

# Jaarverslag 2018

## Aqua Viva



## inleiding

Het kalenderjaar 2018 kenmerkt zich vooral doordat de ontwikkeling van *het klooster waar ook verpleeghuiszorg* wordt geleverd naar *een verpleeghuis waar ook kloosterlingen wonen* zich in een rap tempo heeft ontwikkeld. In de loop van het jaar zijn er steeds meer leken in huis gekomen en begin 2019 was méér dan 30% van de bewoners van het huis leek. Die ontwikkeling maar ook de toenemende zorgvraag van onze steeds ouder wordende oorspronkelijke bewoners en de sterke groei van de bewonersgroep met dementie heeft veel aandacht gevraagd.

## Beleid

In 2018 is het business plan Aqua Viva vastgesteld; een plan dat de basis vormt voor het beleid van de komende jaren. Tegelijkertijd is bij het tot stand komen van de begroting voor 2019 geconstateerd dat er een financiële afhankelijkheid is van de Jezuïeten van de Regio Vlaanderen / Nederland die niet langdurig kan voortduren; ook heeft de Stichting Jan Berchmans zichzelf de opdracht gegeven een visie te ontwikkelen voor de langere termijn. Daarmee is inmiddels gestart.

In het business plan Aqua Viva is de ambitie vastgelegd ons te ontwikkelen tot een zelfstandig en hoogwaardig centrum voor wonen en zorg.

Naast de oorspronkelijke doelgroep willen we ons voor de (24) huur-appartementen richten op ouderen die comfortabel en veilig willen wonen met directe toegang tot zorg thuis. Dit geven we vorm in een sociale omgeving waarin aandacht is voor cultuur en spiritualiteit; daarin bieden we meer dan wonen en zorg alleen. En als de zorg niet meer toereikend thuis kan worden geboden biedt Aqua Viva somatische zorg en dementiezorg in vier daartoe ingerichte verpleegafdelingen op de Hof (3 afdelingen PG) en de afdeling Corridor en de Galerij. Bewoners van de huurappartementen van Aqua Viva hebben toegang tot een breed pakket aan zorg- en servicearrangementen, zoals maaltijden, huismeesterdiensten, zorgalarmering en aanvullende verzorging.

Eind 2018 waren 18 appartementen verhuurd aan bewoners die bewust de keuze hebben gemaakt voor comfort, veiligheid, zorg dichtbij én die zich in het bijzonder aangetrokken voelen tot de traditie van het huis. Vrijwel allen maken ook op de een of andere wijze gebruik van aanvullende diensten zoals personen-alarmering en maaltijden. Mét deze groep bewoners is ook een eerste stap gezet om invulling te geven aan één van de opdrachten van de stichting om een geleidelijke transitie te maken van een religieuze gemeenschap naar een groep nieuwe bewoners, een veelal kritisch publiek van hoger opgeleide bewoners. Voor onze administratie betekende dit, dat er een huuradministratie moest worden ingericht.

## Kwaliteit

In 2018 zijn we, in lijn met het business plan Aqua Viva, gestart met de voorbereidingen om een aantal kwaliteitsslagen te maken. Eén daarvan was om een hoger niveau te bereiken van de (hotelmatige) dienstverlening, afgestemd op deze doelgroep. Met name op punten van gastvrijheid en serviceverlening moeten we de sfeer van het traditionele verpleeghuis achter ons laten en moeten we een inspirerende uitstraling van wooncomfort, cultuur en menslievende zorg gaan realiseren.

De uitwerking daarvan is op verschillende manieren vorm gegeven.

Zo is in het voorjaar het restaurant open gesteld, is de eerste-maandag-van-de-maand-bijeenkomst in het leven geroepen (de ontmoetingsplek voor bewoners, huurders, bewoners van het parkgebouw en medewerkers), zijn er informatie-bijeenkomsten georganiseerd voor alle huurders, worden er vrijwel wekelijks culturele bijeenkomsten georganiseerd, zijn de verschillende geboden diensten nader uitgewerkt in dienstverleningsovereenkomsten en is het besluit genomen om in het verpleeghuis te starten met gastvrijheidsmedewerkers. Een functie die zich er bij uitstek voor leent om met name onze verpleeghuisbewoners en hun familie een gevoel van gastvrijheid te laten ervaren. Tevens biedt dit de zorgmedewerkers de ruimte om met een gerust hart de woonkamer even te verlaten.

In 2018 is er door studenten van de HAN een onderzoek uitgevoerd naar behoeften van bewoners en medewerkers inzake de receptie; in het goedgekeurde business plan zou de receptiefunctie in haar huidige vorm verdwijnen. Daartegen bestond bij diverse betrokkenen in huis weerstand. Uitkomst van het onderzoek is dat voornamelijk de functie receptie wordt gehandhaafd.

Een tweede kwaliteitsslag is gericht op het ontwikkelen van een visie op zorg (zodat we voldoen aan de eisen die het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aan ons stelt) én de ontwikkeling van de teams naar meer eigenaarschap, naar een vorm van zelforganisatie. In het voorjaar zijn de verschillende teams gestart met coachingstrajecten; aanvankelijk de zorgteams, in het najaar ook de ondersteunende diensten.

Medio 2018 hebben we afscheid genomen van de functie “manager zorg”; vanaf dat moment geven in principe de twee teamcoaches leiding aan de dienst zorg en welzijn. De overgang vond gefaseerd plaats, o.a. omdat de functie van teamcoach nog een functie in ontwikkeling was, en niet zodanig uitgewerkt dat de coaching /aansturing daadwerkelijk te realiseren was. Belangrijke overweging om het traject gefaseerd in te voeren was ook de constatering dat een aantal andere zaken niet voldoende geregeld was om de goede stappen te kunnen zetten in de ontwikkeling naar zelforganisatie. Voorbeelden hiervan waren:

- De formatie is nog niet voldoende in balans.
- De wending van de organisatie naar meer zelfstandig werken, professionaliteit en kwaliteitszorg was nog onvoldoende uitgewerkt.

Zo is ruimte gecreëerd om zaken nader uit te werken én voor te bereiden zodat we in februari 2019 een verdere stap naar zelforganisatie konden zetten.

In 2018 is ook een Kwaliteitsplan cq Visiedocument voor de zorg tot stand gekomen. Dit is het fundament voor de komende jaren. Onze wijze van werken zal hiermee zijn gebaseerd op de uitgangspunten van positieve gezondheid en het belevingsgericht/ omgevingsgericht werken.

Door de toenemende zorgvraag én de ambitie voor de autonome groei van onze pg afdeling op de Hof is er veel aandacht besteed aan werving van nieuw personeel; omdat het niet eenvoudig is om de vacatures voor niveau 3 en 4 ingevuld te krijgen hebben we gezocht naar alternatieven waarbij uitgangspunt was dat er altijd voldoende toezicht in de huiskamer is. Eerder is al de inzet van de gastvrijheidsmedewerkers genoemd; in dit kader wil ik ook de behoorlijke groei van het aantal vrijwilligers binnen Aqua Viva noemen.

Als derde belangrijk punt is genoemd “dat de administratieve organisatie, de P&C-cyclus, de bedrijfsmatige informatievoorziening en de systemen effectiever en efficiënter moeten worden ingericht. In dat verband zal de financiële administratie worden heringericht zodat de verschillende geldstromen transparant zijn en er periodiek (maandelijks) inzicht wordt verkregen in de “productie” en de dekkingsbijdrage voor de vaste kosten.”

In 2018 hebben we de focus gericht op het krijgen en behouden van inzicht in kosten en opbrengsten naar financiering en gebruiker, door met name de bestaande applicaties te beoordelen en in een aantal gevallen te herinrichten. Als belangrijke uitgangspunten voor die herinrichting is ervoor gekozen dat de applicaties toekomst bestendig zijn, dat ze in een SAAS omgeving draaien (geen beheer op eigen servers) en dat de applicatie zoveel als mogelijk bij de bron en in één keer kan worden ingevoerd. Dit heeft geleid tot een aantal belangrijke beslissingen. Zo is afscheid genomen van Plan Care ( ECD) en gaan we over op Nedap ONS; we stappen over naar een nieuw roosterpakket (SDB Ayton); we zijn overgegaan naar Exact Online en hebben Bloom geïmplementeerd als registratie en facturatiepakket voor onze overige dienstverlening.

Eind 2018 is er een aanvang gemaakt met het splitsen van de boekhouding in een separate boekhouding voor resp. de stichting en voor de communiteit. Onder de naam “ontvlechting” wordt dat in 2019 verder uitgewerkt.

Met de komst in 2018 van cliënten met een niet-religieuze achtergrond is het systeem van vergoedingen voor servicekosten voor religieuze cliënten beëindigd. In plaats hiervan is een systeem ingevoerd waarbij geleverde diensten separaat worden gefactureerd.

Samen met Kalorama en Sint Jan de Deo in Millingen vormt Aqua Viva een “Lerend netwerk”, in lijn met wat daarover in de kwaliteitskader verpleeghuiszorg binnen de sector is afgesproken. Medio vorig jaar is een convenant daartoe getekend en zijn de beleidsmedewerkers met de uitwerking aan de slag gegaan; in december is er een presentatie geweest aan de 3 bestuurders/directeuren door de 3 beleidsmedewerkers. In dit startjaar is vooral onderzocht op welke thema’s we elkaar kunnen verrijken, kennis bij elkaar kunnen ophalen (veiligheid, infectiepreventie, continuïteit van zorg etc.).

Omdat we afscheid hebben genomen van de HKZ audit, verplichten we ons wel om op een andere wijze onze audits te organiseren. Daarvoor is een aantal afspraken gemaakt met

externe partijen (apotheek, ziekenhuishygiënist, tandarts, Vers & Veilig) en is een aantal interne audits in voorbereiding die we zelf zullen gaan uitvoeren.

We zijn gestart met het actualiseren van onze protocollen. Voorbeelden daarvan: verzuimprotocol, opnameprocedure, sleutelprotocol, protocol bij overlijden, vrijwilliger beleid, etc. Voor de zorg-gerelateerde protocollen hebben we een overeenkomst afgesloten met Vilans; hun protocollen zijn nu toegankelijk gemaakt via ons eigen Intranet.

## Privacy / cliënten

Het beleid op het gebied van AVG (privacybeleid) is vastgesteld en de noodzakelijke daarbij behorende acties zijn uitgevoerd; er is een functionaris gegevensveiligheid benoemd, we hebben een inventarisatie gedaan naar de stand van zaken binnen de organisatie én we hebben een audit laten uitvoeren door een externe partij. Daarin zijn we positief gewaardeerd.

In 2018 is door het bestuur van de Cliëntenvertegenwoordiging het initiatief genomen om dat orgaan te combineren met het huurdersoverleg. Daarmee is de nieuwe Bewonersraad ontstaan, waarin zowel de oorspronkelijke bewoners zijn vertegenwoordigd, alsook de huurders van de (luxe) appartementen en het verpleeghuis. Door de directie wordt dit orgaan ook beschouwd als vertegenwoordiger in de zin van de WMCZ. De Bewonersraad heeft in 2018 vijfmaal met de directie een overlegvergadering gehouden.

Met de Ondernemingsraad is er frequent (zowel formeel als informeel) overleg; Onderwerpen die advies- of instemmingplichtig zijn worden aan de ondernemingsraad voorgelegd. Relevante thema's waren het businessplan, een aantal nieuwe protocollen, het nieuwe roosterpakket, de nieuwe functie Gastvrijheidsmedewerker.

## Overige diensten

Op het terrein van communicatie en informatieverstrekking zijn diverse stappen gezet; zo hebben we een eigen intranet-omgeving ontwikkeld, zijn we te vinden op facebook en instagram en is onze website gerestyled en/of opnieuw ingericht. Expliciet willen we benoemen dat we onze kwaliteitsgegevens hebben gedeeld, door gebruik te maken van de zogenaamde kwaliteitsvensters die te vinden zijn op onze website.

In de organisatie van de restauratieve dienst is sinds 2018 het personeel van de refter opgenomen; daarmee vormen zij een integraal onderdeel van deze groep en zijn samen verantwoordelijk voor de dienstverlening aan de bezoekers van de refter en van de (in maart 2018) geopende restaurant. Hoewel het in de loop van het jaar in het restaurant steeds drukker werd is de exploitatie ervan zeker nog niet rendabel. Er is een aanvang gemaakt om op met name de feestdagen een extra menu te organiseren voor onze bewoners uit de (luxe) appartementen en de koopappartementen. Dat willen we verder ontwikkelen. In het najaar is er een externe audit uitgevoerd door Vers en Veilig (HACCP). Dat is uitstekend verlopen (een score van 86.7 %).

De dienst techniek van Aqua Viva ontwikkelt zich verder naar een klein team dat zich enerzijds bezig houdt met het oplossen van operationele vraagstukken van huurders, bewoners en medewerkers en een belangrijke rol speelt in het meedraaien van de dagelijkse operatie (transport / logistiek) en anderzijds zich bezighoudt met het ontwikkelen van een meerjarenbeleidsplan en het mede tot stand brengen van de demarcatielijst. Die laatste was nog een onderdeel van afspraken tussen de eigenaar en de stichting om duidelijk te maken wie voor welk onderhoud verantwoordelijk is. Dit overzicht wordt een onderdeel van de huurovereenkomsten.

Er is een meerjarenonderhouds plan gemaakt, die ook al als basis voor de begroting 2019 heeft gediend. Daarvoor is een nieuw programma geïntroduceerd; facility 3 waarmee zowel kosten als planning goed bewaakt kan worden.

Veel aandacht en tijd is er uitgegaan naar de effecten van een “losgelopen wiel” in ons luchtbehandelingssysteem, waardoor er fijnstof in met name de drukkerij terecht is gekomen. Naar de effecten hiervan is veel onderzoek gedaan door de leverancier van de installatie. Uiteindelijk is geconcludeerd dat het fijnstof géén schadelijke effecten heeft voor de bewoners en de medewerkers en zijn alle kanalen gereinigd.

Zowel de aula als kapel zijn voorzien van een ringleiding; vermeldenswaard is dat we voor de installatie hiervan bewust hebben gekozen voor een regionale leverancier; dit is ook in lijn met de oorspronkelijke uitgangspunten om de wijk zoveel als mogelijk “naar binnen te halen”.

Het onderhoud van het park is in de tweede helft van het jaar overgedragen aan de gemeente Nijmegen.

Het beheer van de barak is gedurende het jaar overgegaan naar de Bonifaciusstichting; voor het onderhoud van de barak kan er nog een beroep worden gedaan op de stichting. Hiervoor worden dan de reguliere tarieven berekend.

Overige:

- In de loop van het jaar is een geheel nieuwe kledinglijn gepresenteerd en uitgerold
- Vanwege de onvrede over de performance van de oude apotheek en de komst van de Zuiderapotheek in ons gezondheidscentrum is besloten met die laatste apotheek een contract af te sluiten. De start van de samenwerking is uitstekend verlopen.
- In augustus is een pastor in dienst gekomen voor zowel het verpleeghuis als voor de communiteit
- Onze tandarts afscheid genomen van Aqua Viva; er zijn nieuwe afspraken gemaakt met Gerident die de tandzorg voor haar rekening gaat nemen.

We kunnen terugkijken op een jaar waarin veel is gebeurd; de ontwikkeling van het klooster naar een verpleeghuis houdt daadwerkelijk méér in dan alleen het naambordje veranderen. Voor zowel bewoners maar zeker ook voor de medewerkers had en heeft de verhuizing een bijzondere impact gehad. Met vallen en opstaan, hebben we veel stappen gezet en zullen we nog diverse stappen gaan zetten. Mét en voor elkaar.