

Kwaliteitsverslag 2022

St. Pieters en Bloklands Gasthuis

Amersfoort

Locatie Wervershof



Locatie Davidshof



Inhoudsopgave

Inhoud

Woord vooraf.....	3
Inleiding.....	4
1. Profiel van de organisatie.....	5
2. Kwaliteit en veiligheid.....	9
2.2 <i>Wonen en welzijn</i>	10
2.3 <i>Basisveiligheid</i>	12
3. Randvoorwaarden	17
3.1 <i>Leiderschap, Governance en Management</i>	17
3.2 <i>Personeelssamenstelling</i>	19
3.3 <i>Gebruik van hulpbronnen</i>	21
Lijst van afkortingen.....	30

Woord vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022.

In 2022 hebben een paar belangrijke wijzigingen plaatsgevonden. De interim bestuurder Albert Vermaase heeft op 14 november zijn taken overgedragen aan mij als nieuwe bestuurder.

Daarnaast is op 1 december de nieuwe manager zorg gestart. Daarmee heeft het St. Pieters en Bloklands Gasthuis na een ruime periode van personele wijzigingen een vaste basis teruggekregen.

Als bestuurder is de kennismaking met het St. Pieters en Bloklands Gasthuis op een warme en prettige wijze verlopen. Vanuit de goede traditie van gastvrijheid wordt wonen, zorg en welzijn geboden op een niveau en een wijze waarop wij trots kunnen zijn. De waardering van onze bewoners blijft onverminderd goed, zo laat ook het in het najaar van 2022 uitgevoerde cliënttevredenheids-onderzoek zien. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is trots op een gemiddelde score van 8,4.

Corona heeft in 2022 de organisatie nog behoorlijk in z'n greep gehouden. Als gevolg van een grote uitbraak op locatie Davidshof heeft de bestuurder a.i. het besluit moeten nemen om het bezoek van familie en niet noodzakelijke medewerkers zoveel mogelijk te beperken door het sluiten van woonkamers. Gelukkig heeft deze periode niet lang geduurd, maar de impact is groot geweest. Het verdriet over het almaar voortdurende effect van corona en de coronamaatregelen mag niet onderschat worden.

In de tweede helft van 2022 kwam het gevoel terug dat de grip van corona op het dagelijks leven achter ons begint te liggen. Het blijkt dan nog onwennig om ook weer terug te gaan naar de regels en afspraken van voor corona. Als nieuwkomer hoor ik regelmatig "ja, zo deden we dat voor corona". Het afgelopen jaar zijn forse stappen gezet om 'de basis op orde' te krijgen.

Op managementniveau zijn de processen in kaart gebracht, aangescherpt en doorontwikkeld met als doel meer grip te krijgen op onze zorg en dienstverlening. 'De basis op orde' loopt door in 2023.

In dit voorwoord spreek ik graag een woord van dank uit naar alle medewerkers, vrijwilligers en familieleden. Samen hebben zij er, onder lastige omstandigheden, voor gezorgd dat onze bewoners zorg, aandacht en liefde kregen. De leden van het managementteam en de teamleiders hebben veel opgevangen aan vragen en zorgen. Zij waren er altijd. Een woord van dank ook aan de leden van de ondernemingsraad en de cliëntenraad, zij hebben zich ingezet om het goede te doen voor hun achterban en de organisatie.

Dank gaat ook uit naar de raad van toezicht. Zij heeft gedurende een moeilijke en intensieve periode extra inzet geleverd in het belang van de organisatie.

Hartelijke groet,

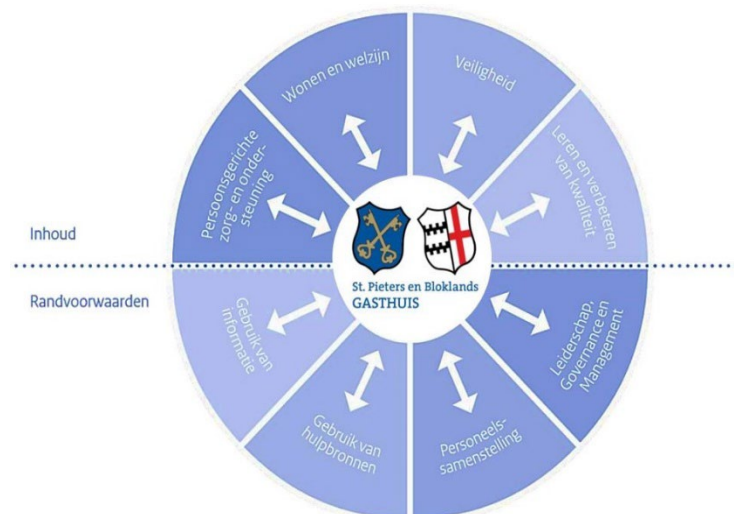
Liesbeth Hoogendijk,
bestuurder

Inleiding

In dit kwaliteitsverslag laten we graag zien hoe in 2022 is gewerkt aan de kwaliteit van zorg voor alle bewoners van het St. Pieters Bloklands Gasthuis. Met dit verslag geven wij inzicht in de belangrijkste ontwikkelingen waar wij als het St. Pieters en Bloklands Gasthuis in 2022 aan gewerkt hebben. Het verslag geldt voor beide locaties en geldt voor de (intensieve) verpleegzorg (Zorg Thuis) en dementiezorg (Kleinschalig wonen).

Het kwaliteitsverslag maakt onderdeel uit van de begrotings- en jaarplancycclus van het Gasthuis. Het kwaliteitsverslag komt tot stand in samenspraak met de bestuurder, management (MT), teamleiding, cliëntenraad (CR), ondernemingsraad (OR) en zorgprofessionals. Het schrijven van een kwaliteitsverslag is één van de vereisten uit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kader biedt de basis voor toezicht en verantwoording. Het motto van het kwaliteitskader is: 'Samen leren en ontwikkelen'.

Bij de uitwerking van het kwaliteitsverslag gebruiken we de opbouw en richtlijnen die in het Kwaliteitskader worden aangereikt. Het is een integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit van verpleeghuiszorg. Optimale kwaliteit van leven van de bewoner staat hierbij centraal en is het vertrekpunt van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dat krijgt vorm in de interactie tussen bewoner, zijn/haar naaste(n), zorgverleners en vrijwilligers.



Vanwege de leesbaarheid hebben we ervoor gekozen om te spreken van het Gasthuis en bewoner/bewoners. In plaats daarvan kunt u ook St. Pieters en Bloklands Gasthuis en cliënt/cliënten lezen.

1. Profiel van de organisatie

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft de wortels van haar bestaan in de 14e eeuw. Vanaf die tijd biedt zij een beschut onderdak, zorg en welzijn aan haar bewoners. Deze eeuwenoude achtergrond brengt bijzondere waarden met zich mee.

Het Gasthuis is een volwaardige zorgorganisatie met twee locaties in Amersfoort: locatie Wervershof en locatie Davidshof. Zij biedt een thuis aan mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen, met indicaties ZZP 4, 5, 6, 7, intramuraal en extramuraal (Zorg Thuis) op basis van VPT zorg en MPT zorg (via de Wet Langdurige Zorg), wijkverpleging (via Zorgverzekeringswet) en huishoudelijke hulp (via de WMO). Op de woongroepen (KSW) is plek voor 92 bewoners en er zijn appartementen voor cliënten Zorg Thuis. De kleinschaligheid van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis en de zelfstandigheid van de organisatie zorgen voor een positieve en hechte sfeer en biedt de randvoorwaarden voor flexibiliteit en korte lijnen. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis verhuurt appartementen aan zorgvragers en biedt hen extramurale zorg, welzijn en dienstverlening. Ook biedt het St. Pieters en Bloklands Gasthuis diensten aan bewoners in Amersfoort, woonachtig rondom de woonzorglocaties.

Wervershof staat als woonzorglocatie midden in de moderne Amersfoortse wijk Vathorst. Alle appartementen zijn geschikt voor zowel één- als tweepersoonshuishouden. Locatie Wervershof biedt daarnaast een kleinschalige en veilige woonplek voor ouderen met dementie. Locatie Wervershof heeft een duidelijke wijkfunctie. Door het onderhouden van goede contacten in de wijk en omgeving kunnen wij onze bewoners en ook niet-bewoners een grote verscheidenheid aan faciliteiten bieden. Zo kunnen bewoners ruimte met of zonder catering huren in De Gasteling.

Het monumentale pand Davidshof in het centrum van Amersfoort is omgebouwd tot een verpleeghuis en voldoet aan de eisen van deze tijd. Ook locatie Davidshof biedt een kleinschalige en veilige woonplek voor ouderen met dementie. Daarnaast bieden wij woonruimte en zorg aan mensen die vanwege somatische aandoeningen een indicatie langdurige verpleging en verzorging hebben: Zorg Thuis.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis richt zich op ouderen die op grond van een indicatie (ZZP 4, 5, 6, 7) in aanmerking komen voor zorg- en dienstverlening volgens de Wet langdurige zorg (Wlz). De bewoners met in het verleden afgegeven indicaties voor ZZP 2 en 3 blijven rechtmatig in het St. Pieters en Bloklands Gasthuis wonen met behoud van (intramurale) zorg. Nieuwe bewoners worden uitsluitend opgenomen met indicaties 4 t/m 7, conform afspraken met het zorgkantoor van Zilveren Kruis Achmea. Zorgappartementen worden via verhuur aangeboden.

De kern van intramurale zorg- en dienstverlening bestaat uit wonen, welzijn en zorg. Het aanbod betreft complex gebonden wonen, waaraan 24-uurs beschikbaarheid en aanwezigheid van zorg- en dienstverlening is gekoppeld (waarbij deze dienstverlening is gekoppeld aan hetgeen in de indicatie van de bewoner is opgenomen). De dienstverlening bestaat uit zorg voor cliënten met somatische- en psychogeriatrische problematiek. Het Gasthuis biedt tevens VPT zorg en MPT zorg (via de Wet Langdurige Zorg), wijkverpleging (via Zorgverzekeringswet) en huishoudelijke hulp (via de WMO). Diensten die geleverd worden zijn onder andere huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging en maaltijdverstrekking.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is HKZ-ISO gecertificeerd door DNV GL (Germanischer Lloyd).



Missie

St. Pieters en Bloklands Gasthuis biedt wonen, zorg en welzijn aan bewoners waarbij 'individuele zorg met de warmte van het Gasthuis' uitgangspunt is. Het Gasthuis staat voor goede, warme, persoonsgerichte zorg. Gastvrijheid gaat over het persoonlijk thuis voelen en over het participeren in en het deel uitmaken van de 'community' in het Gasthuis. Het Gasthuis staat voor kwaliteit en wil, in samenwerking met de bewoner en familie, veilige zorg en comfort bieden in de laatste fase van het leven. Dit doet zij in een eigentijdse en duurzame opzet in samenwerking met partners in de regio Amersfoort.

Visie

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis realiseert haar doelstellingen door aandacht voor en respectvolle bejegening van de medemens als individu, in verschillende levensfasen en vanuit verschillende generaties. Goede zorg is relationele zorg met aandacht afgestemd op de individuele bewoner en op de mogelijkheden en middelen van de medewerker. De basis voor goede zorg komt voort uit de dialoog en het aangaan van verbindingen tussen bewoner, familie, medewerker en vrijwilliger. De Stichting 'gaat voor' het gezamenlijk creëren van een verbindende en waarden gedreven werkomgeving waarin professionaliteit en zakelijkheid samengaan met passie, ontplooiing en zingeving. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is toekomstbestendig en sluit met goede zorg en bedrijfsvoering aan bij de behoeften van ouderen in de regio Amersfoort.

Waarden

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis, opgericht vanuit het gedachtengoed van Geert Groote in de 14^e eeuw, heeft de waarde 'barmhartigheid', wat we nu noemen 'medemenselijkheid', in haar genen. Al die eeuwenlang loopt medemenselijkheid als een rode draad door het Gasthuis.

Het waardengericht werken binnen het Gasthuis is verwoord op een waardenkaart. Deze waardenkaart vormt een leidraad in ons dagelijks handelen en de bejegening naar elkaar.

De kernwaarden van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis zijn: **Goede zorg, Verbinding, Warmte van het Gasthuis en Leren.**

<p>Ik zoek de verbinding, dus ik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nodig familie en naasten uit om van betekenis te zijn in het leven van de bewoner • zoek collega's op omdat het samen beter gaat dan alleen • kijk waar de bewoner van betekenis kan zijn voor de ander • investeer actief in de relatie met de ander <p>Ik leer, dus ik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maak fouten en leer daarvan • kan mij verantwoorden waarom ik doe zoals ik doe • ga in gesprek over de dingen die ik moeilijk vind • laat zien waar ik trots op ben 	<p>Ik draag bij aan de warmte van het Gasthuis, dus ik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geef een ieder het gevoel dat ze welkom zijn • ben me ervan bewust dat het Gasthuis een thuis is voor de bewoner • toon mij betrokken; ik leef, vier en rouw mee • ben nabij met gepaste afstand <p>Ik ga voor goede zorg, dus ik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zie de ander in zijn eigenheid en sluit daar op aan • zorg dat de bewoner bij mij in veilige handen is • ben van betekenis voor de ander • kom mijn afspraken na
---	---

Samenwerkingsrelaties

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft een samenwerkingsovereenkomst met Silverein op het gebied van inzet van behandelaars in de langdurige zorg. Samen met de zorgteams staan zij garant voor kwalitatief goede en veilige zorg. Met De Koperhorst en De Haven vormt het St. Pieters en Bloklands Gasthuis op bestuursniveau een samenwerkingsverband overeenkomstig het model van een lerend netwerk. Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis werkt daarnaast op diverse terreinen met andere organisaties samen, onder andere met zorginstellingen uit de regio in het management en bestuurlijk overleg regio Eemland en provinciaal in IVVU verband (Vereniging van Instellingen Verpleging en Verzorging in Utrecht). Verder is er veelvuldig contact met o.a. de woningcorporatie Portaal, apothekers, huisartsen, GGD, het zorgkantoor, meerdere zorgverzekeraars en regionale opleidingscentra (ROC). Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis werkt samen met de gemeente Amersfoort, onder andere met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn, WMO en de zorgbehoefte in het werkgebied. Binnen de regio heeft het St. Pieters en Bloklands Gasthuis een actieve vertegenwoordiging binnen het samenwerkingsconvenant Palliatieve zorg en Samen sterker regio Eemland. Op provinciaal niveau is er een sterke vertegenwoordiging binnen het Innovatie Netwerk Ouderenzorg Utrecht.

Naast de regionale samenwerkingsverbanden zijn er ook samenwerkingsrelaties met de in onze omgeving werkzame zorgaanbieders, zoals De Koperhorst, Beweging 3.0, De Haven, Hart van Vathorst (Accolade zorg) en Silverein.

Coronavirus

Het jaar 2022 werd beheerst door het coronavirus. Dit heeft geleid tot verhoogde werkdruk, spanning bij bewoners, medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers.

Bepaalde zorgafdelingen binnen het Gasthuis moesten tijdelijk dicht vanwege het virus.

Beperkingen en beschermende maatregelen waren van toepassing binnen het Gasthuis.

De ingrijpende gevolgen van het virus waren o.a. ook zichtbaar in de verhoogde verzuimcijfers waardoor er extra druk lag op de uitvoering van zorg en dienstverlening.

Desondanks is het bestuur van het Gasthuis overtuigd dat ook in 2022 er een grote bijdrage is geleverd aan het continue verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

2. Kwaliteit en veiligheid

Het jaar 2022 stond in het teken van de basis op orde brengen, continuïteit van (warme) zorg waarborgen en afgestemde keuzes maken met betrekking tot de prioritering van diverse vraagstukken. Dit naast de werkzaamheden rondom uitbraakmanagement (corona, influenza). Voorbeelden van kwaliteitsverbetering in 2022 zijn; organisatiebreed digitaliseren van het medicatieproces in de keten, de inzet van digicoaches en ambassadeur zorgtechnologie, beleid en proces beter op elkaar afstemmen en stroomlijnen, bedrijfshulpverlening optimaliseren en deskundigheidsbevordering op het gebied van scholing en toetsing voorbehouden handelingen.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

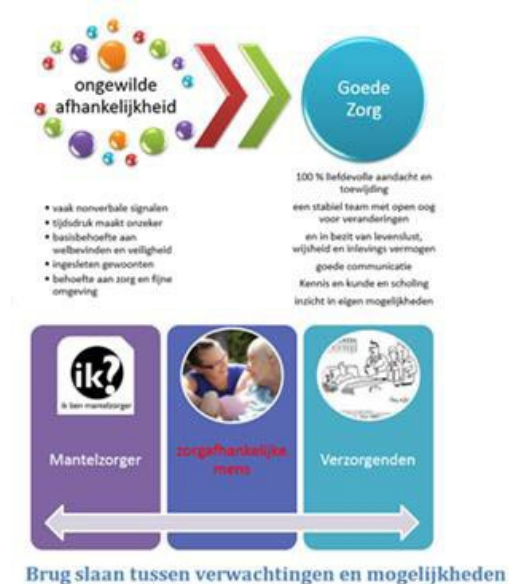


Zorgplan

Bewoners mogen rekenen op zorg die aansluit op wie zij zijn als individu, wat zij nodig hebben. Het levensverhaal en de belevingswereld van de bewoner, zijn/haar wensen, behoeften én mogelijkheden zijn het uitgangspunt voor persoonsgerichte (dementie)zorg. Dit is vastgelegd in het zorgplan van iedere bewoner, met wensen en behoeften op de vier levensdomeinen: lichamelijk welbevinden en gezondheid, mentaal welbevinden, daginvulling en woon- en leefomstandigheden. Het individueel zorgplan als basis. In 2022 zijn de eerste voorbeelden zichtbaar in het zorgplan dat er een doel wordt opgenomen waar inzet van welzijnstechnologie een onderdeel van is.

Samenwerking informele – formele zorg

Mantelzorg, medewerkers en vrijwilligers vormen samen een netwerk rond de bewoner. Het Gasthuis wil dit netwerk rond individuele bewoners zo goed mogelijk ondersteunen.



De cliëntenraad heeft in 2019 de visie op de driehoek mantelzorg – bewoner – zorg, visueel weergegeven; de vlag waaronder wij ons samen met de Cliëntenraad ook in 2022 zijn gaan inspannen om de onderlinge relaties in de driehoek te versterken.

De start van een laagdrempelige mantelzorggroep is door de coronapandemie en wisselingen van personeel vertraagd en zal in 2023 als onderdeel van het plan van aanpak samenwerking formele en informele zorg worden opgenomen.

Binnen de verschillende overleggen zijn samenwerkingsvormen tussen informele- en formele zorg besproken. Dit vraagt een verandering in samenwerking tussen mantelzorg/naasten en de zorgprofessional. Verschillende vraagstukken zijn aan bod gekomen en dienen in 2023 verder te worden onderzocht en uitgewerkt.

Palliatieve zorg

Het Gasthuis is aangesloten bij het netwerk Palliatieve Zorg Eemland. De rol van het netwerk is eenduidig beleid uitdragen om palliatieve zorg te verbeteren. Hiervoor hebben in 2022 acht bijeenkomsten plaatsgevonden. Tevens is er een tijdschrift ontwikkeld door de betrokken zorgorganisaties, deze is binnen de regio verspreid. Doorontwikkeling en implementatie van een visie op palliatieve zorg zal in 2023 plaatsvinden.

Juiste zorg op de juiste plek

Door de programma's WOZO* en IZA* is het Gasthuis voor een veranderde opdracht komen te staan. Deze programma's zijn gericht op het beheersen van de zorgvraag. Daarnaast zijn uitgangspunten zoals geformuleerd in 'Passende zorg' en 'Positieve gezondheid' van belang. In 2022 is begonnen met een verkenning hierop die in 2023 voortgang zal hebben. In 2023 wordt een visiedocument opgeleverd t.a.v. de ontwikkeling van nieuwe zorgconcepten.

2.2 Wonen en welzijn



Participatie

Zinnige tijdsbesteding, elkaar kunnen ontmoeten en kunnen deelnemen aan activiteiten, in groepsverband en individueel, vindt het Gasthuis een belangrijke voorwaarde voor het welzijn van eenieder. Bezig zijn, iets om handen te hebben, erbij horen en kunnen doen wat iemand altijd deed (continuïteit met het verleden) zijn hierbij belangrijk.

Binnen het Gasthuis werken wij volgens belevingsgerichte zorg. Door verschillende disciplines samen te laten werken leert men van elkaar en wordt belevingsgericht werken gestimuleerd.

De activiteitenbegeleiding en vrijwilligers ondersteunen de zorgteams bij het aanbieden en uitvoeren van activiteiten in de woonkamers (KSW), in de appartementen en bij activiteiten elders.

* WOZO (Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen)

* IZA (Integraal Zorgakkoord)

Van alle bewoners van Zorg Thuis is bekend welke behoeften/wensen zij hebben op het gebied van individuele activiteiten en welke afspraken hierover zijn gemaakt. Deze afspraken, behoeften en wensen zijn in 2022 voor iedere bewoner in het ONS-ECD beschreven.

Medio 2022 zijn de huiskamers van Kleinschalig wonen weer opengesteld voor familieleden. Hierin is een zorgvuldige afweging gemaakt op basis van de ervaring van alle betrokkenen.

Hiermee kunnen naasten en familieleden weer actief deelnemen aan activiteiten op de woongroepen. Dit is tijdens corona erg gemist door bewoners, familieleden, naasten en (zorg)medewerkers.

Gastvrouwen/-heren.

Zowel op de woongroepen kleinschalig wonen als bij Zorg Thuis worden gastvrouwen/-heren ingezet.

De gastvrouwen en gastheren ondersteunen bij dagdagelijkse bezigheden en activiteiten van bewoners met name in de huiskamers. Uitgangspunt hierbij is dat zij zo goed mogelijk aansluiten op zowel de individuele wens(en) en behoeften van een bewoner als op groepsniveau.

Bij Zorg Thuis begeleiden de gastvrouwen/-heren bewoners vooral bij 'het elkaar ontmoeten' en zijn zij voor nieuwe bewoners een plezierig houvast door hen wegwijs te maken in het Gasthuis. Ook de huishouding heeft hierin een activerende en signalerende rol.

Uit het Cliënttevredenheidsonderzoek 2022 kwam duidelijk naar voren dat de inzet van gastvrouwen/-heren hoog gewaardeerd wordt. Men gaf aan dat meer inzet van hen een wens was.

In 2022 heeft een training op maat "Belevingsgericht werken" en coaching on the job plaatsgevonden voor de gastvrouwen en gastheren.

Eten en drinken

Een belangrijke ontwikkeling is de nieuwe visie op 'eten en drinken'. Met deze nieuwe visie kiest het St. Pieters en Bloklands Gasthuis voor meer kwaliteit, uniformiteit en kostenreductie. Deze ontwikkeling sluit aan op het noodzakelijk onderhoud van de keuken op Davidshof (restaurant) en de keukens op de woongroepen op beide locaties. Na instemming door de cliëntenraad wordt in 2023 gestart met de implementatie.

Diensten en services

In 2022 is onderzocht hoe 'contract en de dienstverlening' verbeterd kan worden. In 2023 wordt dit verder uitgewerkt. Het welkom/informatie pakket "als u bij ons komt wonen" wordt hierin meegenomen.

2.3 Basisveiligheid



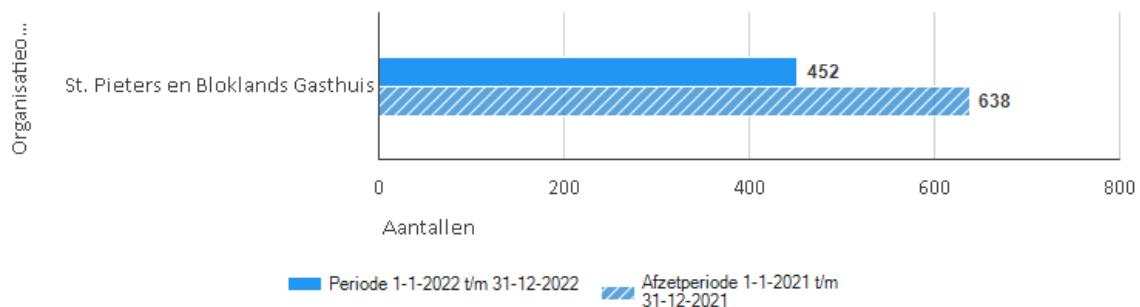
Belangrijkste resultaten in 2022

Medicatieveiligheid

Bij medicatieveiligheid gaat het om veilige zorg voor de bewoner én om veilig werken voor de medewerker. Binnen het Gasthuis is het medicatieproces in 2022 gedigitaliseerd. Organisatiebreed is het werken met digitale toedienregistratie en uitvoeren van digitale dubbele controle van medicatie (Medimo) geïmplementeerd. Hiermee is de informatievoorziening tussen arts, apotheek en zorg gefaciliteerd en kan er efficiënter en veiliger worden gewerkt. Het aantal meldingen van “medicatie incidenten” is in 2022 met 29% gedaald vergeleken met 2021. In 2021 waren er 638 medicatie incidenten gemeld en in 2022 zijn er 452 gemeld.

Totalen per organisatieonderdeel

SELECTIECRITERIA: Traject: 'Meld een incident'; Type incident: 'Medicatie incident'; Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2022 tot en met 31-12-2022'. Groeperen op: Klant. Afzetperiode: Het incident heeft plaatsgevonden binnen het tijdsvak '1-1-2021 tot en met 31-12-2021'.



Copyright © Triaspect 2023 All Rights Reserved.

Het gebruiken van Medimo lijkt een positief effect te hebben, echter zal medicatieveiligheid in 2023 de aandacht behouden zodat de daling van medicatie incidenten zich verder voortzet.

MIC (Meldingen Incidenten Cliëntenzorg)

De meldingen worden maandelijks besproken en geanalyseerd door de afhandelaren. Deze worden besproken binnen het team. Doorgevoerde verbeterpunten worden geëvalueerd en bijgesteld. Verbeterpunten worden organisatiebreed gedeeld in de maand rapportage en besproken tijdens de kwartaal overleggen met de MIC-afhandelaren.

Hygiëne en infectiepreventie: protocollen en audits

Met ingang van september 2020 is er een zakelijke overeenkomst gesloten met de deskundige infectiepreventie van CareB4 in ondersteuning op het coronabeleid. In samenwerking met de extern deskundige infectiepreventie en de commissie Hygiëne Infectiepreventie (HIP) is het jaarplan 2021/2022 tot stand gekomen. Binnen de commissie HIP zijn zowel zorg- als facilitair medewerkers vertegenwoordigd. Het doel van de commissie is om een veilige omgeving te creëren voor de cliënt én voor de medewerker en daar is hygiëne een belangrijk onderdeel van. In 2022 lag de nadruk op de ontwikkeling van een eenduidige werkwijze rond o.a. persoonlijke hygiëne, persoonlijke beschermingsmiddelen en BRMO (Bijzonder Resistente Micro-organismen). Hiervoor hebben een aantal themaweken plaatsgevonden waaronder de week van de handhygiëne en de week van de 'Vieze mol'. Via audits is de uitvoering van de werkwijzen getoetst. In 2023 zal dit onderwerp verdere opvolging krijgen.

Vanuit team kwaliteit is het uitbraakmanagement gefaciliteerd. Binnen de stuurgroep corona, welke op regelmatige basis en gedurende de verloop van het jaar op ad hoc basis bijeenkwam, zijn het beleid, de processen en de werkafspraken besproken.

Binnen de stuurgroep corona heeft een afvaardiging van de organisatie zitting samen met een afvaardiging van CR en OR.

In 2022 is het Draaiboek Corona op basis van de landelijke maatregelen in frequentie aangepast. Het draaiboek is tot stand gekomen in samenwerking met de externe deskundige van CareB4 en team kwaliteit. Het geeft helderheid over de risico's en de te nemen stappen. Het draaiboek is voor alle medewerkers binnen het Gasthuis inzichtelijk. In 2023 zal de afweging gemaakt worden hoe het draaiboek breder kan worden voorzien op het gebied van infectiepreventie en uitbraakmanagement.

Draaiboek Corona

Doelstelling en doelgroep	Werkwijze en verantwoordelijkheden	Definities	Positieve medewerker	Versiebeheer
Grijs geen positieven, wel contact-clënten en/of medewerkers	Geel 1 of meer positieve isoleerbare cliënten	Oranje 1 tot 2 positieve niet-isoleerbare cliënten en <50% van totaal cliënten positief	Rood >2 positieve niet-isoleerbare cliënten en/of >50% van totaal cliënten positief	Blauw Thuiszorg

Dementievriendelijk huis

Het Gasthuis wil zich verder ontwikkelen tot een dementievriendelijk huis en haar dementiezorg verbeteren van 'zorg achter gesloten deuren' naar meer openheid. Begin 2020 is vanuit behoeftenonderzoek binnen het Gasthuis de 'Visie op vrijheid en veiligheid' ontwikkeld. Deze visie is in relatie tot de Wet zorg en dwang tot stand gekomen. De inzet

van zorgdomotica en technologie wordt steeds belangrijker in het bieden van passende zorg. Het streven om de vrijheidsbeperkende maatregelen tot een minimum te beperken en naar een vorm van open-deuren-beleid te gaan, blijft staan. In 2023 zal dit verder worden uitgewerkt.



In 2022 is het Gasthuis deelnemer geweest aan de expertbijeenkomsten vrijheid en veiligheid georganiseerd door de IVVU. Het leren met en van elkaar was hierin de kern. Deze bijeenkomsten krijgen opvolging in 2023.

Onvrijwillige zorg

In 2022 zijn tijdens de gedragsvisites door de EVV 'er/ GVP 'er, Specialist Ouderengeneeskunde (SO) en psycholoog de onvrijwillige zorg en het bijbehorende stappenplan per bewoner structureel besproken. Centraal binnen deze gesprekken staat het denken in vrijwillige alternatieven om de onvrijwillige zorg af te bouwen. Dit is vastgelegd in het ONS-ECD. De cliëntvertegenwoordiger (Wet zorg en dwang), die toegewezen is aan het Gasthuis, heeft kennis gemaakt met het Gasthuis en is geïntroduceerd bij bewoners, hun naasten en in de organisatie.

Volgens een cycli hebben Specialist Ouderengeneeskunde (SO), de psycholoog en de interne WZD-functionaris de onvrijwillige zorg en het bijbehorende stappenplan per bewoner besproken. In de bijlage is de kwalitatieve analyse van Wet zorg en dwang verslagjaar 2022 opgenomen.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Belangrijkste ontwikkelingen in 2022

Kwaliteit

Het Gasthuis heeft gewerkt aan het vergroten van het kwaliteits- en veiligheidsbewustzijn van medewerkers en de organisatie door verdere implementatie van het Veiligheidsmanagementsysteem. Het VMS ondersteunt om veiligheidsissues in kaart te brengen en waar nodig te verbeteren, prospectief en retroperspectief, waarbij de gehele PDCA (plan-do-check-act) cirkel doorlopen wordt.



In 2022 is op diverse manieren (audits, tevredenheidsonderzoeken bij zowel cliënten als medewerkers, incidentmeldingen, calamiteitenonderzoek) informatie verzameld voor het opstellen van verbeteracties (Plan – Do. In 2023 gaan we hierop verder bouwen door de Check en Act in het kwaliteitsmanagementsysteem een plek te geven. Daarmee groeien we om een lerende organisatie te zijn.

MIC (Meldingen Incidenten Cliëntenzorg)

Binnen het Gasthuis gebruiken wij Triasweb voor het doen van meldingen van incidenten. In 2022 zijn maand- en kwartaalrapportages op team niveau en organisatiebreed verspreid en daar is sturingsinformatie uitgehaald.

Het MIC-afhandelen overleg heeft door Corona/influenza online plaatsgevonden. Vanaf eind 2022 zijn de fysieke bijeenkomsten weer opgestart.

In 2023 wordt dit voortgezet met nog meer aandacht voor het evalueren en borgen van verbetermaatregelen organisatiebreed.

Prisma onderzoek

PRISMA is een methode om calamiteiten in de zorg te onderzoeken, te analyseren en om te zetten in verbetermaatregelen. Binnen het Gasthuis maken wij gebruik van deze methodiek.

In 2022 zijn een tweetal incidenten uitgediept door middel van de inzet van een PRISMA onderzoek.

Audit

In 2022 hebben verschillende audits plaatsgevonden.

In het najaar zijn 6 interne auditoren getraind door een externe partij. Er is een auditbeleid ontwikkeld en een jaarplanning voor 2023 gemaakt. De auditmodule binnen Triasweb wordt gebruikt om de audits te documenteren.

HKZ-certificering

In mei 2022 is de externe audit, de HKZ, afgenomen door DNV GL (Germanischer Lloyds). DNV GL heeft op beide locaties de audit uitgevoerd. Er zijn geen afwijkingen geconstateerd, adviezen zijn gegeven en meegenomen in de uitvoering. In 2023 vindt de hercertificering plaats, deze is voor drie jaar geldig.

Overlegstructuur

Met De Koperhorst en De Haven vormt het St. Pieters en Bloklands Gasthuis op bestuursniveau een samenwerkingsverband overeenkomstig het model van een lerend netwerk. Op management- en beleidsniveau vindt er overleg en kennisuitwisseling plaats.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis werkt daarnaast op diverse terreinen met andere organisaties samen, onder andere met zorginstellingen uit de regio in het bestuurlijk overleg regio Eemland en provinciaal in IVVU verband (Vereniging van Instellingen Verpleging en Verzorging in Utrecht).

Innovatie

Innovatie is van toenemend belang. De zorgverlening neemt qua omvang en zwaarte toe, evenals de toename van schaarste aan goed geschoold personeel. Het Gasthuis heeft zich in 2021 aangesloten bij het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht. In regionaal samenwerkingsverband wordt er gewerkt binnen diverse expertgroepen waaronder de module 'zorginnovatie- agenda vanuit strategie, urgentie en toekomstperspectief'. Deze is vervolgd in 2022. Het Gasthuis heeft in 2022 eveneens een actieve rol gehad binnen de expertbijeenkomsten van de INOU; domotica voor vrijheid en veiligheid.

Het Gasthuis heeft zich in 2021 verbonden aan het 'Programma Zorgtechnologie; op weg naar de zorgprofessional van de toekomst', regio Utrecht. Het innovatiebeleid van het Gasthuis legt de focus op zorgtechnologie. Hiervoor is adaptatie van technologie nodig waarvoor het trainen van vaardigheden noodzakelijk is om dat te bereiken. Daarvoor zijn de digicoaches en ambassadeurs zorgtechnologie getraind en ingezet.

Digicoaches en ambassadeurs zorgtechnologie

Om de kennis en vaardigheden van zorgtechnologie onder personeel te vergroten, om beter toegerust te zijn binnen de dynamische wereld waar technologische toepassingen een steeds grotere rol gaan spelen, zijn er in 2021/ 2022 digicoaches en ambassadeurs zorgtechnologie opgeleid. Continuering en borging van deze rollen zal in 2023 plaatsvinden. De digicoaches zullen onder andere gekoppeld worden aan nieuwe medewerkers bij hun indiensttreding en aan medewerkers die aangeven behoefte te hebben aan de extra ondersteuning.

De ambassadeurs zorgtechnologie sluiten zowel aan bij de innovatie agenda als zijnde oren en ogen op de werkvloer inzake wensen/behoefte in relatie tot zorgtechnologie, gewenste vaardigheden in relatie tot zorgtechnologie en de inzet van technologie op clientniveau gekoppeld aan het zorgplan.

“De zorgprofessional van de toekomst zet technologie in om werkdruk te verlagen én de kwaliteit van zorg en leven te vergroten”

Inzichten uit 2022 vanuit de verschillende opgedane en gedeelde kennis zijn vertaald in de jaarplannen voor 2023; dit omvat visievorming op zorginnovatie samen met het ontwikkelen van een meerjaren innovatie agenda en het ontwikkelen van beleid, kaders en uitgangspunten van zorginnovatie binnen het Gasthuis.

3. Randvoorwaarden

3.1 *Leiderschap, Governance en Management*



Belangrijkste ontwikkelingen in 2022

Voor de medewerkers van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is 2022 een pittig jaar geweest. Niet alleen door de gevolgen van corona (veel personele uitval en extra noodzakelijke zorg), maar ook de wisselingen op bestuur-, management- en teamleidersniveau hebben impact gehad.

In samenwerking met het bureau Triple Balance hebben enkele zorgteams ontwikkelsessies gehad. Binnen de teams is daarmee hard gewerkt aan de onderlinge samenwerking. Elkaar feedback geven (via Rein) en leren grenzen aangeven heeft geleid tot een meer lerend werkklimaat.

Basis op orde

Er is in 2022 verder gewerkt aan een efficiënte en meer slagvaardige overlegstructuur en de focus is gelegd op eenduidige werkprocessen. De teamleiders Zorg en de teamleider Horeca & Gastvrijheid hebben volgens een vast patroon deelgenomen aan de management overleggen. De Specialist Ouderengeneeskunde neemt op ad hoc basis deel.

Ook is gewerkt aan "de basis op orde" in de verschillende bedrijfsprocessen. Doel hierbij is het bereiken van een hogere efficiency en het bewerkstelligen van een kostenreductie.

In 2022 lag de focus bij bedrijfsvoering op het op orde brengen van de facilitaire processen (onder meer contractbeheer, inkoop, Servicedesk, vernieuwing van de toegangscontrole), vernieuwing van de domotica op Wervershof (als onderdeel van de innovatie agenda 2022), als ook de meerjaren-onderhoudsplanung huisvesting en het onderhoud- en vervangingsplan inventaris.

Samenwerken in de keten

Externe ontwikkelingen vragen om goede samenwerking in de keten. We werken samen met andere VVT-organisaties o.a. met betrekking tot het werven, opleiden en omscholen van medewerkers (leerlingen, zij-instromers, herintreders). Daarnaast richten we ons op de samenwerking met zorgpartners in de eerste lijn en de ziekenhuizen. Dit komt tot uiting in verschillende projecten, zoals rond het thema medicatieveiligheid.

Goed werkgeverschap: werven, binden en boeien medewerkers

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis wil een aantrekkelijk werkgever zijn die de groeiende behoefte aan nieuwe medewerkers kan invullen. De instroom van nieuwe medewerkers is in 2022 hoger dan de uitstroom. Daarmee is een toename van het personeelsbestand gerealiseerd. De uitstroom van personeel is, ondanks een hogere instroom, niet volgens target. Dit moet opgepakt worden in 2023.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Naar aanleiding van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) is in 2022 is een verbeterplan ontwikkeld waarin de volgende kernpunten naar voren kwamen: communicatie, werkbeleving, aanspreken op gedrag en houding, veranderingen en leidinggeven.

Levensfasebewust personeelsbeleid

Er is vastgesteld dat de kloof tussen het vinden van opgeleid en gekwalificeerd personeel steeds groter wordt. Hierdoor moeten we creatiever inzetten op het vinden van personeel en het opleiden van personeel. Opleiden en begeleiden van leerlingen en stagiaires vormt een structureel onderdeel van de organisatie.

Verzuim- en vitaliteitsbeleid

Het verzuim- en vitaliteitsbeleid is gecontinueerd. Er vindt structureel overleg plaats met de bedrijfsarts (Sociaal Medisch Overleg). Halfjaarlijks worden de trends en analyses besproken met een arbeids- en organisatiepsycholoog van de Arbodienst. Met het vitaliteitsbeleid wordt aangesloten bij het levensfase bewust werkgeverschap en personeelsbeleid.

3.2 Personeelssamenstelling



Belangrijkste ontwikkelingen in 2022;

Personeelssamenstelling

Het aantal personeelsleden in de verpleeghuiszorg bedroeg in 2022;

Personeel	Verslagjaar 2022	Verslagjaar 2021
Aantal personeelsleden in loondienst per einde van het verslagjaar	354	354
Aantal FTE in loondienst per einde van het verslagjaar	206,99	201,59
Aantal FTE in loondienst per einde van het verslagjaar - zorg gerelateerd	153,25	151,08
Aantal FTE in loondienst per einde van het verslagjaar - zorg gerelateerd t.o.v. totaal fte (%)	74,0%	74,9%

Verloop van personeelsleden



In 2022 hebben we een iets hogere instroom gerealiseerd echter er was ook nog een hoge mate van uitstroom. Deze was vooral zichtbaar binnen de kleine uren contracten. Het grootste verloop van personeel is zichtbaar binnen de 0-10 uur contracten.

In 2022 hebben we gewerkt aan onze naamsbekendheid als werkgever in de regio. Met regionale initiatieven door o.a. Utrechtzorg hebben we samen met andere zorgorganisaties de “ik zorg shop” bemand in het Hart van Vathorst. Een initiatief om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en zij-instromers te interesseren voor het werken in de zorg.

Als organisatie treden we naar buiten via social media LinkedIn, Facebook en Instagram om alle vacatures onder de aandacht te brengen. Niet alleen via tekst maar ook via filmpjes. We sluiten

hierbij aan bij de huidige generaties werkzoekenden. Daarnaast participeren wij bij bijeenkomsten om de regionale netwerken te versterken.

Vrijwilligers

Het jaar 2022 was ook voor de vrijwilligers een lastig jaar. Door corona hebben bepaalde activiteiten niet plaatsgevonden.

In 2022 is gestart met 150 vrijwilligers, we hebben van 33 vrijwilligers afscheid genomen en 49 nieuwe vrijwilligers verwelkomt.

Scholing en toetsing

In de strategische meerjarenkoers 2021-2024 staat ook het strategisch opleidingsbeleid beschreven. Hiermee heeft de samenwerking tussen zorgopleiding en kwaliteit, om de expertises van (zorg)medewerkers tot hun recht te laten komen en verder te ontwikkelen, een plek gekregen binnen de strategisch en uitgevoerde plannen.

Vanwege het wegvallen van de opleidingsadviseur halverwege 2022 hebben een aantal activiteiten vertraging opgelopen. In 2023 worden deze opgepakt. De nieuwe adviseur gaat in 2023 een aantal zaken verder door ontwikkelen waaronder het implementeren van een nieuw, verbeterd Leer Managementsysteem (LMS).

Scholing

Op het gebied van scholing zijn de volgende successen behaald. In 2022 hebben acht leerlingen de verkorte VIG-opleiding behaald. Er zijn acht medewerkers tot Helpende Plus opgeleid.

Werkbegeleiderstraining en assessor training zijn einde 2022 in de voorbereiding gezet en hebben begin 2023 plaatsgevonden.

Alle 31 gastvrouwen/- heren hebben een training gevolgd. Twee groepen hebben de training belevingsgericht werken gekregen en 1 groep de verdiepingsmodule belevingsgericht werken.

BIG- toetsteam

In 2022 heeft ons eigen BIG-toetsteam een groot aantal van onze medewerkers getraind en getoetst op de verpleegtechnische handelingen.

In 2022 is er per functie en afdeling gericht gekeken op welke verpleegtechnische handelingen (BIG-scholing) de medewerker getoetst wordt. Hiermee wordt het voor de medewerkers laagdrempeliger om getoetst te worden en creëert het Gasthuis tegelijkertijd taakverrijking voor onze verzorgenden en verpleegkundigen die zich verder willen ontwikkelen.

Gezond en veilig werken.

In de zorg is gezond en veilig werken essentieel. Zorgmedewerkers staan bloot aan fysieke belasting, werkdruk en agressie. Ook in het Gasthuis staat gezond en veilig kunnen werken hoog in het vaandel. Medewerkers melden incidenten die hun zelf aangaan in het Triasweb door middel van een Melding Incident Medewerker (MIM). De leidinggevende is de afhandelaar van deze melding. Afhankelijk van de aard van het incident kan er altijd worden teruggevallen op de regeling opvang en nazorg bij schokkende gebeurtenissen. Ook is de vertrouwenspersoon te allen tijde te benaderen door medewerkers. Op regelmatige basis (minimaal 1 keer per kwartaal) worden de cijfers geanalyseerd

en besproken op team- en organisatieniveau. Door middel van verbeteracties kunnen we met elkaar leren en verbeteren.

In 2019 is er een volledige update geweest van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), bedoeld om werk- en beleidsrisico's met betrekking tot gebouw en medewerkers in kaart te brengen. Met de inzichten vanuit de RI&E kunnen we de kans op ongelukken en verzuim in de organisatie verkleinen.

In 2022 is een tussentijds evaluatie uitgevoerd door middel van het uitzetten van een nieuwe RI&E. Daar is te weinig respons op gekomen om hier een representatief beeld van te kunnen vormen. In 2023 zal de afdeling P&O hier op een andere manier onderzoek naar doen.

Het Gasthuis heeft het BHV beleid doorontwikkeld en is op zoek gegaan naar een advies & opleidingsbedrijf dat beter past bij de doelstellingen en ambitie van dit vernieuwde beleid. In 2023 zal dit bedrijf de trainingen en het advies gaan verzorgen.

De jaarlijkse BHV en INR-trainingen hebben in 2022 doorgang gevonden en alle medewerkers die daarvoor in aanmerking komen zijn getraind of hebben de herhaling training doorlopen.

3.3 *Gebruik van hulpbronnen*

Belangrijkste ontwikkelingen in 2022



Ons-ECD

Het elektronisch cliëntdossier (ECD) is aan voortdurende ontwikkeling onderhevig. Er komen bijvoorbeeld nieuwe functionaliteiten en applicaties beschikbaar (zoals gerealiseerd met Medimo en CarenZorg) of denk aan ontwikkeling formulieren van Griepvaccinaties en pneumokokken, waarmee zorgmedewerkers hun taken beter en efficiënter kunnen uitvoeren.

Binnen het Gasthuis gebruiken wij de SOAP-methodiek voor de rapportage. SOAP staat voor; Subjectief, Objectief, Analyse en Plan. In 2022 heeft de kwaliteitsverpleegkundige trainingen gegeven in de SOAP methodiek. Ook zijn er aandachtsvelders/kartrekkers aangesteld die binnen de teams deze methodiek onder de aandacht blijven houden. De aandachtsvelder heeft ook een signalerende rol naar de kwaliteitsverpleegkundige. Zij zal haar aanbod in 2023 daarop aanpassen.

Zorgdomotica

Er is nog geen vastgesteld meerjarenplan in relatie tot zorgdomotica. Dit is uitgesteld naar 2023. Voorrang is gegeven naar de 'basis op orde' in relatie tot de ICT-omgeving. Om met en van elkaar te leren in regionaal verband is het Gasthuis actief deelnemer binnen de expertbijeenkomsten van de INOU; domotica voor vrijheid en veiligheid.

Documentbeheersysteem

In 2021 heeft de onderzoeksfase plaatsgevonden voor het pakket van eisen in relatie tot een documentbeheersysteem. Hieraan parallel hebben de voorbereidingen plaatsgevonden voor de overgang naar office 365. In 2022 zijn de keuzes en mogelijkheden verder onderzocht bij bestaande kwaliteitsmanagementsystemen. Er is gekozen voor Zenya Doc bij Infoland, een leverancier voor kwaliteitsystemen. In 2023 zal samen met Zenya het implementatie plan worden geschreven en uitgevoerd.

In 2022 is de start gemaakt om de documentatie op te schonen, documenten te actualiseren en te publiceren binnen de huidige intranetbibliotheek binnen SharePoint.

Datagebruik en informatieveiligheid

Door toename en uitwisseling van allerlei data en gegevens (waaronder cliënt- en medewerker gegevens) ontstaan risico's die om beheersing vragen. Het Gasthuis werkt gestructureerd aan de verankering van informatieveiligheid in de organisatie. Doel van informatiebeveiliging is het handhaven van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie.

In 2021 is de informatiestrategie van het Gasthuis nader uitgewerkt. Er heeft een verkenning plaatsgevonden op welke wijze de organisatie invulling geeft aan de NEN 7510. Dit heeft in 2022 een vervolg gekregen met het opstellen van een uitvoeringsplan. Dit is noodzakelijk in relatie tot nieuwe ontwikkelingen, zoals gebruik van zorgdomotica. Er zijn raakvlakken met innovatie, ICT en projectmatig werken.

Er is onder leiding van de Functionaris Gegevensbescherming (FG) in 2022 een bijeenkomst "privacy op de werkvloer" georganiseerd. Deelnemers bestonden uit een afvaardiging vanuit alle afdelingen en disciplines. Wettelijke kaders, visie Gasthuis, vragen en dilemma's zijn aan bod gekomen. In 2023 zal nog 1 bijeenkomst plaatsvinden waarna evaluatie zal volgen. Vervolg stappen worden daarna bepaald.

In 2022 hebben zich geen gegevensbeschermingsincidenten voorgedaan die hebben geleid tot een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en vanuit de betrokkenen zijn geen formele verzoeken gekomen met betrekking tot hun rechten vanuit de AVG.

3.4 Gebruik van informatie

Belangrijkste ontwikkelingen in 2022



Cliënttevredenheidsonderzoek

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis meet de cliënttevredenheid jaarlijks. Eind 2022 is de PREM (Patient Reported Experience Measures) en de CTO (cliënttevredenheidsonderzoek) afgenomen. De PREM is een landelijk afgestemde meetmethode om patiëntervaringen te meten. Een PREM is een (korte) vragenlijst die patiënten invullen waarin wordt gevraagd hoe patiënten hun zorg (hebben) ervaren.

De PREM is telefonisch door een onafhankelijke organisatie afgenomen onder de cliënten van Zorg Thuis die onder de Zorg verzekering wet vallen (ZvW).

Tegelijk is de CTO door het Gasthuis uitgezet onder de rest van de bewoners/cliënten van KSW (de eerste contactpersonen) en Zorg Thuis.

De CTO bestond uit de verplichte Zorgkaart- vragen en 2 open vragen;

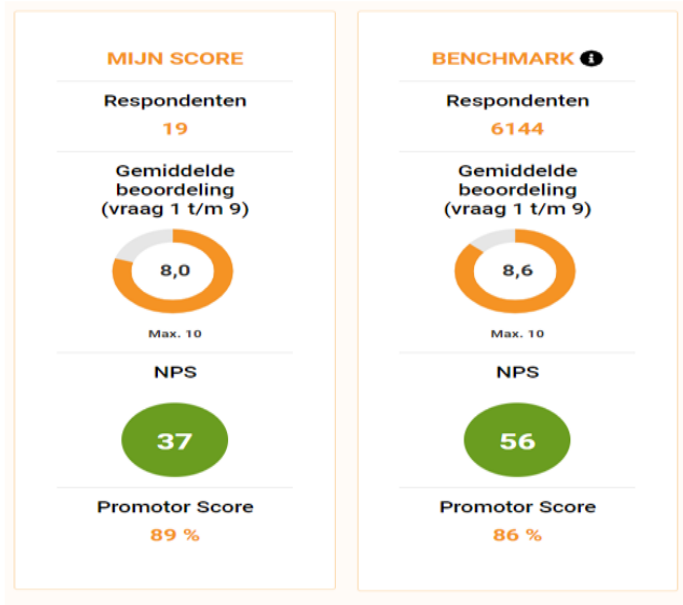
1. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?
2. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

De open vragen zijn door alle respondenten (95) ingevuld en leverde een schat aan informatie.

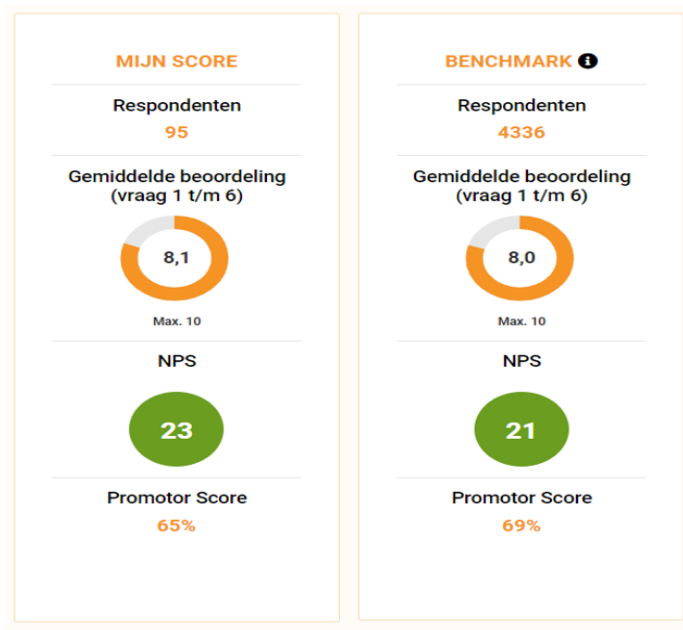
De respons was goed; 50% voor de PREM en 49% voor de CTO.

Er kwam duidelijk naar voren dat men de missie en visie van het Gasthuis (goede, warme, persoonsgerichte zorg) herkent en waardeert.

Gemiddelde uitkomst PREM 2022



Gemiddelde uitkomst CTO 2022



De waarderingen zijn met toestemming van bewoners gepubliceerd op Zorgkaart Nederland. Daar wordt het Gasthuis gewaardeerd met een 8,2; peildatum 31-12-2022, dat is het gemiddelde van de afgelopen vier jaar.

Op Zorgkaart Nederland heeft het Gasthuis over het jaar 2022 een gemiddelde waardering van 8.4.

De analyse zal in 2023 plaatsvinden, daarna worden de uitkomsten in 2023 besproken met het management, de teams, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Uitkomsten, waaronder de verbeteruggesties, zullen worden vertaald in het jaarplan 2023.

Klachten

In 2022 zijn er geen officiële klachten ingediend. Er zijn, in verschillende samenstellingen, 3 klachten besproken die naar tevredenheid zijn afgehandeld en derhalve geen officiële klachten zijn geworden. In 2022 heeft de externe klachtencommissie geen klachten ontvangen van het Gasthuis, ook zijn er geen geschillen gemeld bij de Landelijke Geschillencommissie.

Prisma onderzoek

In 2022 hebben 2 Prisma onderzoeken plaatsgevonden. Bij 1 Prisma onderzoek is een externe voorzitter ingehuurd via Quasir. Het onderzoek is afgerond en de verbetermaatregelen zijn ingezet.

Incidenten meldingen

De analyse van cliëntgebonden incidenten wordt door de afhandelaren binnen de teams besproken volgens een format. Zij gebruiken Triasweb om hierop een analyse te maken en verder binnen het team te bespreken. Trends worden doorgezet naar de afdeling kwaliteit, veiligheid & innovatie, op beleidsniveau worden dan samen met de betreffende afdelingen verbeteracties ingezet en opgevolgd.

Bijlage

Kwalitatieve analyse Wet zorg en dwang St. Pieters en Bloklands Gasthuis; uitvoering Wet zorg en dwang (Wzd) 2022

Inleiding

In het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is de Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing voor de cliënten met dementie op Kleinschalig wonen en cliënten van Zorg Thuis met dementie of voor cliënten die vanwege niet-aangeboren hersenletsel (NAH) dezelfde cognitieve en/of gedragsproblemen en hetzelfde regieverlies ervaren als mensen met dementie. Het betreft de cliënten op beide locaties: locatie Wervershof en locatie Davidshof. Het Gasthuis staat geregistreerd in het Wzd- locatieregister met twee locaties (Davidshof en Wervershof) als: Wzd-accommodatie, waar ook ambulante zorg geleverd wordt.

Verslagjaar 2022

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft in 2022 haar visie op onvrijwillige zorg, die is opgenomen in de beleidsnota, gebruikt om te werken aan verdere implementatie en borging van de Wet zorg en dwang.

Daarbij is het beleid toegepast voor de cliënten van Kleinschalig Wonen en heeft het specifieke aandacht bij de gedragsvisites en casuïstiekbespreking op teamniveau behouden. Binnen de gedragsvisite staat het onderwerp onvrijwillige zorg - met het denken in alternatieven/ mogelijkheden- centraal. Medio 2021 is er ook gestart met de implementatie voor Zorg Thuis. Dit heeft verdere opvolging gekregen in 2022. Vanuit de verschillende vormen van overleg en de geleerde lessen is er in het denken in alternatieven een mooie stap voorwaarts gemaakt.

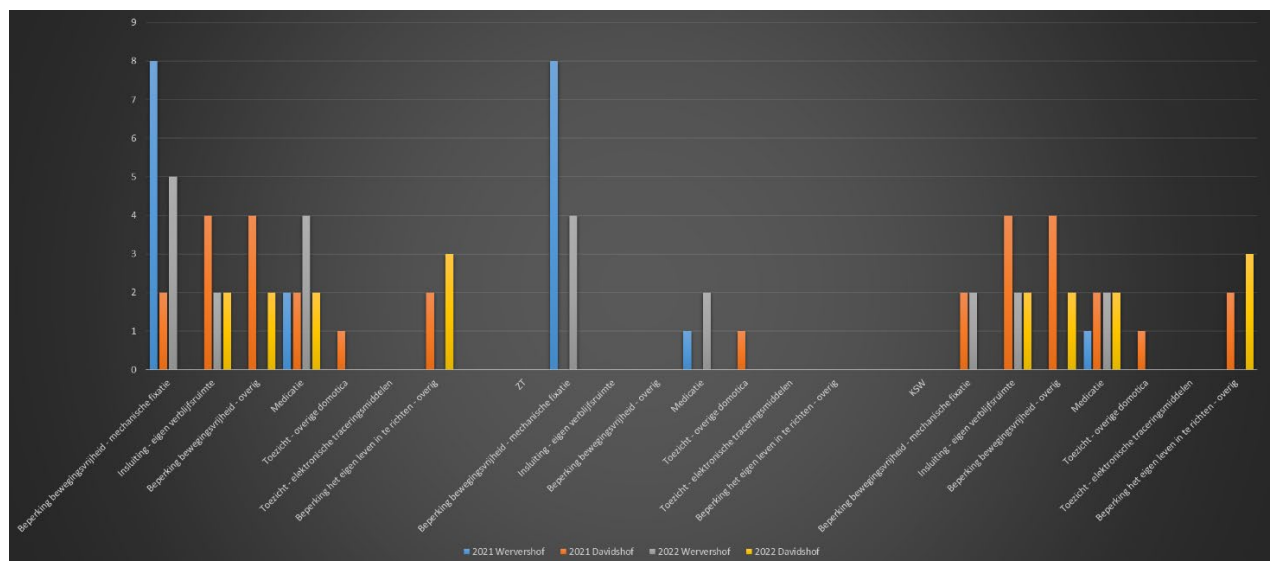
Analyse organisatieniveau

In 2022 is op beide locaties van het Gasthuis onvrijwillige zorg geregistreerd. Hierin valt op dat er op locatie Davidshof alleen onvrijwillige zorg geregistreerd is bij Kleinschalig wonen.

Organisatiebreed is er een lichte daling van alle geregistreerd maatregelen. Van 25 unieke cliënten in 2021 naar 20 unieke cliënten in 2022. Dit betreft een afname van 20%. Hierin valt op dat bij de maatregel beperking bewegingsvrijheid cliënten een afname is van 50%; 10 unieke cliënten in 2021 naar 5 unieke cliënten in 2022. Bij de volgende maatregelen is een lichte stijging waarneembaar; medicatie en beperking eigen leven in te richten.

De analyse van de kwantitatieve gegevens op organisatieniveau vanuit ONS-ECD heeft het inzicht gegeven dat wanneer in het ECD 'geen verzet' is aangevinkt, dit in het overzicht terecht komt onder het kopje 'vrijwillig met stappenplan'. Deze komt niet in het overzicht van de onvrijwillige zorg welke aan de IGJ is aangeleverd.

	2021		2022	
	Wervershof	Davidshof	Wervershof	Davidshof
Locatie Breed				
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	8	2	5	0
Insluiting - eigen verblijfsruimte	0	4	2	2
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	4	0	2
Medicatie	2	2	4	2
Toezicht - overige domotica	0	1	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	2	0	3
ZT				
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	8	0	4	0
Insluiting - eigen verblijfsruimte	0	0	0	0
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	0	0	0
Medicatie	1	0	2	0
Toezicht - overige domotica	0	1	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	0	0	0
KSW				
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	0	2	2	0
Insluiting - eigen verblijfsruimte	0	4	2	2
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	4	0	2
Medicatie	1	2	2	2
Toezicht - overige domotica	0	1	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	2	0	3



Analyse KSW organisatiebreed

Op basis van het aantal unieke cliënten dat onvrijwillige zorg ontvangt is het op casus niveau goed te verklaren waar de toename of afname aan ligt. Dit heeft te maken met de instroom en van de verschillende cliënten. Daarnaast zien we dat het gedachtegoed van de Wzd steeds meer leeft onder de medewerkers. Er wordt meer gedacht in alternatieven en niet zomaar overgegaan op onvrijwillige zorg. Men is zich beter bewust van het feit dat het eigen handelen wel eens onvrijwillige zorg zou kunnen zijn. Dit heeft tot gevolg dat situaties nu wellicht eerder worden gezien en gemeld als onvrijwillige zorg dan voorheen het geval was

Locatie Davidshof Kleinschalig wonen

Er is een afname zichtbaar in het toepassen van onvrijwillige zorg in vergelijking met het jaar 2021. In 2021 is er bij 15 van de 83 (18%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast. In 2022 is er bij 9 van de 87 (10%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast.

Bij Kleinschalig Wonen Davidshof is er sprake van een afname van 2 naar 0 unieke cliënten als het gaat om mechanische fixatie. Bij de maatregel insluiting is er een daling van 4 naar 2 unieke cliënten. Bij beperkingen van de bewegingsvrijheid (overig) is er een daling van 4 naar 2 cliënten. Bij de medicatie registratie is het aantal unieke cliënten gelijk gebleven. Toezicht overige domotica is afgenomen van 1 naar 0 cliënten. Het beperken van het eigen leven in te richten is gestegen van 2 naar 3 unieke cliënten.

Uitsplitsing onvrijwillige zorg (KSW DH)

	2021	2022
Mechanische fixatie	13%	0%
Insluiting eigen verblijfsruimte	27%	22%
Beperking vrijheid – overig	27%	22%
Medicatie	13%	22%
Toezicht overige domotica	7%	0%
Beperking eigen leven inrichten	13%	34%

Locatie Wervershof Kleinschalig wonen

Er is een toename zichtbaar bij het toepassen van onvrijwillige zorg in 2022 ten opzichte van 2021. In 2021 is er bij 1 van 47 (2%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast. In 2022 is er bij 6 van de 46 (13%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast.

Het betreft de maatregelen mechanische fixatie en insluiting in eigen verblijfsruimte van 0 naar 2 unieke cliënten en de maatregel medicatie buiten de richtlijn van 1 naar 2 unieke cliënten.

Uitsplitsing onvrijwillige zorg (KSW WH)

	2021	2022
Mechanische fixatie	0%	33%
Insluiting eigen verblijfsruimte	0%	33%
Beperking vrijheid – overig	0%	0%
Medicatie	100%	33%
Toezicht overige domotica	0%	0%
Beperking eigen leven inrichten	0%	0%

Analyse Zorg Thuis organisatie breed

Door onjuiste registratie van de onvrijwillige zorg in 2021 is het moeilijk om een juiste vergelijking te maken met de cijfers van 2022. In 2022 is hierin een verbeterslag gemaakt door aanpassing van de werkafspraken. Registratie onvrijwillige zorg vindt plaats na afstemming met de Wzd functionaris. De

Wzd functionaris sluit aan bij het EVV- overleg op aanvraag. De huisarts wordt hierin betrokken als hoofdbehandelaar.

In 2022 is er minder onvrijwillige zorg geregistreerd in vergelijking met 2021. Opvallend is dat er bij Davidshof Zorg Thuis helemaal geen onvrijwillige zorg geregistreerd is. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bij locatie Wervershof medio 2022 gestart is met de aangepaste werkafspraken en bij Davidshof wordt dit verder wordt opgepakt in 2023.

Samenwerking Cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) Wzd

In 2022 zijn er geen vragen/kwesties aan de Cvp voorgelegd in relatie tot de uitvoering van de Wzd. Er heeft medio 2022 een intensivering plaatsgevonden in de samenwerking met de Cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) Wet zorg en dwang. Medio 2022 heeft er een wisseling van functionaris plaatsgevonden. De Cvp is opnieuw voorgesteld aan de cliëntenraad, afvaardiging RvT en teamleiders zorg. Hiernaast is er organisatiebreed grote kenbaarheid aangegeven. Met ingang van 2023 zal de clientvertrouwenspersoon tweejaarlijks aanwezig zijn op de woongroepen van kleinschalig wonen.

Klachtenbehandeling

In 2022 zijn er geen klachten geweest die betrekking hebben op onvrijwillige zorg. Klachten die voortvloeien uit de Wzd en betrekking hebben op onvrijwillige zorg worden door de organisatie waarop de klacht betrekking heeft voorgelegd aan de Klachten Commissie Onvrijwillige zorg (KCOZ).

Samenwerking extern deskundige

In 2022 zijn er geen maatregelen conform stappenplan aan de extern deskundige voorgelegd. Intercollegiale afstemming vindt met enige frequentie plaats om ook met en van elkaar te leren in kader van denken in alternatieven en mogelijkheden.

Samenwerking Cliëntenraad

Met een afvaardiging van de CR wordt de voortgang en (toekomstige) ontwikkelingen rondom de Wzd gedeeld. Zowel de kwantitatieve gegevens als kwalitatieve analyse wordt met hen besproken. Binnen het project Vrijheid en veiligheid is de CR betrokken. Dit betreft nadere uitwerking en gefaseerd verder opstellen van 'open deuren beleid' per locatie in 2023.

Geleerde lessen

In het jaar 2022 is er vanuit het gedachtegoed van de Wzd, de verbetermethode PDCA-cyclus, geleerd en verbeterd. Leren en verbeteren is opgenomen binnen de gedragsvisite en de commissie Wzd welke gepland en op uitnodiging aansluit bij teamoverleggen. Er is overlap in geleerde lessen van het jaar 2021, welke verdere ontwikkeling hebben doorgemaakt. De geleerde lessen, alsmede de nog te leren lessen, zijn besproken binnen de commissie Wzd en de cliëntenraad en waar nodig zal doorvertaling plaatsvinden naar de beleidsnota.

Hieronder staan de geleerde lessen welke wij frequent onder de aandacht van medewerkers brengen

- Wat verstaan wij onder onvrijwillige zorg? Het is belangrijk dat dit helder is en terugkerend als besprekingspunt wordt ingebracht. Een voorbeeld hiervan is dat de keuze is gemaakt om 'bedhekken

omhoog op verzoek van cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger' niet als onvrijwillige zorg te registreren. Wanneer de cliënt zelf vraagt of het bedhek omhoog mag, omdat hij/zij zich daar bijvoorbeeld veiliger door voelt, zien wij dit als vrijwillige zorg en dient dit geregistreerd te worden in het zorgplan en structureel geëvalueerd te worden.

- De Wzd is maatwerk per cliënt. Dit staat centraal tijdens de bepaling van zorg voor een cliënt.
- Er heeft een verschuiving plaatsgevonden in focus. Er wordt gesproken over de mogelijke impact/het effect van een maatregel op de individuele cliënt en minder over de maatregel op zich. Op deze manier vertaalt het veel beter of we onvrijwillige zorg toepassen in individuele gevallen.
- Het denken in alternatieven en andere mogelijkheden om onvrijwillige zorg te kunnen voorkomen is meer en meer ingebed in de benadering en denkwijze van (zorg)medewerkers. Er is een breder scala aan alternatieven beschikbaar, onder andere door gebruik te maken van de alternatievenbundel van Vilans en door het als centraal onderwerp binnen de zorg te blijven bespreken zodat we elkaar kunnen motiveren om na te denken over mogelijke alternatieven.
- In de reeds bestaande gedragsvisites is als standaard agendapunt de onvrijwillige zorg opgenomen. Door extra bewustwording, meer focus op benadering en het denken in alternatieven om zo gedrag te beïnvloeden en daarmee onvrijwillige zorg te voorkomen.
- In overleg met cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger wordt een weloverwogen afweging gemaakt. De gemaakte keuzes worden gedocumenteerd in de rapportage van de gedragsvisite; geen tot 'ernstig' nadeel in verhouding tot onvrijwillige zorg.
- De registratie van onvrijwillige zorg in het cliëntdossier wordt als ingewikkeld ervaren. Binnen de organisatie is hiervoor de keuze gemaakt dat de registratie in het ECD tijdens de gedragsvisite plaatsvindt in afstemming met de aanwezigen door de Wzd functionaris.
- Het stappenplan als instrument zorgt ervoor dat er consequent in de bespreking van onvrijwillige zorg een niet direct bij de zorg betrokken deskundige meedenkt waardoor je objectief en met open blik naar de cliënt blijft kijken en onvrijwillige zorg blijft evalueren.

Conclusie

Ondanks de complexiteit door de impact van corona is er in 2022 een goed vervolg gegeven aan de start die gemaakt was vanuit de gezamenlijke visie toepassing Wzd naar vrijheid en veiligheid voor cliënten. In 2023 zal verdere evaluatie en integratie plaatsvinden, waarbij focus op meer vrijheid voorop staat.

Lijst van afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BIG	Beroepen in de individuele gezondheidszorg/kwalificaties en toesting
BRMO	Bijzonder Resistente Micro-organismen
CR	Cliëntenraad
CTO	Cliënt Tevredenheid Onderzoek
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
EVV	Eerste verantwoordelijke verzorgende
Fte	Full time equivalent
GVP	Gespecialiseerde verzorgende psychogeriatric
HIP	Hygiëne infectie preventie
ICT	Informatie- en communicatie technologie
INO	Innovatie netwerk ouderen
KIK-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg
KSW	Kleinschalig Wonen
LMS	Learning management systeem
MIC / MIM	Melding Incident Cliënt / Melding Incident Medewerker
MTO	Medewerker Tevredenheid Onderzoek
OR	Ondernemingsraad
PBG	St. Pieters en Bloklands Gasthuis
PDCA	Plan – Do – Check - Act
PREM	Tevredenheidsmeting onder ZvW cliënten
POP	Persoonlijk ontwikkel plan
RI&E	Risico Inventarisatie & Evaluatie
ROC	Regionaal opleidingsfunctie

SO	Specialist ouderenzorg
SOAP	Rapportage methodiek
VPT / MPT	Volledig Pakket Thuis /Modulair Pakket Thuis
VMS	Veiligheidsmanagementsysteem
WAC	Wijzigings Advies Commissie
Wlz	Wet Langdurige Zorg
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Wzd	Wet Zorg en dwang
ZT	Zorg Thuis
Zvw	Zorg Verzekeringswet
ZZP	Zorg Zwaartepakket
WOZO	Wonen, ondersteuning en Zorg voor ouderen
IZA	Integraal Zorgakkoord