

2020

JAAROVERZICHT



Sint-Annendael
GRAUWZUSTERS



Dankbaarheid voorop

2020 was een onwerkelijk jaar. Als zorginstelling moesten we het hoofd bieden aan de coronapandemie, die anno 2021 helaas nog niet verleden tijd is.

Maar als ik terugblik op het voorbije jaar, kan ik enkel dankbaar zijn.

Dankbaar voor de kracht, inzet, weerbaarheid, wendbaarheid, deskundigheid, verbinding en solidariteit die onze **medewerkers** blijven vertonen om de missie van onze vzw waar te maken. En dat binnen alle beperkende maatregelen waar wij ons omwille van Covid-19 aan moeten houden.

Dankbaar ben ik ook voor de **veiligheid** die er nu is voor onze bewoners, patiënten, cliënten en medewerkers. Daarvoor is er veel werk verzet. Ik denk bijvoorbeeld aan de zoektocht naar persoonlijke beschermingsmiddelen bij de aanvang van de coronacrisis en de puike organisatie van de vaccinatiecampagne begin 2021.

Dankbaar ben ik ten slotte voor de vele **solidariteitsbetuigingen** die onze vzw kreeg van inwoners, verenigingen en bedrijven in de regio rondom Diest. Tot tweemaal toe organiseerden vrijwilligers en medewerkers verzoekradio in PZ Sint-Annendael, onder de naam Lalalockdown, om patiënten een hart onder de riem te steken.

Het is dan ook bijna onwaarschijnlijk dat wij in dit jaarverslag zoveel andere realisaties kunnen presenteren, dan de aanpak van Covid-19.

Dank voor alles.

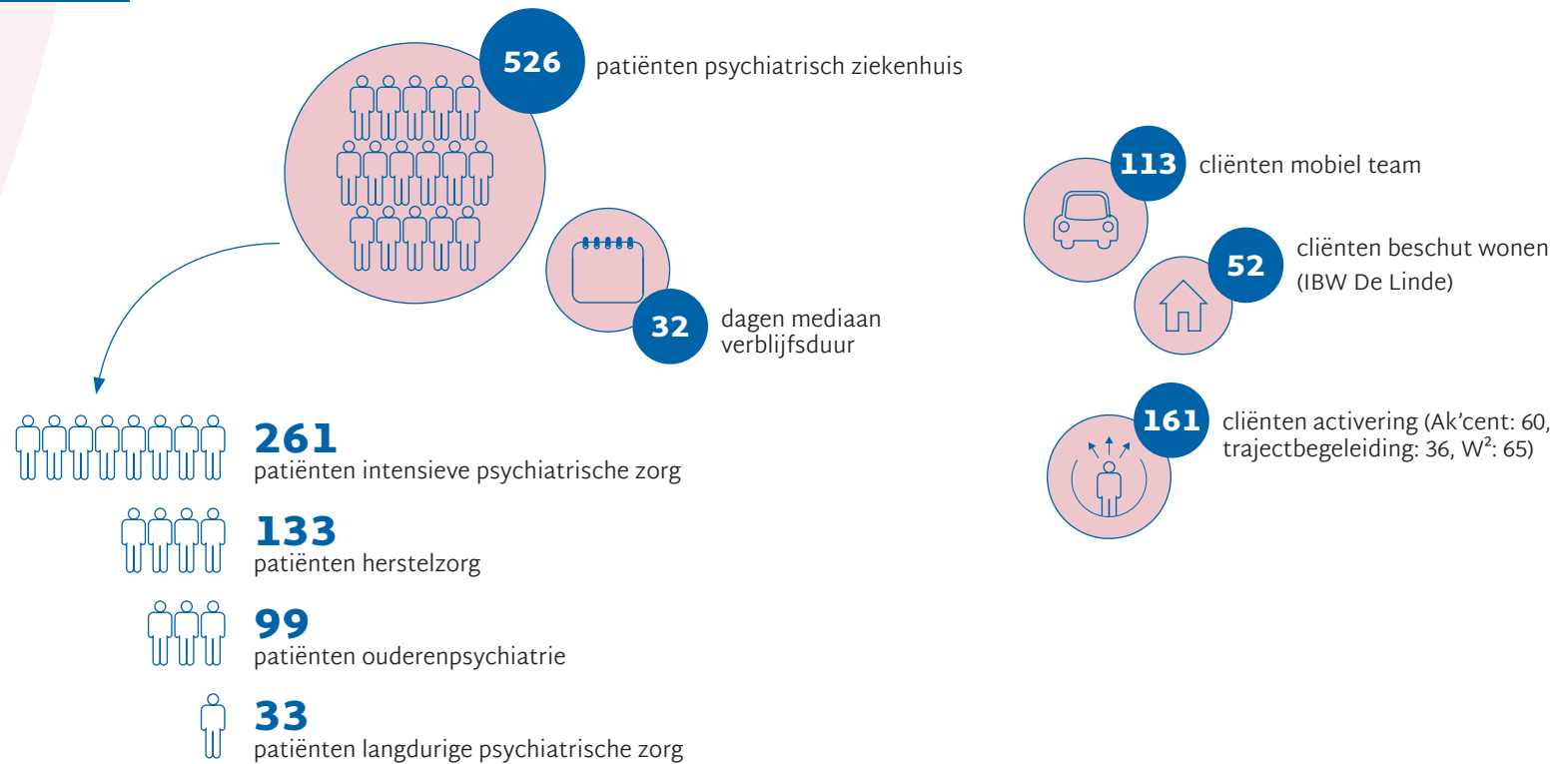
Koen De Meester
Algemeen directeur
vzw Sint-Annendael Grauwzusters

Tijdens de coronacrisis kregen we veel hulp en solidariteitsbetuigingen van inwoners, verenigingen, de overheid en bedrijven. We kregen onder meer tablets voor onze bewoners om te videobellen, en mondmaskers toen die nog erg schaars waren. De provincie Vlaams-Brabant leende ons wandpanelen om onze cafetaria coronaproof in te richten voor bezoek. En we ontvingen tal van traktaties voor Pasen.



Een jaar in cijfers

GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG



Gerealiseerde ligdagen

PZ Sint-Annendael **37.193** (98,07 %)

IBW De Linde **15.814** (RIZIV-bezetting 93,93 %)

OUDERENZORG



HUIZE SINT-AUGUSTINUS



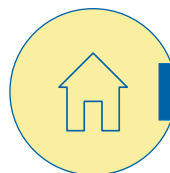
248
bewoners



24
deelnemers dagcentrum

Gerealiseerde
bewonersbezetting
(WZC+CKV)

53.808
ligdagen (93,05 %)



OLV STER DER ZEE



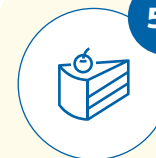
170
bewoners



35
deelnemers dagcentrum

Gerealiseerde
bewonersbezetting
(WZC+CKV)

36.971
ligdagen (96,20 %)



57

Leeftijd jongste bewoner



101

Leeftijd oudste bewoner

ONS TEAM

GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

medewerkers
PZ Sint-Annendael

261

medewerkers
beschut wonen De Linde

17

assistenten specialist
in opleiding

8

vrijwilligers

43

80

jobstudenten/stagiaires

OUDERENZORG

HUIZE SINT-AUGUSTINUS

160

medewerkers

47

vrijwilligers
(jan-maa)

OUDERENZORG

OLV STER DER ZEE

104

medewerkers

35

vrijwilligers
(jan-maa)



Accreditatie

Omdat kwaliteit en veiligheid hoog op de agenda staan van onze organisatie, kozen we in 2018 voor een accreditatietraject met **Qualicor Europe** (voorheen NIAZ). Niet als doel maar als middel om het fundament waarop mensen vertrouwen, goed te organiseren. Het accreditatietraject startte met zelfevaluaties op basis van het internationale normenkader **Qmentum Global**. Vanuit het meten is het verbeteren heel gericht opgestart.

In 2020 ging veel aandacht uit naar het **maken en opvolgen van afspraken**, zo nodig vastgelegd in procedures, werkinstructies, formulieren, Om het beheer van essentiële documenten van (zorg)processen te optimaliseren werd een **documentmanagementsysteem**, Infoland, geïnstalleerd. Begin 2021 werd het toegankelijk gemaakt voor alle medewerkers.

Om na te gaan of afspraken efficiënt en gekend zijn en nageleefd worden, werd het **interne toetsingssysteem** verder uitgewerkt. Dat richt zich voornamelijk op de meest risicovolle processen. In het najaar werden 16 medewerkers uit de geestelijke gezondheidszorg, ouderenzorg en ondersteunende diensten opgeleid tot interne toetsers. Periodiek en thematisch nemen zij de organisatie onder de loep om inzicht te krijgen

in wat uitstekend gaat en wat beter kan. Met de resultaten gaan medewerkers, werk- en stuurgroepen doorheen de ganse vzw aan het werk.

Het voortdurend verbeteren en opvolgen van kwaliteit en veiligheid in al haar facetten kan maar door een actieve **participatie** van iedereen. Patiënten, bewoners en hun familie zijn belangrijke partners hierin.

Gezien de ingezette verbeteracties vertraging opliepen wegens de **Covid-19**-pandemie werd besloten om de **organisatiebrede proef- en finale audit uit te stellen** naar respectievelijk 16-18 november 2021 en 17-21 oktober 2022.

Opleiding interne toetsers
in PZ Sint-Annendael

Covid-19 in de geestelijke gezondheidszorg

Het jaar 2020 is erg getekend geweest door de coronapandemie. De **zoektocht naar een evenwicht tussen het lichamelijk en psychisch welzijn** voor onze patiënten en cliënten was een voortdurend balanceren op een dunne koord, voornamelijk tijdens de lockdowns.

Uit twee inspirerende **coronadebatten** met patiënten, familie en collega's trokken we enkele belangrijke lessen, op basis waarvan we onze draaiboeken hebben bijgestuurd:

- Ook patiënten hebben nood aan één aanspreekpunt en een duidelijke communicatie.
- Communiceren dat sommige regelgeving door de overheid wordt opgelegd, zorgt voor meer begrip.
- Het delen van de logica achter beslissingen maakt alles meer verteerbaar.
- Blijven inzetten op veilig videobellen.
- Betrekken van patiënten/cliënten/familie in de besluitvorming.
- Bezoek is belangrijk voor het herstel. We moeten hier dus creatief mee omgaan, zodat het zolang als het kan mogelijk blijft.

Omdat de lockdowns toch zwaar begonnen te wegen, zochten zorgverleners een fijne manier om verbinding te creëren tussen mensen die niet bij elkaar zijn, maar wel aan elkaar denken. Tot tweemaal toe, in mei en december (Warmste Week), heeft PZ Sint-Annendael radio gemaakt voor de patiënten en hun omgeving. Daarbij kregen we de hulp van twee vrijwillige radiomakers die patiënten en hun vrienden of familie via muziek dichterbij wilden brengen. **Lalalockdown**, zo heette het initiatief, was een groot succes.

Ook onze **woonzorgcentra** hadden te lijden onder de pandemie. Psychologen vanuit het PZ boden daarom ondersteuning aan de medewerkers in de ouderenzorg.

Verzoekradio Lalalockdown
in PZ Sint-Annendael tijdens
de Warmste Week 2020



Kwaliteitswerking Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)



In 2020 rolden we een systematiek uit om de **GGZ-criteria van Qualicor Europe** voldoende te laten 'landen' in de verschillende clusters. We kozen ervoor om geen extra stafmedewerker aan te werven, maar om de voorziene extra middelen te verdelen over drie zorgmedewerkers die hun praktijkperspectief inbrengen. Tweemaandelijks vond er een overleg plaats tussen deze drie medewerkers, de kwaliteitsverantwoordelijke en de respectieve clusterstaf om de verschillende criteria te vertalen naar afdelingsniveau. Van daaruit werden afspraken verfijnd en de teams geïnformeerd tijdens hun afdelingsvergaderingen. In 2020 hebben we vooral ingezet op de Vereiste InstellingsRichtlijnen (VIR's): suïcidepreventie, cliëntidentificatie, informatieoverdracht en handhygiëne.

Ook zijn we gestart met **interne toetsingen** van zorgthema's. We kenden al onze eigen interne toetsingen van herstelgericht werken (ROPI), maar gingen de uitdaging aan om ook voor andere zorgthema's interne toetsingen uit te werken. Binnen GGZ werd een team van zes interne auditoren opgeleid dat samen met de kwaliteitsverantwoordelijke en de clusterstafs een eerste auditprogramma uitrolde voor de belangrijkste zorgthema's: suïcidepreventie, handhygiëne, informatieoverdracht en medicatieverificatie. We hopen dat dit bijdraagt aan de leer- en verbetercyclus rond deze thema's op afdelingsniveau.

Ook in 2020 namen we vanuit PZ Sint-Annendael en Initiatief voor Beschut Wonen (IBW) De Linde deel aan een aantal metingen

vanuit **VIP²** (Vlaams Indicatoren Project GGZ). De deelname aan de **Vlaamse Patiëntenpeiling (PZ)** bevestigde ons met een mooie tevredenheidsscore. De meting van de indicator 'Betrekken van de context' (IBW + PZ) (cf. familiebeleid) toonde een duidelijke verbetering aan ten opzichte van het jaar voordien. De meting van de begeleidingsplannen (IBW) biedt een mooi inzicht in de participatieve werking en inzet in de verschillende levensdomeinen binnen beschut wonen. Naast onze eigen leercyclus komen de resultaten van Sint-Annendael ook op de overheidswebsite **zorgkwaliteit.be** die door iedere burger geraadpleegd kan worden.

Ingebruikname E-ID-kamers

Vijf jaar geleden startten wij als allereerste psychiatrisch ziekenhuis in België met de methodiek van **rooming-in bij acute crisis**.

Toen was dit nog een innovatieve improvisatie, binnen een context van een 'architecturale mislukking' (cf. een prikkelarme flat die bedoeld was, maar niet werkbaar bleek voor twee patiënten tegelijk).

Sindsdien hebben we deze methodiek inhoudelijk verder gesystematiseerd en geprofessionaliseerd, tot het concept en de procedure **'E-ID' (extra-intensieve zorg)**. Volgens een stappenplan en in samenspraak met de triade (patiënt, naasten, team) doen we daarbij aan zorgopschaling in functie van therapeutische behoeften én veiligheid.

Het basisidee is dat opschaling van (fysieke) nabijheid het fragiele en bedreigde basisveiligheidsgevoel van de patiënt kan verhogen. Zowel het team als vertrouwensfiguren uit de

omgeving dragen daartoe bij. De patiënt behoudt zoveel als mogelijk de eigen regie. Vrijheidsbeperkende maatregelen (afzondering, fixatie) en sedatie worden ook zoveel als mogelijk vermeden.

Dat alles onder het motto: **'Veiligheid door verbinden in plaats van vastbinden, en door aan te sluiten in plaats van op te sluiten.'**

Eigen regiemogelijkheden voor een zich mentaal hulpeloos voelende persoon, vertalen zich ook in het kunnen en mogen **moduleren van de ruimte** binnen de eigen kamer. Dat idee kwam tot stand door een participatieve brainstormreeks met patiënten, zorgpersoneel, directie en ondersteunende diensten. Het werd vertaald naar een architecturaal plan, dat in 2020 resulteerde in een aansluiting van **drie kamers en een mini-flat** op de afdeling Sint-Jan, die elk sterk in ruimte en verlichting moduleerbaar zijn. Zij bieden ook de

mogelijkheid om familie (dag en nacht indien nodig) te onthalen. We merken effectief dat deze kamers en miniflat bijdragen tot een betere zorg(ervaring).

Tijdens de uitreiking van de **Zorgawards 2021** sleepten we met dit project een nominatie in de wacht voor 'Zorginnovatie van het Jaar 2021'.





GIT-PD

Om de opvang van patiënten met een persoonlijkheidsproblematiek te verbeteren, traden we drie jaar geleden toe tot het **Nederlandse Kenniscentrum Persoonlijkheidsstoornissen (KPS)**. Dat centrum ontwikkelde de **Guideline-Informed Treatment for Personality Disorders (GIT-PD)**: een uniform kader voor de behandeling van persoonlijkheidsstoornissen. We zijn de eerste en voorsnig enige Vlaamse zorginstelling die lid is van het KPS.

De aanpak van GIT-PD haalt de gemeenschappelijke werkzame elementen uit bestaande effectieve behandelingen, aangevuld met praktijkkennis van professionals, cliënten en naasten. Het richt zich specifiek op mensen met een persoonlijkheidsstoornis die (nog) niet in een specialistische behandeling terechtkunnen (bv. bij de collega's van Z.org KU Leuven), omdat de capaciteit van die diensten, de afstand tot daar, de fase van persoonlijke mogelijkheden of de overtuiging van de patiënt (nog) niet van dien aard zijn, dat hij zich daar (al) kan voor engageren.

In essentie heeft de GIT-PD als **doelen**:

- Het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor mensen met een persoonlijkheidsstoornis.
- Het verminderen van de praktijkvariatie.
- Het bieden van een toegankelijk en goed te implementeren alternatief daar waar er onvoldoende aanbod is van specialistische behandelingen.

Het resultaat is een **kader voor goede zorg**, dat tegelijk veel ruimte laat om **eigen accenten** en invullingen te geven. GIT-PD is complementair aan ons project '**Verbindende communicatie**' (NVC). We ervaren dat de NVC-basisattitude in het intense, therapeutische contact met de specifieke groep mensen met een persoonlijkheidsproblematiek (in wording) een goede en noodzakelijke basis is, maar daarnaast extra handvaten behoeft. Die handvaten vinden we terug in de GIT-PD.

Via **train-de-trainer-opleidingen** hebben we al een aantal medewerkers uit de verschillende disciplines kunnen opleiden tot interne trainers en ambassadeurs. In 2019 en 2020 organiseerden zij kleine, actieve **interne workshops**, waardoor alle zorgmedewerkers intussen de basistrainingsmodule (2,5 uur) en een eerste vervolgmodule (2,5 uur) voltooid hebben.

De komende jaren zetten we het lidmaatschap van het Kenniscentrum Persoonlijkheidsstoornissen en deze cyclus verder, want de meeste medewerkers voelen er zich meer zelfzeker en bekwaam door. Stilaan vindt het project ook weerklank buiten onze organisatie. Zo namen al twee psychiatrische ziekenhuizen contact met ons op over onze ervaringen. Ook zij overwogen om met GIT-PD aan de slag te gaan.

Covid-19 in de ouderenzorg

2020 was op zijn minst gezegd een 'ongewoon' jaar, omwille van de Covid-19 pandemie.

Onze bewoners en medewerkers werden meegesleurd in een stroom van voortdurende aanpassingen, verliesmomenten in vele opzichten, angst en onzekerheid. En ondanks alle voorzorgsmaatregelen die we namen, kregen we te maken met **corona-uitbraken**.

In Huize Sint-Augustinus was dat zowel tijdens de eerste als tweede golf in 2020. In OLV Ster der Zee was er een uitbraak in januari 2021, na de eerste vaccinatieronde. Als gevolg van deze uitbraken betreuren we het overlijden van 11 bewoners in Huize Sint-Augustinus en 1 bewoner in OLV Ster der Zee.

Maar de crisis heeft ook **positieve zaken** gebracht: collegialiteit, creativiteit,

begrip voor ons werk in de samenleving. Maar ook 'lessons learned'. We maakten bijvoorbeeld een grote sprong in heel ons **infectiepreventiebeleid**. We kunnen fier zijn op de manier waarop iedere medewerker zichzelf heeft overtroffen. Iedereen heeft zich ten volle ingezet in de strijd tegen het coronavirus.

Ook tussen de golven door werkten we verder aan de weg naar verbetering. Maar niet al onze voornemens hebben we kunnen waarmaken.



Kwaliteitswerking OZ

Het kwaliteitssysteem werd verder geïmplementeerd en de verankering ervan binnen de structuur met bijhorende verantwoordelijkheden werd vastgelegd in een **kwaliteitscharter**.

Elke werkgroep maakte een **jaaractieplan** op waarbij de **VIP-kwaliteitsindicatoren** (Vlaams Indicatorenproject) en **Qualicor Europe-normen** leidend waren. Jammer genoeg doorkruiste de pandemie grotendeels de uitwerking van deze actieplannen, maar het weerhield ons niet om alsnog stappen vooruit te zetten. Een greep uit de verwezenlijkingen:

- Het belangrijk medicatieproces werd volledig onder de loep genomen en herwerkt. De implementatie samen met de CRA's en apotheek loopt volop.
- De procedures vrijheidsbeperkende maatregelen en valpreventie kenden een revisie en optimalisatie.
- Een frequentere meting en registratie van het gewicht zorgt voor een betere opvolging van de problematiek van ondervoeding.
- Het aandeel bewoners met een up-to-date plan levenseindezorg werd gevoelig uitgebreid.



Elektronisch bewonersdossier (EBD)



Met het aantrekken van een **applicatiebeheerder** werd een belangrijke stap gezet naar een beter gebruik van het EBD. Vanuit een SWOT-analyse werden doelstellingen geformuleerd. Een interne structuur met een stuurgroep en een werkgroep werd geïmplementeerd.

Een belangrijke stap is het EBD zodanig implementeren dat het een reële ondersteuning is voor een kwalitatieve zorg. Het inzetten op een **mobiele manier van werken** is voor ons een conditio sine qua non. De voorbereidingen hiertoe werden getroffen.

Door het aanstellen van de applicatiebeheerder komen we tot een model waarbij de kennis over de verschillende onderdelen gecentraliseerd wordt. Hierdoor komen we tot een betere parametrisatie en opvolging, detecteren we de vormingsnoden en kunnen we gericht inzetten op de ondersteuning op de werkvloer.

Nieuwbouw Huize Sint-Augustinus

Een belangrijke stap in de ontwikkeling van de vervangingsnieuwbouw Huize Sint-Augustinus werd gezet door het aanstellen van een **architect**. Conceptplannen werden opgemaakt en bijgestuurd om het kleinschalig genormaliseerd wonen volop te kunnen waarmaken. **Werkbezoeken** in andere woonzorgcentra gaven inzichten om mee te nemen in het eigen ontwerp. Voorlopige **bestaffingsmodellen** werden uitgewerkt.



Waar nu de vijver is, wordt het nieuwe Huize Sint-Augustinus gebouwd.



HR

Onze personeelsgroep heeft het crisisjaar 2020 aardig doorstaan. De inzet was enorm en vaak onverschrokken ondanks de angst en de onzekerheid over de verspreiding van het virus, de eigen gezondheid en de gezondheid van de naaste familie en ondanks de steeds wijzigende instructies.

Er werd heel wat tijd geïnvesteerd in **organisatie en communicatie**, maar ook in **opvang en begeleiding**. Er werd snel en efficiënt gehandeld voor de opbouw van cohorten, de opstart van het telewerk, het continu zoeken naar en verdelen van beschermingsmateriaal, ... Maar bovenal was er veel **samenhang en solidariteit**.

Ondanks al deze drukte kunnen we ook terugblikken op een heel goed jaar wat het personeelsgebeuren betreft: er waren heel wat **aanwervingen** (67 nieuwe medewerkers), soms ook van moeilijk te bereiken profielen (zoals 19 verpleegkundigen). De aanwervingsprocedure liep gesmeerder dan ooit, mede door een verbetering van de automatisering, maar zeker is dat de **aantrekking van de vzw als werkgever** goed zit. En dat komt niet alleen door de toekenning van maaltijdcheques maar ook door de mond-aan-mond-reclame via onze eigen personeelsleden. Er namen ook bijzonder weinig collega's ontslag (18 personeelsleden).

Bij de start van 2020 werd het **nieuwe welzijnsplan gelanceerd**. Hiermee doen we

een duidelijke stap naar een beter opvangbeleid voor medewerkers op het werk maar ook erbuiten (tevens terugbetaling van privé-begeleiding) en naar een meer gestructureerd personeelsbeleid (functiekaarten, opleiding, opvolging, ...). In dat beleid krijgt ook de **personeelstevredenheidsmeting** een centrale plaats. In oktober 2020 werd deze afgenomen (voor de tweede keer) en uit de resultaten blijkt dat de tevredenheid op heel wat vlakken **beter scoort dan voordien**. Opvallend zijn de hoge scores voor tevredenheid, bevlogenheid, ondersteuning, leermogelijkheden en werken met duidelijke procedures.

Ten slotte heeft de **automatisering** een mooie vooruitgang geboekt in HR. Elk personeelslid kan sinds 2020 zijn eigen personeelsgegevens online verifiëren en heeft toegang tot zijn eigen individuele uurrooster. Daarbij werd ook zoveel mogelijk van de GDPR-regelgeving meegenomen, zowel voor raadpleging als voor het gebruik van beeldmateriaal, de opmaak van een privacy-policy, enzovoort.

Aankoop & centraal magazijn

Anticiperen – zoeken – organiseren – contacten leggen – samenwerken – solidariteit – rust brengen. Dat zijn de slagwoorden van 2020 voor de afdeling Aankoop & Centraal Magazijn. In maart 2020 is de taak van Aankoop 180 graden gedraaid met het zoeken naar PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen) voor onze medewerkers en ons cliënteel. Op dat moment kon men niet inschatten wat de impact zou zijn, noch hoelang de coronacrisis zou duren. Onmiddellijk was er een enorme schaarste op de markt voor deze productsegmenten.

Anticiperen - zoeken

Er ontstond een enorme solidariteit en samenwerking met Stad Diest, Ferm Diest, onze eigen medewerkers van Ak'Cent en de teams Onderhoud die een hele reeks van stoffen mondmaskers en stoffen overschorten hebben genaaid.

Solidariteit – contacten leggen

We konden terugvallen op de solidariteit van privéfirma's, die ons gratis handschoenen, schorten, veiligheidsbrillen en FFP2-maskers hebben geschonken. Onder meer de brandweer van Diest en Stad Diest schonken ons tablets zodanig dat onze bewoners digitaal contact konden leggen met het thuisfront. We legden contacten met de provincie Vlaams-Brabant die ons een jaarlang wandpanelen uitleende om onze cafetaria's te kunnen indelen in corona-proof compartimenten.

Samenwerken

Intern stemden we goed af met de apotheek-collega's om te zorgen dat we materiaal vonden dat voldeed én betaalbaar was. We werkten samen met andere zorginstellingen om materiaal en nieuwe betrouwbare leveranciers te vinden.

Organiseren

Intern, met de andere ondersteunende diensten, tekenden we nieuwe en coronaproof workflows uit: bijvoorbeeld voor het verzamelen, wassen en verdelen van de stoffen mondmaskers en het optimaal verdelen van de andere beschermingsmaterialen (alcoholgel, ontsmettende doekjes en sprays). Ook zorgden we voor de aankoop van mobiele wanden en het plaatsen ervan om inkomssassen te maken aan de Covid-afdelingen of om veilige compartimenten te kunnen opzetten, en voor het plaatsen van tenten voor onder meer bezoek.

Rust brengen

We ondersteunden onze zorgmedewerkers door logistieke taken over te nemen, door ervoor te zorgen dat er steeds voldoende PBM's beschikbaar waren die ook voldeden aan de opgelegde normen. En ondertussen zorgden we ervoor dat ook het dagdagelijkse logistieke zo normaal mogelijk verliep, zodanig dat onze interne klant zich hierover geen zorgen hoefde te maken.



In het begin van de coronacrisis droegen onze medewerkers stoffen mondmaskers die door Ak'Cent gewassen en gestreken werden.

CONTACT

Vzw Sint-Annendael Grauwzusters
Maatschappelijke zetel
Vestenstraat 1 - 3290 Diest
Tel. 013 38 05 11
info@sad.be

Ondernemingsnummer: 0414.604.526
RPR Leuven



www.sad.be