maanden is dit maandelijks gebeurd, daarna zal dit elk kwartaal worden gedaan.

Er is ook extra aandacht voor mondzorg bij palliatieve fase.

Ook is het onderwerp mondzorg in het zorgplan toegevoegd van klanten waarbij dit nog niet in het zorgplan stond.

Wondzorg

Omdat in 2020 wondzorg helemaal niet aan de orde is geweest, is ervoor gekozen dat de verpleegkundige zich niet meer zal specialiseren in wondverzorging. Crataegus heeft indien nodig laagdrempelig contact met netwerkpartners en zij kunnen een wondbeleid maken mocht dit nodig zijn.

Hygiëne en infectiepreventie

Het Coronavirus heeft veel nadelen maar toch zien we ook enkele voordelen, waarvan het bewustzijn van hygiëne er één is.

De directie heeft klanten en medewerkers tussentijds regelmatig op de hoogte gehouden wat de maatregelen zijn en hoe we ermee om zouden willen gaan. Dit is ook telkens gecommuniceerd met familie (1ste contactpersonen van de klanten).

Een aantal voorbeelden van extra maatregelen die Crataegus genomen heeft zijn: een handalcohol dispenser op standaard bij de twee trappen, handalcohol in het kantoor en afspraken om op gezette tijden en waar nodig tussendoor laptops en smartphones schoon te maken, papieren handdoek apparaat in keukens, meerdere keren per dag de leuningen van de stoelen en tafels en contactpunten van onder andere deuren schoonmaken met desinfectiemiddel. Ook klanten zijn hierin meegenomen

(denk aan bijvoorbeeld de groep VG). Zo zijn er bijvoorbeeld pictogrammen ontwikkeld met handen wassen voor klanten die gebruik maken van pictogrammen. We willen deze picto's van het handen wassen er dan ook in houden.

Calamiteit suïcide

In 2020 heeft een klant zich gesuïcideerd. Ondanks dat het impact heeft voor het team en sommige klanten heeft het toch geen negatieve effecten gehad naderhand voor klanten of personeel. De situatie is zeer zorgvuldig aan bod gekomen in het werkoverleg en besproken in het team en met familie. Vanzelfsprekend is er melding gedaan bij de GGD.

Wet Zorg en Dwang

In 2020 hebben 2 medewerkers een document aangemaakt voor de Wet Zorg en Dwang. De wet Zorg en Dwang is opgericht sinds 1 januari 2020.

Wegens corona is er minder ruimte geweest om alles volledig te hebben afgerond wat betreft de wet Zorg en Dwang in 2020. Er zijn een aantal zaken die in 2020 niet gehaald zijn en mee gaan naar 2021. In de zorgplannen van de klanten zijn in 2020 'beperkte maatregelen' aangemaakt voor degene die hiervoor in aanmerking komen en wordt er in elk zorgplan duidelijk beschreven waarom iemand een beperkte maatregel heeft. Ook is het stappenplan, daar waar nodig, ingevuld.

Wat niet gehaald is in 2020 is bijvoorbeeld het vinden van een WZD-functionaris en dus zal dit doorgeschoven worden naar 2021.

Er zijn geen klachten geweest. In 2020 niet maar sowieso niet sinds de start van Crataegus.



4. Leren en werken aan kwaliteit

Een professionele organisatie is een lerende organisatie. Dat geldt zeker voor organisaties die zorg verlenen. Goede zorg begint bij een goede opleiding. Daarom besteden we daar volop aandacht aan. Praktijkgericht opleiden is daar een onderdeel van.

In 2020 zijn de meeste scholingen en symposia niet doorgegaan vanwege de pandemie. De meeste zijn uitgesteld tot in 2021 (onder andere “kleinschalig wonen” en “medicatieveiligheid”). Er is eenmaal een bijscholing katheteriseren gevolgd door twee collega's. De jaarlijkse brandpreventie, reanimeren en levensreddende handelingen konden ook niet doorgaan en zijn verplaatst naar 2021.

Sinds 2020 bespreken we ieder werkoverleg casuïstiek onder leiding van een verpleegkundig specialist GGZ. Dit wordt ervaren als zeer zinvol en kwaliteitsverhogend.

Crataegus heeft betreffende het kwaliteitsmanagementsysteem bewust een keuze gemaakt voor het toen nog nieuwe, in ontwikkeling zijnde, Prezo Care systeem van Perspekt. Dit kwaliteitssysteem heeft een sector overstijgend karakter en is daarmee geschikt voor zowel de VV-, GGZ- als VG-sector. We zijn in 2018 toegetreden tot de pilot voor Prezo Care die in september 2018 tot implementatie van het kwaliteitssysteem heeft geleid, waarbij het keurmerk met zeer goed resultaat is behaald en in 2019 en 2020 opnieuw getoetst is. Eind 2020 heeft Crataegus besloten om in 2021 een nieuw traject van 3 jaar aan te gaan, omdat het als meerwaarde wordt gezien om extern mee te laten kijken.

Ieder jaar wordt er een kwaliteitsplan gemaakt door de directeur en een medewerker met aandachtgebied kwaliteit. Het hele team wordt hierbij betrokken. In de verbeterparagraaf zetten wij acties uit. Het kwaliteitsplan bespreken we tijdens een werkoverleg en gaan diep in op de verbeterparagraaf. De doelen voor het volgende jaar maken we SMART en bespreken we met elkaar. Tijdens deze bespreking zorgen we ervoor dat de doelen onderverdeeld worden over medewerkers.

De doelen worden uitgewerkt door teamleden, zo wordt het kwaliteitsplan een plan van ons allemaal.

Crataegus heeft twee lerende netwerkpartners, namelijk Thuiszorg Groot Brabant en Zorgresidentie Zonneburg. Met deze twee organisaties is geregeld overleg en de kwaliteitsplannen en -verslagen worden uitgewisseld om elkaar te reflecteren.

Meelezen met rapportages

In 2020 leest familie mee met rapportages, voor familie wie daar behoefte aan heeft. Familie kan zelf ook een vraag of mededeling typen in het dossier welke wij als team kunnen beantwoorden. Het streven hierbij is om als team binnen 24 uur op het bericht van familie te reageren.

In 2020 hebben een aantal medewerkers uit het team, familie hierin meegenomen en uitleg gegeven hoe zij kunnen werken in Caren, dus bijvoorbeeld een reactie te kunnen geven of een vraag te stellen via Caren.

In 2019 kwam het onderstaande ontwikkelpunt uit de audit van Prezo Care:

“Binnen Crataegus zijn de communicatielijnen tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers, directie en bewoners (en naasten) kort. Zoals eerder benoemd ziet het auditteam de voordelen hiervan in. Een risico dat het auditteam hierin signaleert is dat wanneer medewerkers, bewoners of naasten onderwerpen hebben die ze liever niet met de directie of medewerkers willen bespreken, hier mogelijk geen ruimte voor is. Dit kan gevoelens van onveiligheid oproepen. Het auditteam suggereert dat het gebruik maken van een onafhankelijke partij hierbij kan helpen. Dit kan bijvoorbeeld door periodieke gesprekken tussen een externe deskundige met bewoners en mantelzorgers te organiseren, door een onafhankelijke externe voorzitter toe te voegen aan de cliëntenraad of een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers, bewoners en mantelzorgers aan te stellen. Dit zorgt ervoor dat de directie en medewerkers voldoende distantie behouden, indien zich verschillen van inzicht/perspectief voordoen”.

In 2020 wilden we een bijeenkomst organiseren voor klanten en familie om bovenstaande te realiseren, maar deze kon niet doorgaan vanwege de pandemie. Dit zal in 2021 nu georganiseerd worden. De bevindingen worden gebruikt als input voor het eigen leerproces. Verbetering van zorg en professionalisering is het doel. De verpleegkundig specialist GGZ zal deze bijeenkomst leiden, zodat klanten en familie zich zo vrij mogelijk voelen om hun verhaal te doen.

Bij de cliëntenraad is Crataegus gaan werken met een externe voorzitter. Dit omdat ook daar het belangrijk is om onpartijdigheid en neutraliteit uit te stralen. Het bevalt alle leden van de cliëntenraad goed dat er een externe voorzitter bij is gekomen.

“Leren en reflecteren is op alle niveaus in uw organisatie ingebed. Iedereen werkt structureel en aantoonbaar aan het leveren van zorg met oog voor waarden, regels en dilemma’s. Het resultaat voor uw bewoners staat voor iedereen centraal.” Prezo Care



Ook in 2020 zijn er weer nieuwe documenten ontwikkeld en toegevoegd in het kwaliteitshandboek.

De documenten die ontwikkeld zijn:

- Wensen en behoeften passend bij het ouder worden
- ACP
- Troostmand
- Mantelzorg
- Mondzorgprotocol
- Visie op eten en drinken

Feedback

Het gehele team heeft in 2019 een traject gevolgd, begeleid door de organisatie JOEWIEAI waarin we samen op zoek zijn gegaan naar de kernwaarden van de organisatie en daar is het team in 2020 mee verder gegaan. Er is bijvoorbeeld een feedback middag georganiseerd voor het team. Dit is in eerste instantie begeleidt door de medewerkers van JOEWIEAI, en de keren daarna is het team er tijdens een werkoverleg op teruggekomen met elkaar.



Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management

Crataegus heeft een duale directiestructuur waarbij 1 bestuurder verantwoordelijkheid draagt over zorginhoudelijke taken en de andere bestuurder verantwoordelijkheid draagt over huisvesting en randvoorwaardelijke zaken.

Als maatschappelijk ondernemer heeft Crataegus oog voor de volgende aspecten:

- De klant blijft onder alle omstandigheden centraal staan.
- Doelmatig en netjes omgaan met maatschappelijk geld.
- Wetten, eisen en reglementen worden in volle omvang gerespecteerd.



Verantwoording wordt afgelegd middels kwartaalverslagen door Raad van Bestuur aan Raad van Toezicht aan de hand van de toezicht visie en het informatieprotocol dat is opgesteld door voorzitters van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht is in 2020 twee keer bijeen gekomen. In het eerste overleg in het voorjaar zijn de jaarcijfers van het voorgaande jaar uitgebreid doorgenomen.

De cliëntenraad heeft in 2020 nog vier keer een bijeenkomst gehad. Eind 2020 is besloten dat de frequentie teruggaat naar twee keer per jaar. Dit omdat de klanten hebben aangegeven dat ze voor specifieke vragen de directie wel weten te vinden en anders wel aankloppen bij de leden van de cliëntenraad. Maar dit is nog niet nodig geweest. Het laagdrempelige karakter van de organisatie is hier mede de oorzaak van. Er is in 2020 een externe voorzitter aangetrokken en dat bevalt alle leden erg goed.

De Raad van Bestuur zet zich in om de zorg en begeleiding zo optimaal mogelijk te geven. Hierbij wordt transparant en betrokken gehandeld richting de klant en medewerker. Het bestuur neemt haar taken serieus en ziet toe op het volgen van de Governancecode Zorg 2017.



Citaten vanuit het eindrapport van Prezo Care:

“Uw organisatie biedt zorg die voldoet aan de formele kwaliteitscriteria (wet- en regelgeving) met persoonlijke aandacht, respect, oog en oor voor de bewoner en zijn zorgbehoefte. De documenten en registraties in het kader van de wet- en regelgeving zijn op orde en de leden van het team werken volgens het auditteam goed samen met collega’s en netwerkpartners, waarbij zij dilemma’s signaleren en met elkaar bespreken. Crataegus heeft de afgelopen jaren laten zien dat kwalitatieve zorg ook kleinschalig en laagdrempelig georganiseerd kan worden tot grote tevredenheid van alle belanghebbenden.”

“Het afgelopen jaar heeft u laten zien ook bij klanten met complexe zorgvragen goede zorg te kunnen borgen en te kunnen leveren. U ervaart soms de druk op uw organisatie, die ontstaat door het succes van het zorgconcept, toenemende complexe zorgvragen en de kleinschaligheid. U bent zich bewust van de uitdagingen die dat met zich meebrengt.”

“Uw organisatie levert verantwoorde en persoonsgerichte zorg. Leren en reflecteren is op alle niveaus in uw organisatie ingebed. Iedereen werkt structureel en aantoonbaar aan het leveren van zorg met oog voor waarden, regels en dilemma’s. Het resultaat voor uw bewoners staat voor iedereen centraal.”

“Het auditteam is van mening dat de bedrijfsvoering uitstekend op orde is. Eventuele verbeteringen worden direct opgepakt door de verantwoordelijke directeur voor het wooncomplex.”

Over de kernwaarden zegt Prezo Care: “Genoemde kernwaarden worden herkend en bevestigd in documenten, door cliënten en medewerkers. De kernwaarden worden ook regelmatig besproken en uitgedragen in de overleggen, door specifieke cases te bespreken met elkaar, door visualisaties en vooral door voorbeeldgedrag te benoemen.”

“Het zorgteam is zich bewust van de kernwaarden van Crataegus en zij handelen daar zichtbaar naar. Het DNA-traject vorig jaar (2019) heeft in dat verband bijgedragen aan een groeiend professioneel en kwaliteitsbewustzijn.”

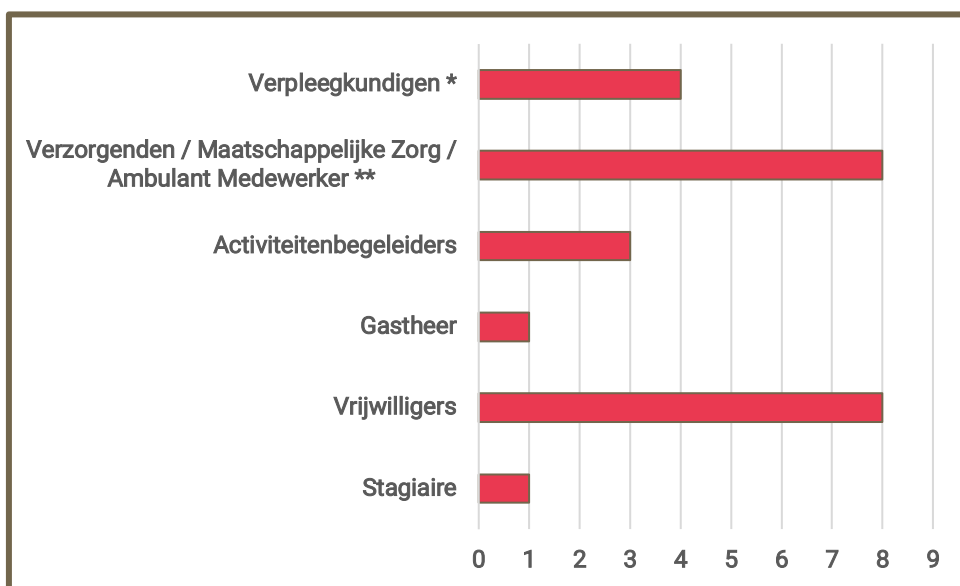
Crataegus realiseert zich terdege dat zij door de kleinschaligheid juist zeer nauw betrokken moet zijn bij netwerkpartners om zo optimaal mogelijke kwaliteit van zorg te kunnen bieden.

In 2020 zijn de contacten met de verpleegkundig specialist verder uitgebreid. Zij wordt laagdrempelig gevraagd voor advies bij de bewoners met GGZ problematiek en zij is regiebehandelaar voor een stel wat ambulant woont. Verder hebben we contact gehouden met de gebruikelijke netwerkpartners: huisartsen, GGZBreda, Amarant, casemanager Dementie, Thebe Thuiszorg en Thuiszorg Groot Brabant.

Voor de specialistische thuiszorg kunnen wij op de laatste twee genoemde organisaties terugvallen. In de eerste golf van de pandemie is er wekelijks contact geweest met Thebe om elkaar op de hoogte te houden van de bijzondere omstandigheden en hoe zowel zij als wij ermee om konden gaan. Vooral in de eerste periode van onzekerheid en schaarste van persoonlijke beschermingsmiddelen was dit erg prettig.

6. Personeelssamenstelling

Vanaf de start van Crataegus heeft invulling met voldoende en voldoende gekwalificeerd personeel op de voorgrond gestaan. Hierdoor is er een team samengesteld van twaalf gediplomeerde werknemers, aangevuld met vrijwilligers, leerlingen en stagiaires. Het aantal FTE is +/- 13 op de zorg en +/- 4 bij de dagbesteding. Dit is inclusief zorgondersteuners en taxivervoer.



* Waarvan 1 niveau 5 en 3 niveau 4
** Waarvan 6 niveau 3 en 2 niveau 4 (zorg en welzijn)

Bij Crataegus wordt er binnen het team duidelijk gekeken naar de verschillende kwaliteiten van de medewerkers. En hier wordt ook op gestuurd. Tijdens jaargesprekken is hier ook aandacht voor en samen wordt er gekeken welke taken en rollen passend zijn. Niet iedereen hoeft alles te kunnen: elkaar aanvullen binnen een team is zeker zo belangrijk. Het geven en ontvangen van feedback heeft in 2020 duidelijk veel aandacht gekregen, zoals al te lezen was eerder in dit verslag.

Tijdens jaargesprekken wordt iedere keer weer stilgestaan bij opleidingswensen.

De directeur is dagelijks op de werkvloer en dus laagdrempelig te benaderen. Zij is zichtbaar voor de werknemers maar ook voor de klanten. Als de werkdruk soms tijdelijk wat toeneemt dan is zij ook degene die bijspringt om zo de werkdruk weer te verlagen. Op die manier kan er snel op- en afgeschaald worden.

In 2020 zijn er geen wisselingen geweest in het team, dus er is stabiliteit binnen Crataegus op dat vlak. Er zijn enkele open sollicitaties geweest maar er was geen vacatureruimte.

Het voornemen om een stageplaats en opleidingsplaats te realiseren voor de zorg is doorgeschoven naar 2021. Dit ook vanwege de pandemie.

De samenwerking met de verpleegkundig specialist GGZ is in 2020 geïntensiveerd. Zij is regiebehandelaar van twee klanten en kijkt onder andere mee met medicatiewijzigingen bij de bewoners met GGZ problematiek. Ook begeleidt zij de casuïstiekbesprekingen tijdens het werkoverleg.

Het ziekteverzuim bij Crataegus was in 2020 gemiddeld: 5,7%. Dit is aanzienlijk hoger dan vorig jaar. Dit heeft alles te maken met de pandemie en de daardoor verplichte quarantainemaatregelen. Crataegus is er niet door in de problemen gekomen doordat zij beschikt over een relatief grote “flexibele schil” die bestaat uit oproepkrachten. De flexibele schil bestaat uit vertrouwde personen waardoor er stabiliteit blijft binnen het team.

Crataegus was als een van de eerste in het bezit van Corona-sneltesten en heeft deze veelvuldig ingezet bij de medewerkers. Doordat we bij klachten snel konden testen was er dus ook snel duidelijkheid en kon er meteen op geanticipeerd worden. Dit zorgde voor rust binnen het team en dus ook rust voor onze bewoners.



7. Gebruik van hulpbronnen

Crataegus werkt met het digitale cliëntdossier van Nedap ONS. Het systeem werkt snel, makkelijk en alle informatie is op 1 plek inzichtelijk. Er kunnen makkelijk rapportages worden in gezien ten behoeve van de overdracht. De kwaliteitsmonitor biedt snel inzage in de status en de op korte termijn uit te voeren acties ten behoeve van evaluaties. Ook vanuit privacy- en beveiligingsaspecten voldoet het systeem aan de eisen: medewerkers hebben een persoonlijke toegang met autorisaties op basis van hun functie en / of rol. Alle handelingen worden op naam van de medewerker, voorzien van datum en tijdstip, geregistreerd. In 2020 zijn we gestart met multifactor authenticatie (MFA). Kort samengevat is MFA een authenticatie methode waarbij de onlinegebruiker twee stappen succesvol moet doorlopen om ergens toegang tot te krijgen.

Via ONS wordt er ook gewerkt met medicatie-veiligheidssysteem Medimo. Dit is rechtstreeks hieraan gekoppeld waardoor ook daarin meteen te zien is wie wat aftekent. Alle informatie rondom medicatie is digitaal inzichtelijk, er aftekening van medicatie plaatsvindt en bestellingen elektronisch plaatsvinden. Ook is dubbele controle mogelijk.

Onze zorgmedewerkers werken met smartphones waarbij er meteen telefonisch verbinding is tussen klant en werknemer als de klant alarmeert. Op die manier kan er snel geschakeld worden en werkt het efficiënt omdat meteen ingeschat kan worden hoeveel haast een alarmering heeft.

Sensara

In 2020 is er op de smarttelefoons de app: SensaraCare gedownload. Dit is een app die door middel van de nieuwste sensor- en locatiebepaling technologie genereert. Deze data maakt het mogelijk om zowel in de kamer als in het pand inzicht te krijgen in de situatie van de klant zodat persoonlijke zorg optimaal aangeboden kan worden.

De gegenereerde data is zichtbaar in de SensaraCare app op de tablet en smartphone. Via de app, heeft de zorg altijd inzicht in de situatie van de klanten.

Crataegus kan op de app zien wanneer iemand op zijn kamer zit/ in bed ligt. Dit kan handig zijn om niet altijd meteen naar het appartement van de klant toe te hoeven. Ook stoor je niet wanneer iemand al in bed ligt en je alleen even wilde kijken of diegene al of nog in bed ligt.

SensaraCare stuurt meldingen, bij welke klant dit noodzakelijk is en dit dus ingesteld is, wanneer iemand inactief is geweest. Langer dan een in te stellen tijd. Zo krijg je op tijd een melding wanneer een klant zou zijn gevallen, of een hele poos op het toilet blijft zitten bijvoorbeeld.

Ook stuurt SensaraCare meldingen, bij welke klant dit van belang is, als de klant de kamer verlaat. Zo kan er beter op de wensen en behoeften van de klant geanticipeerd worden. Een klant kan namelijk opzoek zijn naar begeleiding/ een persoon en de medewerkers van Crataegus kunnen de klant dan geruststellen en terug begeleiden naar zijn appartement.

In 2019 is er een aantal formulieren gedigitaliseerd, zoals het MIC-formulier en evaluatieformulier voor zorgplanbespreking.

Als kleinschalige organisatie, waarbij alles om het ondersteunen van de klant gaat, is er soms ook zelf ondersteuning nodig. Zo worden er diensten afgenomen bij Decura, om ervoor te zorgen dat de (cliënt)administratie op orde is, daarnaast houdt Decura Crataegus op de hoogte van wet- en regelgeving indien dat nodig is.

Crataegus is lid van de BVKZ, branchevereniging voor kleine zorgaanbieders. En heeft hierdoor al verschillende informatieve bijeenkomsten bijgewoond.



8. Gebruik van informatie

Bij Crataegus wordt zoveel mogelijk gericht geregistreerd, met het doel om hieruit nuttige beleids- en stuurinformatie te kunnen destilleren. We zien het dan ook als een uitdaging om informatie te halen uit hetgeen geregistreerd wordt. Registreren vormt zo nooit een doel op zich.

Zorgkaart Nederland is de website voor de zorgbranche waarin personen anoniem waarderingen kunnen geven voor de ervaren zorg van hen zelf of hun dierbare. Op deze website hebben 31 personen een waardering ingevuld met een gemiddelde score van 9,4.

Het kwaliteitsverslag wordt openbaar gemaakt via onze website en de openbare database van Zorginstituut Nederland.

De website van Crataegus zal in 2021 volledig vernieuwd worden. Door de pandemie is dat in 2020 niet gedaan en dus is het doorgeschoven.

Zivver

Zivver is een dienst waarmee iedereen ter wereld makkelijk én veilig informatie kan uitwisselen. Op dit moment biedt Zivver:

- Veilig e-mailen.
- Veilig delen van (grote) bestanden.

Voor organisaties biedt Zivver daarnaast een groot aantal functies, die inzicht in en regie over uitwisseling van informatie geven. Zo helpt Zivver privacy te beschermen en datalekken te voorkomen.

Sinds 2020 maken wij hier gebruik van.





Crataegus