

KWALITEIT VOOROP

Kwaliteitsverslagverslag 2023

St. Pieters en Bloklands Gasthuis



KWALITEITSVERSLAG 2023

St. Pieters en Bloklands Gasthuis, Amersfoort



St. Pieters en Bloklands
GASTHUIS



Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	Inleiding.....	5
3	Onze organisatie.....	7
3.1	Algemeen profiel van onze organisatie.....	7
3.2	De missie en visie van PBG	8
3.3	De waarden van PBG.....	8
3.4	De organisatie.....	8
3.5	Het organogram van PBG	9
3.6	Onze samenwerkingsrelaties.....	9
4	Kwaliteit en veiligheid	12
4.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	12
4.2	Wonen en welzijn.....	13
4.3	Basisveiligheid	14
4.4	Leren en verbeteren van kwaliteit	16
5	Randvoorwaarden	18
5.1	Leiderschap, Governance en Management.....	18
5.2	Personeelssamenstelling	20
5.3	Gebruik van hulpbronnen.....	22
5.4	Gebruik van informatie	23
	BIJLAGE 1 - Kwalitatieve analyse Wet zorg en dwang St. Pieters en Bloklands Gasthuis	24
	BIJLAGE 2 - Factsheet samenvatting kwaliteitsgegevens	30
	Lijst van afkortingen	31

1 | Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van het St. Pieters en Blokland Gasthuis uit Amersfoort. In veel opzichten was het een bewogen jaar. Nadat in 2022 al de nodige stappen zijn gezet om de basis op orde te krijgen, hebben we in het afgelopen jaar hard gewerkt om de organisatie ook weer financieel in rustiger vaartwater te krijgen. Ik kan stellen dat dit ten dele is gelukt. De gelijkblijvende tarieven t.o.v. de kostenstijgingen hebben ertoe geleid dat we met een licht negatief resultaat het jaar hebben afgesloten. Dit zag er begin 2023 wel heel anders uit. Er pakten zich toen donkere wolken boven ons uit waardoor we diverse maatregelen hebben genomen en veel van onze medewerkers hebben gevraagd. Alle inspanningen hebben ertoe geleid dat we weer met vertrouwen de blik op de toekomst kunnen werpen. Een toekomst waarin veel van ons wordt gevraagd.

De zorg verandert namelijk in rap tempo. Dat geldt zeker ook voor de ouderenzorg. De wijze waarop de (ouderen)zorg nu is georganiseerd is niet meer houdbaar. Het moet anders, radicaal anders, zeg ik. Ik pleit voor anders denken, anders doen en zeker ook anders organiseren. Voor PBG betekent dit dat zij op alle facetten de organisatie hiervoor zal moeten toerusten. Zowel op het gebied van de dienstverlening, de interne organisatie (waaronder o.a. financiën, facilitaire zaken en huisvesting) als de medewerker. Dit gaat veel vragen van onze medewerkers, maar zeker ook het nodige van de cliënt en zijn of haar netwerk zelf. De nadruk komt meer te liggen op het voorbereiden op een eventuele zorgvraag en het versterken van mensen in hun omgeving om zo een zorgvraag uit te stellen door een (tijdelijke) inzet van zorg of te voorkomen. Het zal in de toekomst meer gaan om kwaliteit van bestaan en veel minder om daadwerkelijke zorgverlening.

Anders denken, anders doen en anders organiseren: dat is de opgave waar PBG voor staat. De organisatie zal moeten meebewegen in de dynamische omgeving waarin zij opereert. Gezien het gegeven dat PBG al ruim 630 jaar bestaat en al vele veranderingen heeft doorgemaakt, ben ik ervan overtuigd dat de organisatie ook deze storm zal weerstaan en weer een krachtige organisatie wordt! Opdat we samen blijven schatgraven en zoeken naar mogelijkheden om ook in de toekomst een belangrijke functie te vervullen in het Amersfoortse.

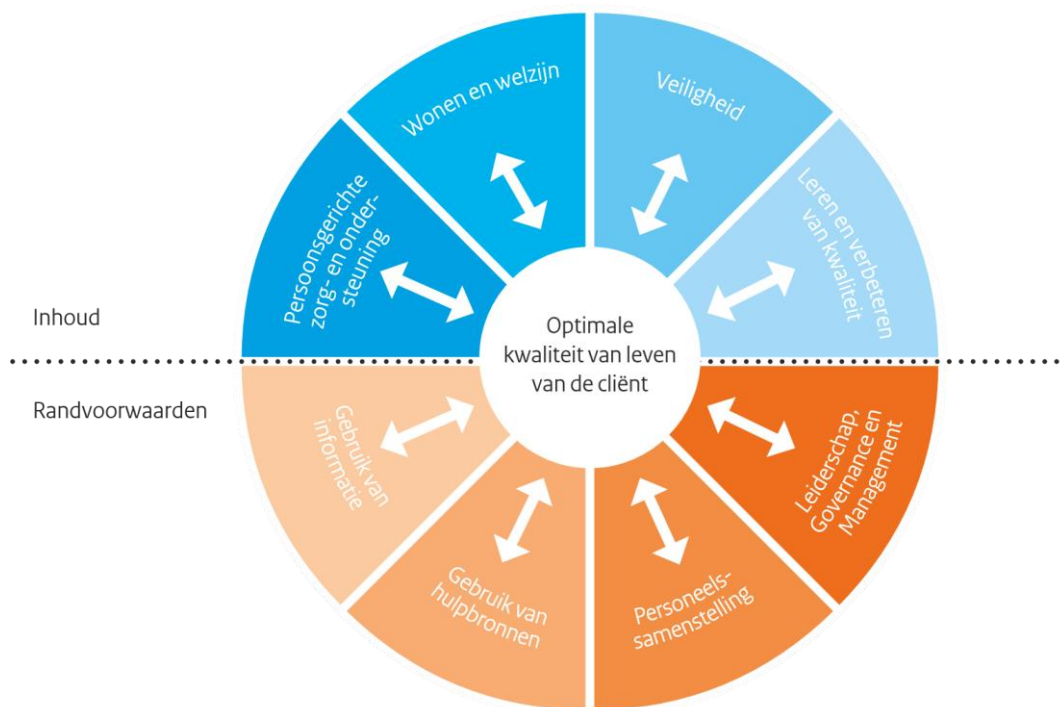
Amersfoort,
Juni 2024

Liesbeth Hoogendijk Bestuurder
St. Pieters en Bloklands Gasthuis

2 | Inleiding

Dit jaarverslag¹ toont hoe in 2023 is gewerkt aan de kwaliteit van zorg voor alle bewoners van het St. Pieters Bloklands Gasthuis (PBG). Met dit verslag geven wij inzicht in de belangrijkste ontwikkelingen waar wij als PBG in 2023 aan gewerkt hebben. Het verslag geldt voor beide locaties, voor de (intensieve) verpleegzorg (Zorg Thuis / ZvW) en dementiezorg (Kleinschalig wonen). Het jaarverslag is tot stand gekomen in samenspraak met de bestuurder, management, teamleiding, cliëntenraad (CR), ondernemingsraad (OR) en zorgprofessionals.

Bij de uitwerking van het jaarverslag is er gebruik gemaakt van de opbouw en richtlijnen die in het Kwaliteitskader worden aangereikt. Het onderstaande model 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.



¹ 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'.

3 | Onze organisatie

3.1 Algemeen profiel van onze organisatie

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis (PBG) 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. PBG is een volwaardige zorgorganisatie met twee locaties in Amersfoort: locatie Wervershof en locatie Davidshof. PBG 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 (ZT). De kleinschaligheid van het PBG en de zelfstandigheid van de organisatie zorgen voor een positieve en hechte sfeer en biedt de randvoorwaarden voor flexibiliteit en korte lijnen. PBG verhuurt appartementen aan zorgvragers en biedt hen extramurale zorg, welzijn en dienstverlening. Ook biedt PBG diensten aan bewoners in Amersfoort, woonachtig rondom de woonzorglocaties.

Locatie Wervershof

Wervershof staat als woonzorglocatie midden in de Amersfoortse wijk Vathorst. Alle appartementen zijn geschikt voor zowel één- als tweepersoonshuishouden: Zorg Thuis. Wervershof biedt daarnaast een kleinschalige en veilige woonplek voor ouderen met dementie. 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 (wijk)bewoners ruimte met of zonder catering huren in De Gasteling.

Locatie Davidshof

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

PBG richt zich op ouderen die op grond van een indicatie (ZZP 4 t/m7) 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 bij PBG 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. In 2023 was PBG HKZ-ISO gecertificeerd door DNV GL (Germanischer Lloyds).

3.2 De missie en visie van PBG

Wij bieden wonen, zorg en welzijn aan onze bewoners waarbij 'individuele zorg met de warmte van het Gasthuis' ons 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 doen wij in een eigentijdse en duurzame opzet in samenwerking met partners in de regio Amersfoort.

Wij realiseren onze 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 verbinding tussen bewoner, familie, medewerker en vrijwilliger. Wij gaan voor het gezamenlijk creëren van een verbindende en waarden gedreven werkomgeving waarin professionaliteit en zakelijkheid samengaan met passie, ontplooiing en zingeving. PBG is een toekomstbestendige organisatie en wij sluiten met goede zorg en bedrijfsvoering aan bij de behoeften van ouderen in de regio Amersfoort.

3.3 De waarden van PBG

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis is, in de 14^e eeuw opgericht, vanuit het gedachtegoed van Geert Groote vanuit de waarde 'barmhartigheid'. Dit noemen we nu 'medemenselijkheid', in haar genen. Al die eeuwen lang loopt medemenselijkheid als een rode draad door het Gasthuis. Het waardengericht werken binnen PBG is verwoord op een waardenkaart. Deze waardenkaart vormt een leidraad in ons dagelijks handelen en de bejegening naar elkaar. De kernwaarden van PBG zijn: Goede zorg, Verbinding, Warmte van het Gasthuis en Leren.

3.4 De organisatie

PBG is een stichting met een traditionele lijn-staf structuur bestaande uit drie hiërarchische lagen. Er is een éénhoofdig Raad van Bestuur (RvB) met daaronder het management en teamleiders. In 2023 bestond het management uit de manager Zorg, manager Bedrijfsvoering, manager Kwaliteit, Veiligheid en Innovatie, hoofd P&O en de financieel controller. Onder de verantwoordelijkheid van de manager Zorg vallen 4 teamleiders zorg en onder de manager Bedrijfsvoering valt de teamleider Facilitair.

PBG werkt conform de Zorgbrede Governancecode en hanteert een Raad-van-Toezicht-model met een duidelijke scheiding van taken en verantwoordelijkheden tussen bestuur en toezicht, waarbij het bestuur in handen is van één persoon die dagelijks betrokken is bij de organisatie en het toezicht vindt plaats op afstand. De toezicht-houders zijn onafhankelijk van het bestuur. In overleg tussen de RvB en de voorzitter van de Raad van Toezicht (RvT) wordt de agenda bepaald van de RvT-vergaderingen conform het vastgestelde vergaderschema. Daarnaast overlegt de RvB met de RvT bij vragen en/of bijzondere situaties tussen vergaderingen, zoals bij significante afwijkingen van de in documenten vastgelegde afspraken.

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis kent een drietal medezeggenschapsorganen te weten:

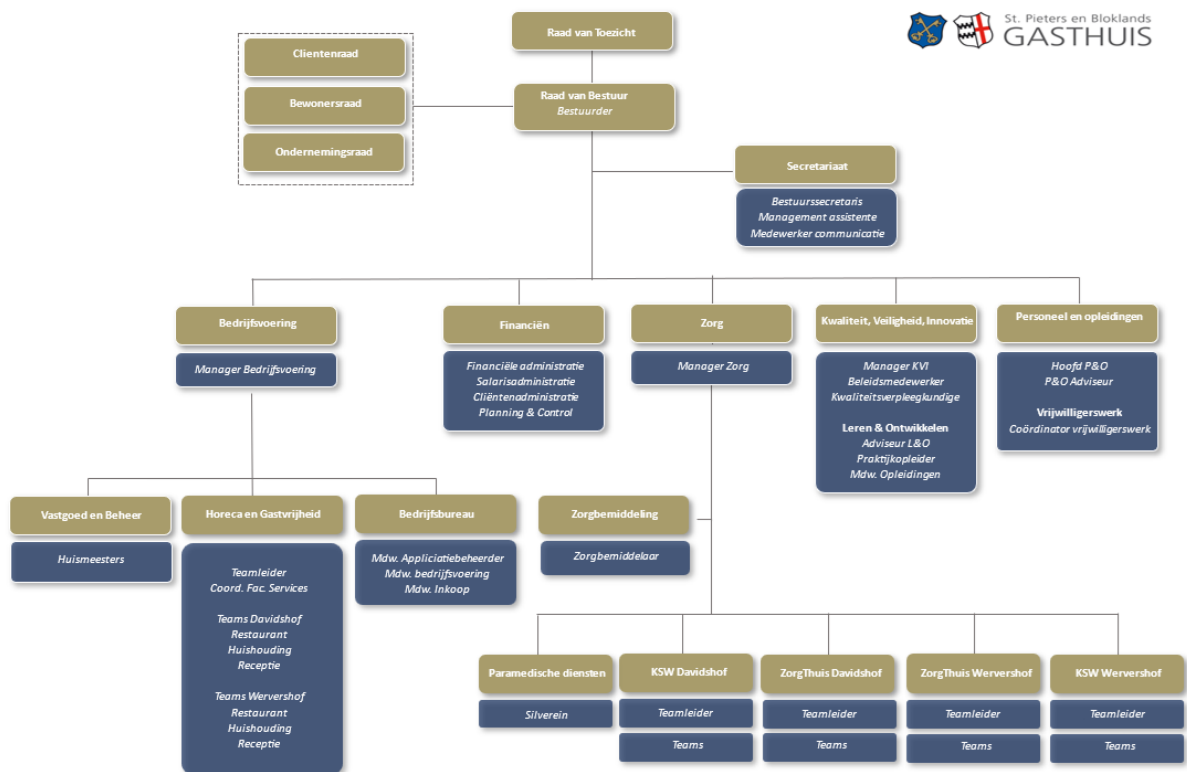
- Ondernemingsraad (OR);
- Cliëntenraad (CR);
- Bewonerscommissie.

Alle medezeggenschapsorganen werken met reglementen, gebaseerd op WOR of Wmcz. Het bestuur overlegt met de organen op basis van een vastgestelde jaaragenda met overlegmomenten. In het verslagjaar heeft de bestuurder zes overlegvergaderingen met de CR gehad. De CR en de OR hebben beide twee overlegmomenten gehad met de RvT waarbij een afvaardiging van de RvT een overlegvergadering heeft bijgewoond. De bestuurder heeft in 2023 twee keer overleg gehad met de Bewonerscommissie. Met de Ondernemingsraad heeft de bestuurder negen overlegvergaderingen gevoerd.

PBG telt drie aan de stichting gelinieerde stichtingen met elk een eigen exploitatie en bestuur. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van PBG hebben in 2023 twee keer vergaderd met het bestuur en directie van de zusterstichtingen. De Raad van Bestuur heeft in 2023 vier keer vergaderd met het bestuur van de Stichting Vrienden van St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

3.5 Het organogram van PBG

PBG is hiërarchisch opgebouwd en kan schematisch worden weergegeven vanuit onderstaand organogram met aansturing vanuit raad van toezicht, bestuurder, managers, teamleiders en verschillende lijn- en staffunctionarissen.



Figuur: organogram per 31/12/2023

3.6 Onze samenwerkingsrelaties

PBG had ook in 2023 een samenwerkingsovereenkomst met Silverein op het gebied van inzet van behandelaren in de langdurige zorg. Samen met de zorgteams staan zij garant voor kwalitatief goede en veilige zorg. Met De Koperhorst en De Haven vormde PBG in 2023 op bestuursniveau een samenwerkingsverband overeenkomstig het model van een lerend netwerk. PBG werkte het afgelopen jaar 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, het zorgkantoor, meerdere zorgverzekeraars en regionale opleidingscentra waaronder ROC en MBO Amersfoort. In het verslagjaar heeft PBG samengewerkt 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 PBG 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 waren 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.

4 | Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid neemt een belangrijke plek in binnen PBG. Er wordt hierin onderscheidt gemaakt tussen systeemkwaliteit en beleefde kwaliteit. Nadat in 2022 hard gewerkt is om de basis op orde te brengen en de continuïteit van (warme) zorg te waarborgen en afgestemde keuzes te maken met betrekking tot de prioritering van diverse vraagstukken, is hier in 2023 een vervolg aan gegeven. Daarnaast is er gewerkt aan de uitgangspunten van het kwaliteits- en risicomangementsysteem en het ontwikkelen van een heldere methodische wijze van cyclisch werken waarbij de sleutelfiguren in de organisatie betrokken zijn. Dit proces zal verder worden geoptimaliseerd en geïmplementeerd in 2024.

4.1 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 2023 is er continu gewerkt aan het verbeteren van het zorgplan.

De samenwerking in de driehoek

PBG heeft in haar, in 2023 ontwikkelde, Strategisch Kompas nadrukkelijk aandacht voor de samenwerking tussen de formele en informele zorg. PBG is in 2023 gestart om vanuit de driehoek (zorgvrager, de naasten en de professional) nadrukkelijker dan voorheen de samenwerking te zoeken om het voor de zorgvrager zo prettig mogelijk te maken. Welzijn staat hierbij bovenaan. De familie komt op de 1^e plaats. Omdat dit om een andere mindset vraagt, een andere manier van samenwerken en een ander gesprek wat de medewerker hebben met de bewoner en met de naasten, zijn er in het verslagjaar diverse (familie)bijeenkomsten geweest waarin dit thema centraal stond. In 2024 krijgt dit een vervolg door onder meer dialoogsessies met als titel ‘Samenwerking formele en informele zorg’ waarin we o.a. aandacht hebben voor taakgericht werken, de omslag naar welzijn en de samenwerking met vrijwilligers, naasten en familie. Ook zal er aandacht zijn wat wij verstaan onder kwaliteit van bestaan en hoe we kijken naar het toepassen van behandeling. In 2024 gaan we ook werken aan de (door)ontwikkeling van onze kennis over onze doelgroepen/cliënt.

Palliatieve zorg

PBG is aangesloten bij het Netwerk Palliatieve Zorg Eemland. Het Netwerk is een samenwerkingsverband van (zorg)organisaties in de regio Eemland en heeft als doel de zorg voor mensen in de laatste levensfase zo goed mogelijk te organiseren. Vanaf 2023 werkt PBG samen met 22 organisaties, op basis van een samenwerkingsconvenant, in het netwerk samen aan toegankelijke, beschikbare en continue palliatieve zorg in de regio Eemland. De netwerkcoördinator informeert, coördineert, faciliteert en verbindt daarbij. In de bijeenkomsten gehouden in 2023 lag de focus o.a. op transmurale samenwerking, proactieve zorgplanning en bewustwording van het publiek.

Nieuw beleid opbaren voor Kleinschalig Wonen

Na de coronaperiode was het nodig om het beleid m.b.t. het opbaren opnieuw te bespreken. Daarom is dit in 2023 in afstemming met de CR opnieuw onderzocht. Hierbij zijn de volgende vragen gesteld:

1. Welke impact heeft opbaren van de overledene op de medebewoners van de woongroep?
2. Welke behoeften en wensen zijn er onder personeelsleden en mantelzorgers?
3. Hoe dragen wij zorg om tijdige doorstroom te realiseren voor potentiële nieuwe bewoners van PBG?

In afstemming met de cliëntenraad is besloten om de overledene bij Kleinschalig Wonen tot maximaal 48 uur na overlijden op te baren. Het opbaren in de kamer/ appartement van de overleden bewoner wordt in overleg met de contactpersoon van de bewoner en de uitvaartverzorger georganiseerd. In de thuissituatie van de client Zorg Thuis is opbaren in het eigen appartement toegestaan.

4.2 Wonen en welzijn

Nieuw beleid eten en drinken

In 2023 zijn we gekomen tot een nieuwe visie op eten en drinken. Een nieuwe visie was nodig om efficiënter te kunnen gaan werken. Voorheen bepaalde iedere woongroep zelf wat er gegeten werd. Het bedenken en bestellen van de boodschappen kost erg veel tijd. Ook was er behoefte aan meer variatie en gezonde balans in de voeding. Een goede reden dus om dit anders in te richten. Door centraal een menu samen te stellen voor alle woongroepen kan er efficiënter gewerkt worden. De nieuwe menu's zijn afgestemd met een diëtist en voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. In juni is gestart met het menu van de dag. Boodschappen voor deze menu's worden besteld door medewerkers die hiervoor een training hebben gehad. In 2024 zal het voedingsbeleid worden geëvalueerd en daar waar gewenst bijgesteld.

Participatie

Bij PBG komt steeds meer de nadruk te liggen op welzijn en welbevinden. PBG werkt volgens de uitgangspunten van belevingsgerichte zorg, waarbij vooral de beleving van de client centraal staat. Er wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de individuele behoeften van de cliënt en naar wat iemand altijd al deed (continuïteit met het verleden). Zinnige tijdsbesteding, elkaar kunnen ontmoeten en deelnemen aan activiteiten, zowel in groepsverband als individueel, wordt door PBG gezien als een belangrijke voorwaarde voor het welzijn van iedereen.

In 2023 zijn er een aantal gerichte activiteiten gestart op dit thema die in 2024 verder worden doorontwikkeld en uitgerold. Een van de activiteiten waar een plan voor is gemaakt, is dat de activiteitenbegeleiders in samenwerking met de vrijwilligers zijn gestart om de zorgteams te ondersteunen bij het aanbieden en uitvoeren van activiteiten in de woonkamers (KSW), in de appartementen en bij activiteiten elders. Hiermee stappen we over van een model waarbij Activiteitenbegeleiding activiteiten organiseert naar een model waarbij zij medewerkers en vrijwilligers ondersteunen bij het aanbieden en uitvoeren van activiteiten. Hiermee wordt de frequentie fors verhoogd. Daarnaast is er een begin gemaakt met het in kaart brengen van de wensen en behoeften van cliënten Zorg Thuis op het gebied van individuele activiteiten en welke afspraken hierover gemaakt kunnen worden. Binnen deze afspraken wordt helder vastgelegd wat daarvoor nodig is en wie daarin ondersteuning kan bieden uit zowel het informeel als formeel netwerk. Deze afspraken worden vastgelegd in het dossier en in 2024 verder uitgewerkt.

Familiebijeenkomsten

In oktober en november zijn twee familiebijeenkomsten georganiseerd. De belangstelling was groot. Uit deze bijeenkomsten zijn een aantal lessen getrokken en besproken met de cliëntenraad. Zo bleek er een grote behoefte om op afdelingsniveau (met name kleinschalig wonen) ontmoetingsmomenten te hebben. Dit wordt opgepakt door de teamleiders. Bij Zorg Thuis hebben de teamleiders meer ingezet op afstemming over en samenwerking met familieleden. Er bleek ook behoefte aan meer communicatie, zowel op afdelingsniveau als op organisatieniveau. Daarom is besloten om op organisatieniveau met nieuwsbrieven te gaan werken om familie/ naasten beter te informeren en we gaan op thema-basis werken met oproepen om mee te denken.

Scholing Gastvrouwen/-heren

Zowel op de woongroepen kleinschalig wonen als bij Zorg Thuis zijn in 2023, evenals de jaren daarvoor, 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. Omdat de komende jaren de nadruk meer op welzijn en welbevinden zal komen te liggen waarbij kwaliteit van bestaan centraal staat, is er eind 2023 voor gekozen om de gastvrouwen/gastheren een nieuwe verrijkte rol te geven. Vanuit de visie van PBG gaan zij de brugfunctie vervullen naar het nieuwe werken. Om dit te realiseren hebben zij extra vaardigheden nodig op het vlak van ADL handelingen en welzijn. Hiertoe is eind 2023 de OR om instemming gevraagd. De scholing van de gastvrouwen/-heren vindt plaats in 2024.

Diensten en services - de klantreis

Voor (nieuwe) bewoners is het van belang dat ze (vooraf) weten wat ze mogen en kunnen verwachten van de dienstverlening van PBG. Om deze duidelijkheid te kunnen bieden, is in 2023, een start gemaakt met het volledig in kaart brengen van de klantreis. Deze klantreis wordt vervolgens in een duidelijk leesbare brochure beschreven. De verwachting is dat dit medio 2024 gereed is.

4.3 Basisveiligheid



MIC meldingen (meldingen incidenten cliënten)

De afdeling Kwaliteit, Veiligheid en Innovatie stelt per kwartaal een overzicht op van het aantal en de aard van incidenten op organisatie-, locatie- en afdelingsniveau, gebaseerd op gegevens uit TriasWeb (meldplein). In 2023 ontving PBG in totaal 913 incidentmeldingen in relatie tot cliënten, medewerkers en vrijwilligers. De drie thema's met de meeste meldingen waren medicatie, vallen en agressie

Medicatiebeleid en -veiligheid

In 2023 is het medicatieproces verbeterd door het proces van voorbereiden, klaarzetten, en uitvoeren van (dubbele) controle van medicatie te optimaliseren, specifiek gericht op het verminderen van administratieve en toedieningsfouten. Per afdeling (niet per woongroep) is een specifieke ruimte voor het voorbereiden van medicatie ingericht. Dit om medewerkers in staat te stellen om in alle rust de medicatie te kunnen uitzetten. De ruimte zijn ingericht inclusief benodigde hulpmiddelen en technologieën zoals toegang ECD, Medimo (vaste laptop is aanwezig), koelkast en temperatuurregulatie kast voor opslag medicatie onder de juiste condities. Medewerkers zijn getraind over het belang van het gebruik van de aangewezen fysieke ruimte voor medicatievoorbereiding.

Valincidenten en agressiemeldingen

In 2023 is de kennis en kunde vergroot onder EVV'ers welke valincidenten wij vanuit risico's accepteren. Relatie zorgdossier (risicosignalering) en zorgplan. Er is tevens aandacht voor hoe omgeving in te richten om algemeen valgevaar te minimaliseren. Op het gebied van agressie zijn medewerkers en leidinggeven in 2023 organisatiebreed getraind in onbegrepen gedrag met als doel dat zij betekenis kunnen geven aan angstig en geagiteerd gedrag in diverse stadia van dementie, dat zij, in de diverse stadia van dementie, methodisch (non) verbale interventietechnieken toepassen bij boos en agressief gedrag, dat zij de-escalerend kunnen communiceren en handelen met de interventies: ombuigen-begrenzen-negeren-meewerken en weggaan. Ook is er aandacht besteed aan het kunnen hanteren van de eigen stress.

Hygiëne en infectiepreventie: protocollen en audits

In samenwerking met de extern deskundige infectiepreventie zijn de eerste stappen gezet voor de opzet van de commissie Hygiëne Infectiepreventie (HIP) met bijbehorend beleidsplan. Binnen de commissie HIP zijn zowel zorg- als facilitair medewerkers vertegenwoordigd. De werkwijze rondom o.a. persoonlijke hygiëne en persoonlijke beschermingsmiddelen stond hierin centraal. In 2024 zal hier opvolging aan worden gegeven middels themagericht werken. In 2023 is het uitbraakmanagement verder geborgd in uitbreiding en aanpassing van het draaiboek corona naar draaiboek infectiepreventie. Hieronder staan een drietal modules: draaiboek luchtweginfecties, draaiboek maagdarminfecties en het protocol BRMO.

Onvrijwillige zorg

In 2023 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 de organisatie en de kleinschalige woongroepen 2x per jaar bezocht. Volgens een cyclus 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 2023 opgenomen.


Project Vrijheid en Veiligheid

In 2023 is binnen PBG het project Vrijheid en Veiligheid gestart. Dit jaar lag de focus op de ontwikkelfase van het project. Januari 2024 zal in pilotvorm de deuren van locatie Davidshof onder gecontroleerde condities worden geopend. PBG wil hiermee de bewegingsvrijheid en het welzijn van de bewoners vergroten.

Het doel van het project is om bewoners, door de deuren in het verpleeghuis verder open te stellen, meer vrijheid en autonomie te bieden binnen een veilige omgeving. Hierbij wordt de mogelijkheid geboden tot het inzetten van passende technologie. Er heeft verkennend onderzoek plaatsgevonden naar welke dwaaldetectie geschikt zou zijn voor PBG, en binnen de pilot zal ook de geselecteerde dwaaldetectie worden getest. Hiermee sluit PBG aan bij het landelijke project 'Open Deuren XXL'.

4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Kwaliteit



PBG heeft in het verslagjaar wederom gewerkt aan het vergroten van het kwaliteits- en veiligheidsbewustzijn van medewerkers door verdere implementatie van het Veiligheidsmanagementsysteem. Het VMS ondersteunt om veiligheidsissues in kaart te brengen en waar nodig te verbeteren, prospectief en retrospectief, waarbij de gehele PDCA (plan-do-check-act) cirkel doorlopen wordt. In 2023 is op diverse manieren (audits, tevredenheidsonderzoeken bij zowel cliënten als medewerkers, incidentmeldingen, calamiteitenonderzoek) informatie verzameld voor het opstellen van verbeteracties. Er is een eerste aanzet gegeven tot het structureel inbedden van het methodisch en cyclisch werken.

MIC (Meldingen Incidenten Cliëntenzorg)

Voor het melden en afhandelen van incidenten is in 2023 gebruik gemaakt van Triasweb. De maand- en kwartaalrapportages zijn op team niveau en organisatiebreed verspreid en besproken. Uit deze overzichten is stuurinformatie gehaald die hebben geleid tot verbetervoorstellen. In 2024 gaan we Triasweb optimaliseren.

HKZ-certificering

In februari van het verslagjaar is PBG onderworpen aan een audit conform de HKZ Norm Verpleeghuizen & Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties. Deze externe audit is (op beide locaties) afgenomen door DNV GL (Germanischer Lloyds). De audit heeft één afwijking opgeleverd. Deze afwijking betrof het risicomanagement welke niet geheel was uitgewerkt, op zowel strategisch beleidsniveau en procesniveau. PBG heeft hierop een verbetervoorstel geschreven en heeft haar (kritische) processen in kaart gebracht met daaraan gekoppeld de risico's. Met de ontwikkelingen rondom het zorgkompas gaat PBG zich in 2024 beraden over de wijze waarop zij invulling geeft aan het kwaliteitsmanagementsysteem in relatie tot HKZ of andere keurmerken.

Visie op zorgtechnologie

Innovatie is in de zorgsector van toenemend belang. Dat geldt ook voor PBG. De dienstverlening neemt qua omvang en zwaarte toe, evenals de toename van goed geschoold personeel. PBG heeft zich in 2021 aangesloten bij het Innovatienetwerk Ouderenzorg Utrecht (INOOU). In regionaal samenwerkingsverband wordt er gewerkt binnen diverse expertgroepen. Het innovatiebeleid van PBG legt allereerst de focus op zorgtechnologie. Hiervoor is adaptatie van technologie nodig waarvoor het trainen van vaardigheden noodzakelijk is om dat te bereiken. In 2023 heeft PBG een start gemaakt met het komen tot een visie op zorgtechnologie waaraan gekoppeld een meerjarenplan. Hierbij zijn management, medewerkers (afvaardiging organisatie, ambassadeurs zorgtechnologie en OR- leden) cliëntenraad en mantelzorgers nadrukkelijk betrokken. 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 PBG.

In 2023 heeft PBG een drietal sessies zorgtechnologie georganiseerd met medewerkers en cliënten. Daarnaast is er één sessie met mantelzorgers geweest. Op basis van de input van medewerkers, cliënten en mantelzorgers is een 1e conceptversie van de visie op zorgtechnologie tot stand gekomen. Het visiedocument behelst een werkprogramma te zijn voor de periode 2024/2025 en de daaropvolgende jaren. Om met en van elkaar te leren in regionaal verband is PBG actief deelnemer binnen de expertbijeenkomsten van de INOU; domotica voor vrijheid en veiligheid.

5 | Randvoorwaarden

5.1 Leiderschap, Governance en Management

Governance



PBG heeft ook in 2023 de Zorgbrede Governancecode nageleefd. De code stimuleert tot aanhoudende reflectie op en gesprek over het functioneren van bestuurders en toezichthouders. De code is geen afvinklijst maar een gemeenschappelijk referentiekader en een hulpmiddel om op terug te vallen in lastige situaties. PBG en zo ook de RvT stellen zich lerend op, onder andere zichtbaar in de deelname aan Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) bijeenkomsten.

Bij PBG is het waardengericht werken - en dus ook het waardengericht toezicht - uitgangspunt. De basis van goede zorg komt voort uit de dialoog en het aangaan van verbindingen tussen bewoners, familie, medewerker en vrijwilliger. Waardengericht werken vertaalt zich naar de kernwaarden van PBG. Ook het toezicht vindt plaats binnen de context van waardengericht werken zoals dat binnen het PBG vastgesteld is. De statuten zijn volledig in overeenstemming met de Governancecode Zorg en tevens voldoen zij aan de eisen van de Wet toetreding zorgaanbieders (WTZA).

Leiderschap en management

Voor de medewerkers PBG was 2023, mede door de financiële situatie van de organisatie, een onrustig jaar. Er zijn door bestuur en management halverwege het jaar de nodige maatregelen genomen om het financiële resultaat om te kunnen buigen. Dit heeft zijn weerslag gehad op medewerkers in het primaire proces. Medewerkers zijn voortdurend geïnformeerd over de nut en noodzaak van de maatregelen en de mogelijke gevolgen daarvan. Door als management vertrouwen uit te spreken en een voorbeeld in doen en laten te zijn, is er een situatie ontstaan waarin iedereen zich bewust was van de urgentie. Om de personeelskrapte gedurende de zomerperiode enigszins de baas te kunnen zijn heeft het kantoorpersoneel de zorgcollega's daar waar mogelijk ondersteunt door helpende handen te bieden.

Gedurende het hele jaar is een externe coach verbonden geweest aan de zorgteams Kleinschalig wonen Davidshof. De eerste aanzet hiertoe is gedaan voor de zomer omdat er in april/mei signalen binnenkwamen dat hier behoefte aan was. Samen met de teamleider is ingezet op het versterken van de samenwerking en het professioneel handelen. Deze begeleiding is na de zomerperiode gestart en loopt door tot medio 2024. Het traject moet er uiteindelijk toe leiden dat er sprake is van versterking van het team.

Klantreis als belangrijke randvoorwaarde

Na in 2022 de 'basis op orde' te hebben gebracht, is in het verslagjaar 2023 een begin gemaakt om de klantreis in zijn volledigheid in kaart te brengen. PBG ziet een heldere klantreis als een belangrijke randvoorwaarde. De klantreis moet ertoe leiden dat het voor (nieuwe) cliënten volstrekt duidelijk wordt wat zij kunnen en mogen verwachten van de dienstverlening van PBG. Dat betekent dat voor medewerkers dit eveneens helder moet zijn omdat zij immers invulling geven aan deze klantreis. Het beschrijven van alle afgeleide processen loopt door in 2024.



Goed werkgeverschap: werven, binden en boeien medewerkers

PBG wil een aantrekkelijk werkgever zijn die de groeiende behoefte aan nieuwe medewerkers kan invullen. In tegenstelling tot in 2022 was in het verslagjaar de instroom van nieuwe medewerkers lager dan de uitstroom. De totale omvang van het personeelsbestand is helaas afgenomen. Door omstandigheden is in 2023 onvoldoende aandacht geschonken aan het onboarding proces van nieuwe medewerkers. In 2024 krijgt dit volop de aandacht.

Werken aan een gezonde en vitale organisatie

In 2023 hebben we onze medewerkers actief betrokken bij belangrijke thema's zoals verzuim, plus- en minuren, en de inzet van Pnil (Personeel niet in loondienst). Hiervoor zijn drie projectgroepen opgericht, elk met een vertegenwoordiging van medewerkers, leden uit de OR en een MT- lid of teamleider. Elke werkgroep heeft zich gericht op één van de drie thema's. De projectgroepen zijn zelf aan de slag gegaan met het formuleren van hun opdracht en het voorbereiden van de sessies. Tijdens deze sessies hebben de deelnemers hun eigen praktijkervaringen gedeeld en besproken, wat leidde tot waardevolle inzichten en aanbevelingen. Elke werkgroep heeft een presentatie gegeven waarin adviezen werden gepresenteerd aan het MT. Deze adviezen zijn zorgvuldig gewogen en deels overgenomen in het beleid. Door deze gezamenlijke inspanningen werken we samen aan een gezonde en vitale organisatie.

Levensfasebewust personeelsbeleid

Er is vastgesteld dat het vinden van opgeleid en gekwalificeerd personeel steeds lastiger wordt. Hierdoor moeten we creatiever inzetten op het vinden van personeel, het opleiden en het behouden van personeel. Het levensfasebewust personeelsbeleid is hierbij een belangrijk aandachtspunt voor PBG. Ook opleiden en begeleiden van leerlingen en stagiaires vormt een structureel onderdeel van het personeelsbeleid 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 organisatie-psycholoog van de Arbodienst. Met het vitaliteitsbeleid wordt aangesloten bij het levensfase bewust werkgeverschap en personeelsbeleid. Gedurende enkele maanden is externe deskundigheid op verzuimpreventie ingehuurd. Deze adviseur heeft samen met de teamleiders en managers het verzuim onder de loop genomen en adviezen gegeven ter verbetering.

5.2 Personeelssamenstelling



Het gemiddeld aantal personeelsleden in de verpleeghuiszorg bedroeg in het verslagjaar 334. Hiervan had 65% een vast dienstverband en 25% een tijdelijk dienstverband. De gemiddelde omvang van het dienstverband betrof 19,8 uur per week. In 2023 is er 10% aan uitzendkrachten/PNIL ingezet. Het branchegemiddelde in 2022 was 13,99%. Het gemiddelde aantal stagiaires bedroeg 25. Het gemiddeld aantal FTE binnen PBG bedroeg 182. De inzet per client lag op 0,92. In 2022 lag het branchegemiddelde op 1,07%. De gemiddeld instroom van nieuwe medewerkers bedroeg 76. Dit komt neer op 23%. De gemiddelde uitstroom van medewerkers lag in 2023 op 34%, wat neer komt op 112 vertrekkende medewerkers. Ten opzichte van het verslagjaar 2022 is hoger (16). Dit maakt dat PBG in 2024 de onboarding van medewerkers als een belangrijk aandachtspunt ziet. In 2023 is er ingezet op het terugdringen van de inzet van Pnil-ers. Dit heeft in 2024 volop aandacht. In 2024 wordt er ook gewerkt aan een uniform roosterbeleid.

Verdeling ingezette kwalificatieniveaumix	
Niveau 1	17,92 Fte
Niveau 2	27,31 Fte
Niveau 3	52,94 Fte
Niveau 4	14,17 Fte
Niveau 5	2,11 Fte
Niveau 6	0,72 Fte
Behandelaren (para-) medisch	3,59 Fte
Overig zorgpersoneel	4,03 Fte
Leerlingen	9,99 Fte
Totaal	132,78

Als organisatie treedt PBG 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. Er wordt aangesloten bij de huidige generaties werkzoekenden.

Inzet vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor PBG onmisbaar en dus van groot belang voor de organisatie. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan het welbevinden van de bewoners; geven bewoners persoonlijke aandacht en bieden ondersteuning, tijd en gezelligheid. Voor vrijwilligers zelf biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid om zich in te zetten voor anderen. Hun kennis te vergroten, werkervaring en een kans om sociale contacten op te doen. Vrijwilligers worden binnen PBG op diverse vlakken ingezet. Dit varieert van directe individuele contactmomenten met bewoners maar ook bij activiteiten en het begeleiden naar de kerkdiensten of een wandeling. Als dank voor de inzet van de vrijwilligers is er een diner georganiseerd en krijgen alle vrijwilligers het zelfde kerstpakket als de medewerkers. Ook worden vrijwilligers meegenomen in alle veranderingen binnen de organisatie. Vrijwilligers melden zich aan bij PBG omdat zij graag wat willen betekenen voor de ouder wordende mens. Soms omdat het dicht bij huis is of omdat het gebouw hun aanspreekt. Zij komen onder andere binnen via mond op mond reclame, vacatures via de vrijwilligers vacaturebank en de website. In 2023 bedroeg het totaal aantal vrijwilligers 166. Er zijn afgelopen jaar 33 nieuwe vrijwilligers begonnen en 33 hebben, om uiteenlopende redenen, afscheid genomen. Een aantal vrijwilligers is in dienst getreden bij PBG.

Scholing en toetsing

PBG was in 2023 een erkend leerbedrijf die als organisatie die opleidingsmogelijkheden biedt aan beginnende beroepsbeoefenaren en medewerkers die een specifieke taak hebben binnen de zorg en het team, medewerkers die naar een andere functie willen doorstromen en nieuwe medewerkers. Daarmee staat PBG garant voor een goede kwaliteit van begeleiding en beoordeling in de praktijk.

BIG-toetsteam

PBG heeft een bevoegdheidsregeling die bedoeld is voor alle medewerkers die in hun beroep voorbehouden en/of risicovolle handelingen uitvoeren. In het verslagjaar is een groot aantal medewerkers door het BIG-team getraind en getoetst op verpleegtechnische handelingen. In 2023 is er opnieuw per functie en afdeling gericht gekeken op welke verpleegtechnische handelingen (BIG-scholing) de medewerkers getoetst worden. Hierdoor wordt het voor de medewerkers laagdrempeliger om getoetst te worden. Tegelijkertijd creëert PBG taakverrijking voor onze verzorgenden en verpleegkundigen die zich verder willen ontwikkelen en ondersteunen we ook hun professionele groei en ontwikkeling. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Coaching on the Job

In 2023 heeft PBG een pilot geïntroduceerd waarbij coaches on the job zijn ingezet ter ondersteuning van leerlingen en stagiaires. Het doel van deze coaches is om, samen met de werkbegeleiders, mee te lopen en mee te kijken bij het uitvoeren van opdrachten en te zorgen voor een uniforme kwaliteitsverhoging. Daarnaast fungeren zij als sparringpartners voor werkbegeleiders en vaste medewerkers bij verschillende handelingen. De inzet van de coach on the job is bedoeld om meer uniformiteit te brengen in het opleiden en begeleiden van stagiaires en leerlingen. Hierdoor krijgen wij als organisatie een beter inzicht in de begeleidingsbehoefte en -vraagstukken, zowel vanuit de leerlingen als vanuit de afdelingen. Dit helpt niet alleen om stagiaires en leerlingen zich gehoord en gezien te laten voelen, maar ook om meer rendement uit hun aanwezigheid te halen en teams te ondersteunen bij begeleidingsvraagstukken. Eind 2023 is deze pilot als succesvol beoordeeld. De functie zal geformaliseerd worden onder de benaming praktijkbegeleider. Met deze aanpak streven we ernaar om de kwaliteit van begeleiding te verbeteren en de ervaring voor zowel leerlingen als medewerkers te optimaliseren.

Gezond en Veilig Werken binnen PBG

In de zorg is gezond en veilig werken van essentieel belang. Zorgmedewerkers worden vaak blootgesteld aan fysieke belasting, werkdruk en agressie. Ook in het Gasthuis hechten we veel waarde aan een gezonde en veilige werkomgeving. Medewerkers kunnen incidenten die hen persoonlijk aangaan melden via Triasweb met een Melding Incident Medewerker (MIM). De leidinggevende handelt deze meldingen af. Afhankelijk van de aard van het incident kunnen medewerkers altijd terugvallen op de regeling voor opvang en nazorg bij schokkende gebeurtenissen, en de vertrouwenspersoon is te allen tijde benaderbaar. Op regelmatige basis, minimaal één keer per kwartaal, worden de incidentcijfers geanalyseerd en besproken op team- en organisatieniveau. Door verbeteracties in te voeren, kunnen we samen leren en verbeteren. In reactie op incidentmeldingen en gesprekken zijn er in het laatste kwartaal van 2023 twee trainingen ontwikkeld en gestart: de training Onbegrepen Gedrag en de training Fysieke Belasting. De training Fysieke Belasting wordt intern gefaciliteerd door de ergocoach en zal frequenter worden aangeboden op basis van de signalen. In 2024 wordt deze training geëvalueerd. Met deze initiatieven streeft PBG ernaar om een veilige en gezonde werkomgeving voor al onze medewerkers te waarborgen, zodat zij met vertrouwen en comfort hun belangrijke werk kunnen uitvoeren.

Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

In 2019 is er een volledige update geweest van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), bedoeld om werken 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 2024 zal een nieuwe RI&E worden uitgevoerd.



Bedrijfs hulpverlening

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 heeft dit bedrijf de trainingen verzorgt. De jaarlijkse BHV en INR-trainingen hebben in 2023 doorgang gevonden en alle medewerkers die daarvoor in aanmerking komen zijn getraind of hebben de herhaling training doorlopen.

5.3 Gebruik van hulpbronnen

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), waarmee zorgmedewerkers hun taken beter en efficiënter kunnen uitvoeren.

Methodiek

Binnen PBG wordt de SOAP-methodiek gehanteerd voor de rapportage. SOAP staat voor; Subjectief, Objectief, Analyse en Plan. In 2023 is de kwaliteitsverpleegkundige opnieuw gestart met het verzorgen van trainingen rapporteren m.b.v. 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 kwaliteits-verpleegkundige.

Documentbeheerssysteem

PBG heeft eind 2022 ZenyaDoc van Infoland aangeschaft als documentbeheerssysteem. In 2023 is er een implementatieplan geschreven. In 2023 is er gewerkt aan het opschonen van de documentatie en zijn diverse documenten geactualiseerd en gepubliceerd in de huidige intranetbibliotheek binnen SharePoint. Deze documenten worden in 2024 overgezet naar ZenyaDoc. Door omstandigheden is de implementatie verschoven naar 2024. Gelijktijdig met de implementatie van het documentbeheerssysteem wordt er invulling gegeven aan het kwaliteitsmanagementsysteem.

Datagebruik en informatieveiligheid

Door toename en uitwisseling van allerlei data en gegevens (waaronder cliënt- en medewerker gegevens) ontstaan risico's die om beheersing vragen. PBG werkt gestructureerd aan de verankering van informatieveiligheid in de organisatie. Doel van informatiebeveiliging is het handhaven van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie. Sinds eind 2023 heeft PBG een nieuwe IT partner te weten ITotaal. Met ITotaal wordt er toegewerkt naar een nieuwe IT infrastructuur. In dat licht zijn in 2023 ook de eerste stappen gezet wat betreft het compliance zijn aan de NEN 7510. Hierbij wordt PBG ondersteunt door Surelock. In 2024 zal dit project een vervolg krijgen en wordt er o.a. een Digitaal Veilig pagina op de Intranetsite gelanceerd. Deze pagina is bedoeld om het bewustzijn onder medewerkers te vergoten. Medewerkers kunnen handige richtlijnen, artikelen en video's rondom Digitaal Veilig werken vinden. Ook is het de bedoeling dat op deze speciale pagina actuele zaken rondom informatiebeveiliging en privacy worden gedeeld. In 2023 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.



5.4 Gebruik van informatie



PREM onderzoek

Jaarlijks wordt de cliënttevredenheid door PBG gemeten. Eind 2023 is de PREM afgenomen. De PREM is een landelijk afgestemde meetmethode om clientervaringen te meten. Een PREM is een (korte) vragenlijst waarin wordt gevraagd hoe patiënten hun zorg (hebben) ervaren. De PREM is in november telefonisch door een onafhankelijke organisatie afgenomen onder de cliënten van Zorg Thuis die onder de Zorg verzekering wet vallen (ZvW). Het percentage respondenten betrof 60%. Van de respondenten geeft 35,7 % aan als aanbevelingscijfers een 8 of een 9 te geven. Het hoogste gemiddelde cijfer. En 7,1% geeft als aanbevelingscijfer een 10. PBG behaalde een NPS score van 36 en een promotor score van 79%. De verbeterpunten betroffen voornamelijk over inzet personeel; wens om minder wisselingen en minder tijdsdruk bij het personeel. Verder is duidelijk de wens aangegeven om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Als punt van tevredenheid gaven de meeste cliënten aan dat ze tevreden zijn over de goede bejegening van het personeel, vonden dat ze goed en prettig behandeld worden. Ook vond men dat gemaakte afspraken goed werden nagekomen, er snel op alarm werd gereageerd, dat er ruimte was voor flexibiliteit en dat de uitvoering van taken goed werd gedaan.

Klachten

PBG definieert een klacht als iedere vorm van onvrede bij een cliënt of zijn naaste. Het beleid van PBG is erop gericht om een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. Als dit niet lukt, dan kan iemand terecht bij de functionaris klachtenafhandeling. Mocht een klacht dan nog niet naar tevredenheid worden afgerond dan volgt er een formele klacht bij de externe klachtencommissie. In 2023 heeft de externe klachtencommissie geen klachten ontvangen over de dienstverlening van PBG. Ook zijn er geen geschillen gemeld bij de Landelijke Geschillencommissie. Wel zijn er bij de functionaris klachtenafhandeling van PBG drie klachten/meldingen binnengekomen. In geen van de gevallen betrof het een klacht over de dienstverlening maar over huisvesting gerelateerde zaken. De klachten zijn alle drie naar tevredenheid afgehandeld.

BIJLAGE 1 - Kwalitatieve analyse Wet zorg en dwang St. Pieters en Bloklands Gasthuis

Uitvoering Wet zorg en dwang (Wzd) 2023

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 2023

Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis heeft in 2023 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. Vanuit de verschillende vormen van overleg en de geleerde lessen in de praktijk (individueel clientniveau) is er een mooie stap voorwaarts gemaakt.

Analyse organisatieniveau

In 2023 is op beide locaties van het Gasthuis onvrijwillige zorg geregistreerd zowel bij Kleinschalig wonen en bij Zorg Thuis. Organisatiebreed is er een lichte daling van alle geregistreerde maatregelen. Van 20 unieke cliënten in 2022 naar 17 unieke cliënten in 2023. Dit betreft een afname van 15%. Hierin valt op dat bij de maatregel beperking bewegingsvrijheid cliënten en insluiting een afname is van 50%. Bij de volgende maatregelen is een lichte stijging waarneembaar; 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.

Daarnaast wordt er, waar nodig, gebruik gemaakt van sensoren. Hoewel PBG-sensoren niet beschouwt als een beperking van de fysieke bewegingsvrijheid van de bewoners, erkent het wel de mogelijke inbreuk op de privacy. Het gebruik van sensoren wordt daarom vastgelegd in het individuele zorgplan. Bij bezwaar en/of verzet tegen het gebruik van sensoren wordt deze maatregel als onvrijwillige zorg opgenomen in het zorgplan. Zo werkt PBG aan een balans tussen vrijheid en veiligheid, met respect voor de wensen en privacy van de bewoners.

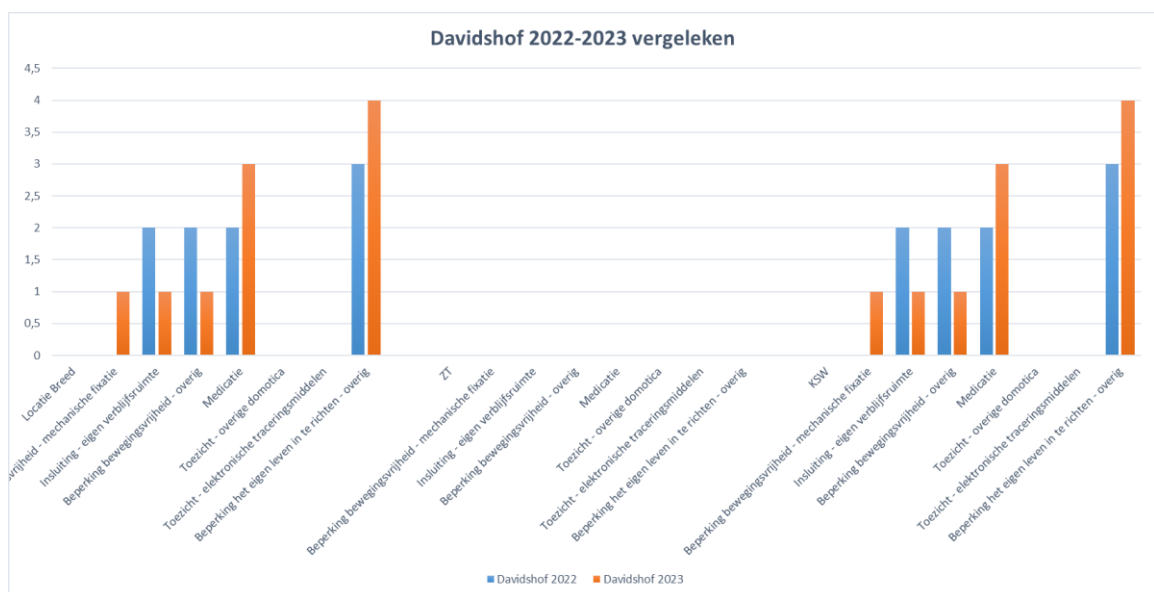


	Wervershof 2022	Wervershof 2023
Locatie Breed		
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	6	4
Insluiting - eigen verblijfsruimte	2	1
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	0
Medicatie	4	2
Toezicht - overige domotica	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	0
ZorgThuis (ZT)		
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	4	3
Insluiting - eigen verblijfsruimte	0	0
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	0
Medicatie	2	0
Toezicht - overige domotica	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	0
Kleinschalig Wonen (KSW)		
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	2	1
Insluiting - eigen verblijfsruimte	2	1
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	0
Medicatie	2	2
Toezicht - overige domotica	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	0





	Davidshof 2022	Davidshof 2023
Locatie Breed		
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	0	1
Insluiting - eigen verblijfsruimte	2	1
Beperking bewegingsvrijheid - overig	2	1
Medicatie	2	3
Toezicht - overige domotica	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	3	4
ZorgThuis (ZT)		
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	0	0
Insluiting - eigen verblijfsruimte	0	0
Beperking bewegingsvrijheid - overig	0	0
Medicatie	0	0
Toezicht - overige domotica	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	0	0
Kleinschalig Wonen (KSW)		
Beperking bewegingsvrijheid - mechanische fixatie	0	1
Insluiting - eigen verblijfsruimte	2	1
Beperking bewegingsvrijheid - overig	2	1
Medicatie	2	3
Toezicht - overige domotica	0	0
Toezicht - elektronische traceringsmiddelen	0	0
Beperking het eigen leven in te richten - overig	3	4



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

Op locatie Davidshof bieden we huisvesting voor in totaal 59 cliënten op Kleinschalig Wonen. Er is een lichte toename zichtbaar in het toepassen van onvrijwillige zorg in 2023 in vergelijking met het jaar 2022. In 2022 is er bij 9 van de 87 (10%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast. In 2023 is er bij 10 van de 72 (14%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast. De toename is met name te verklaren doordat we in 2023 minder cliënten in zorg hebben gehad dan in 2022.

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

Uitsplitsing onvrijwillige zorg (KSW DH)	2022	2023
Mechanische fixatie	0%	10%
Insluiting eigen verblijfsruimte	22%	10%
Beperking vrijheid - overig	22%	10%
Medicatie	22%	30%
Toezicht overige domotica	0%	0%
Beperking eigen leven inrichten	34%	40%

Locatie Wervershof Kleinschalig wonen

Op locatie Wervershof bieden we huisvesting voor in totaal 33 cliënten op Kleinschalig Wonen. Er is een lichte afname zichtbaar bij het toepassen van onvrijwillige zorg in 2022 ten opzichte van 2023. In 2022 is er bij 6 van 46 (13%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast. In 2023 is er bij 4 van de 50 (8%) unieke cliënten onvrijwillige zorg toegepast. Er hebben in 2023 meer cliënten zorg ontvangen dan 2022. Het betreft de maatregelen mechanische fixatie, daarbij is een afname van 2 naar 1. Bij de maatregel insluiting geldt ook een afname van 2 naar 1 unieke cliënten. En de maatregel medicatie buiten de richtlijn met 2 unieke cliënten gelijk gebleven.

Uitsplitsing onvrijwillige zorg (KSW WH)	2022	2023
Mechanische fixatie	33%	25%
Insluiting eigen verblijfsruimte	33%	25%
Beperking vrijheid - overig	0%	0%
Medicatie	33%	50%
Toezicht overige domotica	0%	0%
Beperking eigen leven inrichten	0%	0%

Analyse Zorg Thuis organisatie breed

In 2023 is er minder onvrijwillige zorg geregistreerd in vergelijking met 2022. Opvallend is dat er bij Davidshof Zorg Thuis helemaal geen onvrijwillige zorg geregistreerd is.

Samenwerking Cliëntvertrouwenspersoon (Cvp) Wzd

In 2023 zijn er geen vragen/kwesties aan de Cvp voorgelegd in relatie tot de uitvoering van de Wzd. In 2023 is er opnieuw organisatiebreed kenbaarheid gegeven aan de Cvp. In 2023 is de Cvp tweemaal aanwezig geweest op beide locaties bij de woongroepen van kleinschalig wonen. Deze bezoeken worden van tevoren kenbaar gemaakt. In het huisblad en de website van de organisatie staan de gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon vermeldt.

Klachtenbehandeling

In 2023 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 2023 zijn er maatregelen conform stappenplan aan de extern deskundige voorgelegd. Hierin heeft de organisatie een samenwerking met De Haven. Eveneens vindt er met enige frequentie intercollegiale afstemming 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'. In 2023 is het implementatieplan ter goedkeuring voorgelegd aan de CR en in afstemming met de CR zijn de cliënten en wettelijk vertegenwoordigers geïnformeerd over de pilot openstelling op locatie Davidshof eind januari 2024.

Geleerde lessen

In het jaar 2023 is er vanuit het gedachtegoed van de Wzd 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 2022, 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 bespreekpunt blijft. Bij nieuwe instroom medewerkers moet de organisatie hier bedacht op blijven. Dit is een leerpunt dat wij meenemen binnen het scholingsaanbod nieuwe medewerker 2024 en in de inwerkperiode van nieuwe medewerkers.
- De Wzd is maatwerk per cliënt. Dit staat centraal tijdens de bepaling van zorg voor een cliënt.
- Het denken in alternatieven en andere mogelijkheden om onvrijwillige zorg te kunnen voorkomen is een punt wat blijvend aandacht vergt. Er is een breed 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 is er 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 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 nog steeds als ingewikkeld ervaren. Hiervoor hebben wij als organisatie de keuze gemaakt de registratie in het ECD tijdens de gedragsvisite te laten plaatsvinden in afstemming met de aanwezigen. Uiteraard vindt er afstemming plaats met 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

Ook in 2023 blijft het voortdurend aandacht behoeven om te denken in alternatieven en onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen. In 2024 zal de focus op verdere openstelling deuren liggen en welke technologie hier rand voorwaardelijk aan kan bijdragen in het kader van vrijheid versus veiligheid op individueel niveau. In 2024 zal de beleidsnota Wet zorg en dwang worden geactualiseerd wanneer de definitieve wetswijziging bekend is.

Samenvatting kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg

Verslagjaar 2023 - St. Pieters en Bloklands Gasthuis, Amersfoort

BIJLAGE 2 - Factsheet samenvatting kwaliteitsgegevens

Personeelssamenstelling

Organisatieomvang
Gemiddeld waren er **334** zorgmedewerkers in dienst bij PBG in 2023



- 65% van de medewerkers had een vast contract
- 25% van de medewerkers had een tijdelijk contract
- 10% van de medewerkers was uitzendkracht/personeel niet in loondienst

25

Gemiddelde waren er **25 stagiairs** actief binnen het zorgproces bij PBG

Gemiddelde waren er **166 vrijwilligers** actief binnen het zorgproces bij PBG



Ziekteverzuim

Het gemiddeld ziekteverzuim van personeelsleden binnen PBG was in het afgelopen jaar **9,16%**. In de maand juli was het verzuim met **6,80%** het laagst. In februari was het verzuimpercentage met **12,30%** het hoogst.

Personeelsbudget vs PNIL

Gemiddeld is **10,3%** van het personeelsbudget uitgegeven aan uitzendkrachten of PNIL.



182 fte

Gemiddeld aantal FTE bij PBG



0,92 fte

Gemiddelde inzet per client



19,8 uur

Gemiddelde omvang van het arbeidscontract

In- en uitstroom

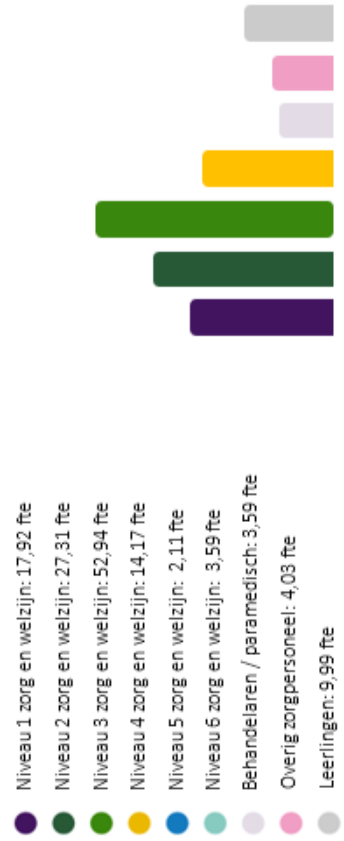


De gemiddeld instroom van nieuwe medewerkers was in **23%** (76 nieuwe medewerkers)



De gemiddeld uitstroom van nieuwe medewerkers was in **34%** (112 nieuwe medewerkers)

Verdeling ingezette kwalificatieniveaumix





Lijst van afkortingen

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BIG	Beroepen in de individuele gezondheidszorg/kwalificaties en toetsing
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
Wmcz	Wet Medezeggenschap Zorginstellingen
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Wzd	Wet Zorg en dwang
ZT	Zorg Thuis
Zvw	Zorg Verzekeringswet
ZZP	Zorg Zwaartepakket