

KWALITEITSJAARVERSLAG 2023 BERGWEIFE

Goedgekeurd tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht

d.d. 23 mei 2024



BERGWEIFE

Voskuilenweg 12
6416 AK Heerlen
Tel. 045-5741515
info@bergweide.nl
www.bergweide.nl

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Voorwoord van de Raad van Bestuur..... | 3 |
| 2. Wie zijn wij | 4 |
| 3. De doelstellingen van Bergweide van 2023..... | 4 |
| 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5 |
| 3.2 Wonen en welzijn..... | 6 |
| 3.3 Veiligheid..... | 8 |
| 3.4. Leren en verbeteren van kwaliteit | 14 |
| 3.5 Leiderschap, governance en management | 19 |
| 3.6 Gebruik van hulpbronnen | 20 |
| 3.7 Gebruik van informatie | 21 |
| Bijlage 1: Analyse toepassing onvrijwillige zorg 2023 | 24 |
| Bijlage 2: Jaarverslag VVAR 2023 VVAR..... | 28 |
| Bijlage 3: Jaarverslag Cliëntenraad 2023..... | 30 |
| 1. Inleiding..... | 31 |
| 2. Samenstelling Cliëntenraad..... | 31 |
| 3. Vergaderingen Cliëntenraad | 32 |
| 4. Geëvalueerde en besproken onderwerpen | 32 |
| 5. Advies- en instemmingsaanvragen | 32 |
| 6. Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde zijn geweest | 33 |
| Deelname aan brainstormsessie jaarplan 2024 | 33 |
| Cliëntvertrouwenspersoon WZD..... | 33 |
| Bespreking resultaten cliënttevredenheidsonderzoeken | 33 |
| Koffiemoment met (contactpersonen van) nieuwe bewoners..... | 34 |
| Participatie en advisering van de cliëntenraad | 34 |
| Audit HKZ..... | 35 |
| Communicatie | 35 |
| Jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht..... | 35 |
| Jaarlijks overleg met de vertrouwenspersoon cliënten | 35 |

1. Voorwoord van de Raad van Bestuur

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2023 waarin Stichting Verpleeghuis Bergweide, hierna te noemen Bergweide, verantwoording af legt over het gevoerde beleid in 2023. We blikken in dit verslag terug op de doelen vanuit het kwaliteitsjaarplan 2022 en het meerjarenbeleidsplan 2022-2024. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijke voor deze verantwoording.

Overeenkomstig met 2022 heeft Bergweide het onderdeel personeelssamenstelling opgenomen in het bestuursverslag. Dit onderdeel werd voorheen als thema uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag.

De doelstellingen voor 2023 zijn tot stand gekomen in samenspraak met het Managementteam, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de VVAR en diverse functionarissen binnen Bergweide. De doelstellingen zijn goedgekeurd door de Raad van Toezicht. De voortgang van het jaarplan is elk kwartaal met het Managementteam, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht besproken. De uitwerking van de jaardoelen voor 2023 is naar tevredenheid verlopen; vrijwel alle doelstellingen zijn behaald. Enkele doelstellingen zullen in 2024 worden afgerond en een enkele doelstelling is vanwege voortschrijdend inzicht niet meer van toepassing.

De ouderenzorg zit middenin een transitie. De steeds verder toenemende zorgvraag, de vergrijzing en de arbeidskrapte vragen van ons een andere inrichting van het zorglandschap. Dit zorglandschap wordt mede opnieuw vormgegeven door de introductie van het IZA, het WOZO en het nieuw te introduceren generiek kompas voor de ouderenzorg. Bergweide heeft in 2023 ingezet op het blijven meenemen van medewerkers, cliënten, bewoners, verwanten en de gremia in deze ontwikkelingen. Bergweide heeft in 2023 Clarahuys geopend (geclusterde VPT-woonvorm) om te voldoen aan de veranderende behoeften van onze (toekomstige cliënten en bewoners) aansluitend bij de WOZO uitgangspunten: zelf als het kan, digitaal als het kan, thuis als het kan.

Tot slot rest hier een zéér groot dankwoord aan alle medewerkers en andere betrokkenen bij onze organisatie voor hun niet aflatende steun aan onze bewoners en cliënten en aan elkaar.

J.E.A. Drossaert
Raad van Bestuur

2. Wie zijn wij

Bergweide is een trotse zorgaanbieder met een authentieke zorg- en mensvisie. Onze werkwijze is belevingsgericht en menslievend. We bieden zorg op een plek waar bewoners én medewerkers zich thuis mogen en kunnen voelen. Bergweide onderscheidt zich door haar doorleefde zorgvisie en de hieraan gekoppelde centrale waarden en werkwijze.

“Menslievendheid en menswaardigheid vanuit welgemeende zorgzaamheid en vakmanschap in wederkerige relaties die we met elkaar willen aangaan.”

Bergweide biedt zware chronische (somatisch en dementie) zorg aan ouderen binnen de regio Parkstad, met name vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Deze zorg wordt intramuraal geleverd én als Volledig Pakket Thuis (VPT). In november 2023 is onze geclusterde VPT-locatie aan de Gasthuisstraat (Clarahuys) gerealiseerd en kunnen mensen met een Wlz-indicatie hun intrek nemen. Bergweide biedt ook chronische zorg (wijkverpleging vanuit de zorgverzekeringswet en VPT in de wijk) aan kwetsbare ouderen thuis vanuit de visie om hen te ondersteunen om zolang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Bergweide richt zich hierbij met name op mensen die in de nabijheid van ons verpleeghuis en Clarahuys wonen.

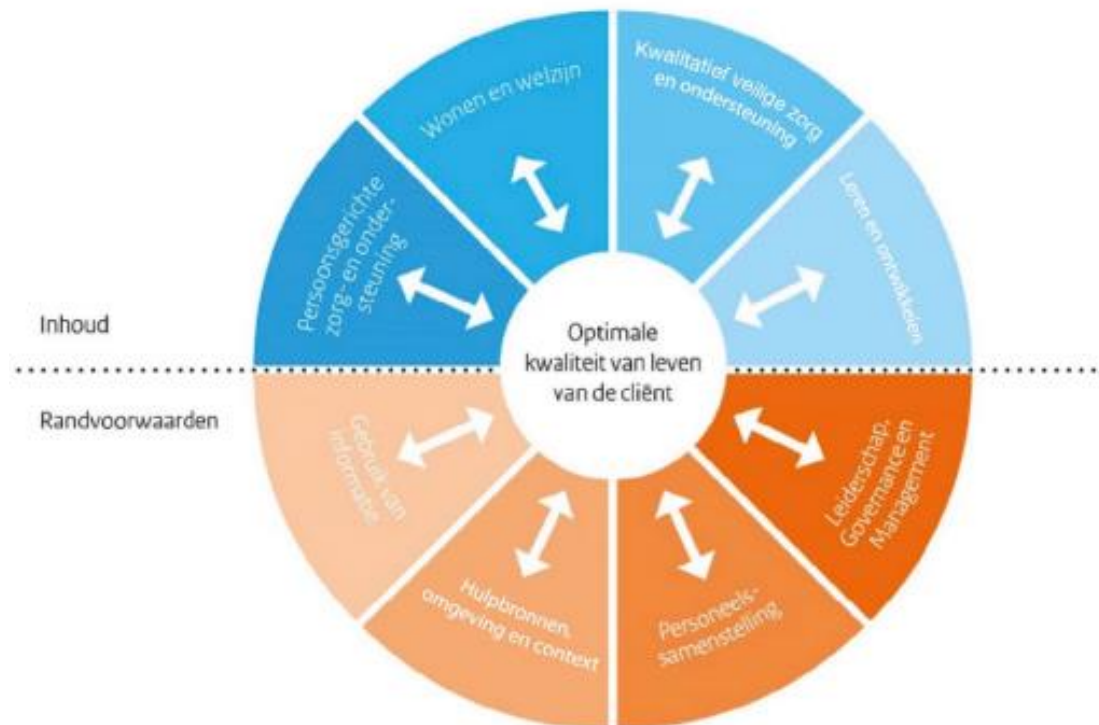
Een overzicht van het aantal bewoners per indicatie en type zorg is te vinden in ons bestuursverslag 2023 onder hoofdstuk 2.3.2. Bewoners/cliënten en bijbehorende opbrengsten.

3. De doelstellingen van Bergweide van 2023

In 2023 heeft Bergweide verschillende doelen gesteld. Deze doelen zijn primair vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2022-2024 en het kwaliteitsjaarplan 2023. Op basis van het zorginkoop beleid CZ 2024-2026 heeft Bergweide in Q3 2023 een nieuw integraal strategisch plan 2024–2026 geschreven ter vervanging van het meerjarenbeleidsplan 2022–2024. In Q4 zijn dan ook voorbereidingen getroffen om enkele acties uit het strategisch veranderplan 2024-2026 in 2024 te kunnen realiseren.

Het Meerjarenbeleidsplan toont in grote lijn de gestelde doelen voor de periode 2022-2024. Het Kwaliteitsjaarplan 2023 is hiervan een afgeleide en omschrijft voor het betreffende jaar de concrete doelstellingen van waaruit de teamdoelstellingen per dienst of afdeling worden omschreven. Dit kwaliteitsjaarverslag blikt terug op de doelen uit 2023. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (incl. addendum VPT) en het kwaliteitskader wijkverpleging geven aan hoe ontwikkelingsgericht gewerkt kan worden aan de verbetering van de kwaliteit in de zorg. Dit

hoofdstuk is opgebouwd aan de hand van het integraal model voor het dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit in de verpleeghuiszorg.



Het onderdeel “personeelssamenstelling” wordt beschreven in ons bestuursverslag 2023.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bergweide zet vanuit haar visie sterk in het op leveren van persoonsgerichte, belevingsgerichte, menslievende en kleinschalige zorg, waarbij ‘contact’ en ‘ontmoeting’ sleutelwoorden in onze visie op zorg zijn. Wij bieden die zorg met liefdevolle zorgzaamheid, individuele aandacht en professioneel vakmanschap.

Bergweide doet dit onder andere door passende zorg te bieden aan haar bewoners en cliënten en de behoeftes en wensen van de bewoners leidend te laten zijn. Bergweide bereidt zich al geruime tijd voor op de veranderingen die de zorgtransitie met zich mee brengt voor onze medewerkers, bewoners, cliënten en verwanten. Deze transitie is onder andere te zien in de ontwikkeling met betrekking tot de komst van het integraal zorg akkoord (IZA), het kader ‘passende zorg’, Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en de komst van het integrale kwaliteitskader ouderenzorg. Deze ontwikkeling is uitgebreid beschreven in hoofdstuk 3.5. vanaf pagina 19.

In 2023 zijn we in dit kader ook gestart met het implementeren van de beweging passende zorg met behulp van de Cliëntenraad en de VVAR die een voortrekkersrol op zich neemt. De VVAR heeft het begrip in alle werkoverleggen op de afdelingen (incl. de thuiszorg) geïntroduceerd en de medewerkers gestimuleerd om zelf met initiatief te komen m.b.t. passende zorg. Daartoe wordt het normenkader passende zorg gebruikt. Het onderwerp heeft ook een prominente plek in het kwaliteitsjaarplan 2024 en blijft onderwerp van gesprek.

In 2023 heeft Bergweide een digitale koppeling gerealiseerd tussen het medisch dossier van Novicare, onze (para) medische dienstverlener en het zorgdossier van Bergweide. Op deze manier wordt noodzakelijke informatie uit het medisch dossier realtime inzichtelijk in het zorgdossier voor verpleegkundigen. De digitale koppeling heeft bijgedragen aan een vermindering van administratieve handelingen en daarmee is ook de foutgevoeligheid verkleind, informatie wordt automatisch gekoppeld en hoeft niet meer handmatig te worden overgenomen.

Bergweide vindt het van wezenlijk belang in het kader van persoonsvolgende zorg dat er een goede regionale samenwerking is en dat organisaties Bergweide goed op waarde weten in te schatten. Dit geldt natuurlijk ook omgekeerd. Bergweide neemt daarom deel aan diverse regionale werkgroepen en netwerken. Het is belangrijk voor Bergweide om zich op de externe markt te focussen. Hierbij profileert Bergweide zich nadrukkelijk ten aanzien van haar kwaliteiten, diensten en producten. Bergweide onderscheidt zich hier door haar (persoonsgerichte) zorg- en mensvisie. Het is dan ook van groot belang deze gericht uit te dragen naar de externe markt.

Extramurale zorg

Belevingsgerichte zorg is verankerd binnen Bergweide en hangt nauw samen met het bieden van persoonsgerichte zorg en passende zorg. Op vele manieren werken we bij Bergweide aan het stimuleren van belevingsgerichte zorg. Binnen de thuiszorg stimuleert Bergweide het behouden van of het creëren van sociale contacten in de wijk. Daarom worden de zorgmomenten zoveel mogelijk aangepast aan de planning van de sociale contacten van de cliënten en vormt de informele zorg een belangrijke pijler binnen de zorgverlening. Bergweide streeft ernaar om nog meer aan te sluiten bij de WOZO uitgangspunten: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan.

3.2 Wonen en welzijn

Bergweide vindt het belangrijk dat een bewoner een thuisgevoel heeft en zo gewoon als mogelijk kan wonen. Diverse professionals zijn samen met bewoners en cliënten continu aan de

slag om kwalitatief hoogstaande persoonsgerichte zorg te bieden met veel aandacht voor het welzijn van de bewoner/cliënt.

Sinds 2022 heeft Bergweide veel aandacht voor de voorbereiding op de opening van Clarahuys, een nieuwe locatie binnen onze Stichting. Clarahuys is een geclusterde VPT-locatie. Bergweide heeft ervaring met het bieden van VPT-zorg in de wijk maar het bieden van VPT-zorg binnen een geclusterde setting brengt nieuwe uitdagingen en kansen met zich mee. Bergweide sluit zich aan bij de uitgangspunten van het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO); *zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan*. Met de opening van Clarahuys heeft Bergweide de kans om alle processen en de manieren van werken aan te sluiten bij deze uitgangspunten en de recente ontwikkelingen met betrekking tot eigen regie, passende zorg, familieparticipatie, zelfredzaamheid etc. Bergweide heeft medewerkers meegenomen in de voorbereidingen op de opening van Clarahuys en samen gesproken over de manier van werken en denken binnen Clarahuys. Ook de Cliëntenraad is hier nauw bij betrokken om de zorgvisie van Bergweide en de transitie-gedachtengang goed vorm en inhoud te geven binnen deze nieuwe locatie.

Sinds november 2023 biedt Clarahuys cliënten de mogelijkheid om zelfstandig te blijven wonen in een beschermde woonomgeving. De cliënt blijft de eigen leefstijl hanteren zoals de client dat wenst en altijd heeft gedaan met ondersteuning van het sociale netwerk en van Bergweide. Onze benadering is belevingsgericht met veel aandacht voor de mogelijkheden en eigen regie/autonomie van de client met een individueel aanbod en benadering.

Met de opening van Clarahuys heeft Bergweide haar *portfolio* uitgebreid en kunnen we een zeer divers zorgaanbod bieden aan kwetsbare ouderen in de nabijheid.

Interdisciplinaire samenwerking

Binnen Bergweide dragen diverse disciplines bij aan het welzijn van bewoners. Om het welzijn van bewoners te bevorderen is een zo optimaal mogelijke (inter-)disciplinaire samenwerking nodig tussen de psychologen, vaktherapeuten, specialisten onbegrepen gedrag, activiteitenbegeleiding, de medische/paramedische dienst, de verzorging en de informele zorg.

In 2023 heeft Bergweide nog meer ingezet op het bevorderen van familieparticipatie. Bij inhuissgesprekken wordt dit thema standaard besproken met familie. Ook tijdens MDO's is dit een vast onderdeel van de agenda. De toegenomen aandacht voor het thema onder medewerkers blijkt o.a. uit de resultaten van de interne (HKZ) audit 2023 (zie blz. 10).

In 2024 gaat Bergweide het beleid omtrent familieparticipatie en mantelzorg herdefiniëren en passend maken aan onze huidige visie en (landelijke) ontwikkelingen.

Vaktherapie

Bergweide biedt haar bewoners vaktherapie in de vorm van muziek en beweging. Vaktherapie is een bewezen effectieve methode om bewoners uit hun isolement te halen en om uiting te kunnen geven aan emoties. Observaties laten zien dat de inzet van vaktherapie een positief effect heeft op het gedrag en welbevinden van de individuele bewoner en daarmee ook op het groepsgebeuren binnen de huiskamer (na-ijleffect). Daarnaast hebben de vaktherapeuten aandacht voor de zorgmedewerkers en coachen zij hen om op eenvoudige wijze het positieve effect (zo lang mogelijk) vast te houden.

Specialisten onbegrepen gedrag

De specialisten onbegrepen gedrag ondersteunen medewerkers in het omgaan met gedragsproblematieken van bewoners door middel van onder andere zelfreflectie en de ABC-methode. Specialist onbegrepen gedrag kunnen door hun adviezen het toepassen van onvrijwillige zorg (bijv. medicatie) vaak voorkomen of uitstellen. Dit draagt bij aan het welzijn van onze bewoners en medewerkers.

Activiteiten

Bergweide hecht veel waarde aan het kunnen bieden van een breed scala aan activiteiten voor onze bewoners. Zo beschikt Bergweide over een uitgebreid aantal “verenigingen” waar onze bewoners deel van uit kunnen maken. Bergweide heeft zowel verenigingen waar actieve activiteiten worden ondernomen zoals wandelen (in een groep en individueel), meer bewegen voor ouderen, yoga en fietsen, als verenigingen met wat minder actieve activiteiten zoals de nostalgie vereniging of het samen lezen van de krant. Naast dit breed scala aan groepsactiviteiten heeft Bergweide in 2023 ingezet op nog meer bieden van individuele activiteiten die aansluiten bij de wens van de individuele bewoner en op zoveel mogelijk behoud van externe sociale netwerk. Bergweide heeft ook een specifiek aanbod voor bewoners met een vergevorderde vorm van dementie, denk hierbij aan inzet van het muziekwaterbed, de snoezelkamer, en complementaire zorg zoals aromatherapie en massages.

3.3 Veiligheid

Bergweide hecht veel waarde aan het veiligheidsbewustzijn binnen de organisatie en het veilig handelen. Veiligheid gaat niet alleen over zorginhoudelijke veiligheid; vanuit wet- en regelgeving gelden ook veiligheidseisen t.a.v. medewerkers, gebouw, leefomgeving, materialen en dergelijke.

Cliënt – RI&E

Binnen Bergweide vindt voor iedere bewoner en VPT-cliënt een prospectieve risico-inventarisatie (cliënt-RI&E) plaats. Bij de uitvoering van een cliënt-RI&E zijn bij inhuizing en voor elk MDO de risico's betreffende de bewoner/cliënt in kaart gebracht. Binnen de extramurale zorg wordt de ARBO-checklist ingezet om er zeker van te zijn dat er veilig, gezond en hygiënisch zorg geleverd kan worden. Risico's en beheersmaatregelen worden vastgelegd in het persoonlijk zorgplan. Tussentijds vastgestelde wijzigingen in risico's worden vastgelegd. De cliënt-RI&E biedt door de inschatting vooraf meer handvatten om sneller actie te nemen op mogelijke risico's. Bij deze risico-inventarisatie wordt gebruik gemaakt van gedegen meetinstrumenten. Voor elk MDO-overleg wordt de cliënt-RI&E geëvalueerd en waar nodig aangepast en vertaald naar acties en/of doelen. Elke bewoner/cliënt wordt normaliter (minimaal) één keer per jaar besproken in een MDO.

In het kader van het kwaliteitsmanagement systeem (HKZ) voert Bergweide jaarlijks een interne en een externe kwaliteitsaudit uit. Bergweide voert ook jaarlijks een aantal zorginhoudelijke thematische audits uit met als doel het voortdurend blijven ontwikkelen en verbeteren. Indien de audit hiervoor aanleiding geeft, wordt een verbeterplan opgesteld met verbeteracties die systematisch worden geëvalueerd door middel van de PDCA-cyclus.

Interne HKZ-audit

Op 21 november 2023 heeft de interne kwaliteitsaudit plaatsgevonden met als onderwerp '*inhuizing en in zorg nemen bewoners/cliënten*'. In 2023 heeft Bergweide de keuze gemaakt om een deelproces te auditeren i.p.v. een HKZ brede audit. Met deze keuze kan diep op een proces worden geauditeerd en kunnen mogelijke concrete en inhoudelijke verbeterpunten worden opgehaald om het proces te verbeteren. Op basis van dit proces zijn auditees geselecteerd die in hun rol betrokken zijn bij het inhuizingsproces/het in zorg nemen bewoners/cliënten. Verder heeft Bergweide 1 auditor ingezet per auditgesprek i.p.v. een auditduo zoals de voorgaande jaren.

Er zijn geen kritieke afwijkingen geconstateerd tijdens de interne audit. De auditees zijn bekend met de documentatie en procedures m.b.t. het in zorg nemen van cliënten en het inhuizen van bewoners. Een observatie betreft de constatering dat het administratieve deel m.b.t. het in zorg nemen bewoners voor Clarahuys nog niet geheel naar tevredenheid verloopt. Er bestaat onduidelijkheid over diverse taken en verantwoordelijkheden m.b.t. het in zorg nemen van cliënten waardoor het proces te veel tijd in beslag neemt. De cliëntenadministratie is betrokken

bij het verbeteren van de zorg administratieve processen m.b.t. Clarahuys en in 2024 is een locatie bezoek gepland met de externe cliëntenadministratie.

Externe HKZ-audit

Op 6 en 7 februari 2023 heeft de externe HKZ-audit plaatsgevonden. Deze audit is positief verlopen. Voorbeelden van sterke punten die zijn benoemd betreffen:

- De wijze waarop de RIE is uitgevoerd in 2022 en dan met name de hoge betrokkenheid van medewerkers
- Een andere positionering van de niveau 6 verpleegkundigen binnen de organisatie met verantwoordelijke taken op het gebied van inhoud van zorg.
- Het begrip passende zorg is bekend binnen de organisaties. Binnen de organisatie wordt al heel veel gedaan aan passende zorg. Inspelen op de wens van de bewoner en de betrokkenheid van familieleden.

Er zijn tijdens de audit een drietal observaties geconstateerd. Deze observaties betreffen:

- Het inkoopbeleid dient nader te worden uitgewerkt en vastgesteld
- Klein medische apparatuur wordt nieuw gekocht. De vervangingstermijn en/of op welke wijze Bergweide hiermee omgaat is niet in het HKZ vastgelegd.
- De organisatie evalueert procedures en documenten, echter is er wegens corona een achterstand gekomen in de evaluaties van procedures/documenten.

In 2023 zijn deze twee van de drie observaties ter hand genomen.

- Bergweide heeft door middel van een maandelijkse planning een deel van de achterstand in het evalueren van documenten in het HKZ handboek ingelopen en werkt inmiddels met een evaluatieplanning 2024.
- Bergweide heeft de Werkinstructie Klein medisch apparatuur geactualiseerd. De docent voorbehouden handelingen is daar leidend en controlerend in. De apparaten zijn opgenomen in een controle bij de huismeesters.

Het inkoopbeleid is nog niet geactualiseerd i.v.m. de komst van een nieuwe manager en teamleider facilitair. Het actualiseren van het inkoopbeleid staat gepland voor Q1/Q2 2024. Er wordt al wel getracht het aantal leveranciers terug te dringen.

Medicatie audit

De apotheek voert jaarlijks binnen Bergweide de medicatie audit (najaar 2023) uit. Hierbij wordt de kennis van de medewerkers van medicatie getoetst, de medicatieveiligheid wordt gecontroleerd en er wordt gekeken naar de bijdrage aan het verhogen van de medicatieveiligheid.

De resultaten zijn besproken met alle betrokkenen. De apotheek constateert in 2023 dat medewerkers erg betrokken zijn bij het medicatieproces en de afdelingen nette en overzichtelijke medicijnkarren gebruiken. Er zijn enkele afwijkingen in de medicatie-audit geconstateerd conform de normering uit 'veilige principes in de medicatieketen'. Een van deze afwijkingen betreft het overzichtelijk inrichten van de opiatenkast. Verder is het advies om de werkvoorraad ruimte opnieuw in te richten. Deze acties heeft Bergweide o.a. opgenomen in een verbeterplan dat in 2024 wordt besproken in de medicatiecommissie en het MT.

Audit hygiëne en infectiepreventie (HIP)

Er is een interne audit uitgevoerd, waarbij enkele aandachtspunten zijn geïdentificeerd en opgenomen in het actieplan voor 2024. Deze aandachtspunten omvatten onder andere de opslag en bestelling van medische artikelen, de reiniging en desinfectie van oppervlakken en materiaal, en het betrekken van Clarahuys in HIP-gerelateerde kwesties die voor hen relevant zijn.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) audit

In 2023 is een interne audit uitgevoerd, waaruit een aantal verbeterpunten is opgenomen in het nieuwe actieplan voor 2024. Voorbeelden van deze verbeterpunten zijn; Clarahuys betrekken in de HACCP richtlijnen, kennis vergroten van de medewerkers, en het organiseren van een week van de voedselveiligheid. Ook is voor 2024 een externe audit gepland.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Incidenten met bewoners en cliënten worden geregistreerd. Het periodieke overzicht van deze registraties wordt besproken binnen de MIC-commissie en maakt eventuele trends inzichtelijk. Op basis van deze trends wordt extra onderzoek gedaan naar deze trends of wordt -zo mogelijk- een verbeteractie opgesteld.

Specifieke meldingen worden geanalyseerd volgens de PRISMA-methode. Uit de regelmatig uitgevoerde PRISMA-analyses vloeien verbeteracties voort die worden gecommuniceerd binnen de gremia. Monitoring en evaluatie van de verbeteracties vinden plaats door de MIC-commissie. Hierdoor is effectmeting mogelijk en wordt de PDCA-cyclus voltooid. Ook vindt terugkoppeling plaats naar het MT, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht. In 2023 zijn teamleiders, HBO-verpleegkundigen, de manager zorg en de beleidsmedewerker (opnieuw) geschoold in het uitvoeren van PRISMA analyses. Deze scholing heeft bijgedragen aan het methodisch kunnen analyseren van incidenten op de afdelingen. In 2024 is een terugkomdag gepland.

Bij de kwartaalanalyse Q3 is gestart met een andere wijze van het analyseren van MIC-meldingen. Van iedere afdeling krijgt de afdelings-gebonden HBO-verpleegkundigen de kwartaalcijfers aangereikt met de vraag om de cijfers voorafgaande aan de MIC-commissie vergadering te duiden. Op deze manier is het verhaal achter het cijfers meer helder voor de commissieleden.

Tussen 1 januari en 31 december 2023 zijn er in **totaal** 506 MIC-meldingen geweest. Het ging hierbij om 285 valincidenten (8 fracturen), 130 medicatie-incidenten, 23 agressie incidenten; De andere incidenten betroffen stoten, knellen e.d.

Binnen Bergweide heerst een hoge meldcultuur. De medewerkers voelen zich veilig genoeg om incidenten te melden en bespreken deze meldingen ook binnen de teams. Daarnaast wordt in samenspraak met de familie van de bewoner vaak bewust een risico op valgevaar geaccepteerd om bijvoorbeeld de bewegingsvrijheid van de bewoner te vergroten. Bergweide is blij met deze meldingsbereidheid maar inventariseert ook de mogelijkheden om de administratieve lasten te verminderen. De MIC-commissie komt in 2024 met een voorstel voor het MT om het aantal MIC-registraties te verminderen op een passende wijze.

Meldingen minder ernstig geweld incidenten tussen bewoners

In 2023 zijn er 20 meldingen binnengekomen van minder ernstig geweld incidenten. Deze incidenten worden snel gesignaleerd door aanwezige medewerkers (24/7) maar kunnen toch plaatsvinden. De situaties worden altijd interdisciplinair (in bijvoorbeeld MDO's) besproken.

Melding Onbegrepen gedrag (MOG)

In 2023 hebben medewerkers 54 MOG-meldingen gedaan. De meldingen zijn voornamelijk fysiek en fysiek/verbaal van aard. Dit aantal betreft een daling ten opzichte van 2022 (71 MOG meldingen). In onderstaande tabel is het aantal meldingen per kwartaal inzichtelijk gemaakt en is de spreiding toegevoegd (het aantal meldingen dat te relateren is aan X aantal bewoners).

| | Q1 2023 | Q2 2023 | Q3 2023 | Q4 2023 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Aantal meldingen | 10 | 5 | 31 | 8 |
| Aantal unieke bewoners | 6 | 5 | 9 | 3 |

Tabel 1: spreiding en aantal MOG-meldingen per kwartaal 2023

Melding Ongevallen Personeel (MOP)

In 2023 zijn er drie MOP-meldingen (melding ongevallen personeel) geregistreerd. Zowel de cijfers met betrekking tot de MIC-, MOG- als de MOP-analyse worden na elk kwartaal besproken in het MT-overleg. Als hier extra acties benoemd worden, worden deze vanuit het management ingezet. De MOP-meldingen 2023 gaven hiertoe geen aanleiding.

Analyse Wet Zorg en Dwang

Conform wetgeving is het beleid in Bergweide er op gericht geen onvrijwillige zorg toe te passen bij bewoners en cliënten. Uitgangspunt van het beleid is dat onvrijwillige zorg weloverwogen wordt toegepast en alleen als alle andere mogelijkheden zijn uitgeput.

Binnen elk team is er structureel aandacht voor het toepassen van onvrijwillige zorg en de afbouw hiervan. Een analyse van de inzet van maatregelen is te vinden in [bijlage 1](#): Wet Zorg en Dwang. Naast deze analyse levert Bergweide twee maal per jaar een digitaal overzicht onvrijwillige zorg (op persoonsniveau) aan bij de IGJ.

Kwaliteitsindicatoren

In 2023 zijn de uitkomsten van de kwaliteitsindicatoren over het verslagjaar 2022 aangeleverd bij Zorginstituut Nederland. Begin 2023 werden de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid over 2022 uitgevraagd. Er zijn drie verplichte indicatoren:

- Advance Care Planning
- Bespreken medicatiefouten in team
- Aandacht voor eten en drinken

Daarnaast mag Bergweide uit zeven keuze indicatoren twee indicatoren kiezen waarop gemeten wordt. Bergweide heeft in samenspraak met de Cliëntenraad de keuze gemaakt om de volgende twee indicatoren over 2022 te meten:

- Decubitus
- Werken aan vrijheidsbevordering

De uitkomsten op deze indicatoren gaven geen aanleiding tot het schrijven van verbeterplannen. Voor het verslagjaar 2023 heeft Bergweide gekozen om dezelfde indicatoren als over 2022 te meten.

De resultaten zullen voor juli 2024 worden aangeleverd in het kwaliteitsportaal van het Zorginstituut en worden gepubliceerd in de openbare database.

Privacy & informatiebeveiliging

De FG (Functionaris Gegevensbescherming) heeft een terugkoppeling gegeven over de privacystatus van Bergweide per eind 2023. Hierbij is geïnformeerd over de stand van de privacy accountability bij Bergweide, d.w.z. hoe invulling is gegeven aan het nakomen van de AVG verplichtingen in 2023. Het jaar 2023 stond voor Bergweide op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens in het teken van consolidatie van de genomen technische en organisatorische maatregelen en het besteden van aandacht aan de relatie van deze beveiligingsmaatregelen met de normen volgens NEN 7510. Bergweide maakt vanaf 2023 ook gebruik van een uitgebreide back-up voorziening. Met deze back-up is data opgeslagen in Nederlandse datacenters. In 2024 streeft Bergweide naar het volledig voldoen aan de NEN7510 en werkt hieraan met een vastgesteld actieplan dat halfjaarlijks wordt besproken in het MT. Bergweide volgt alle ontwikkelingen m.b.t. de introductie van de Network and Information Security (NIS2) richtlijn.

In 2023 zijn er twee beveiligingsincidenten geweest, waarvan geen enkele als meldingsplichtig 'datalek' aan de AP was aan te merken.

3.4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Bergweide vindt het belangrijk medewerkers de kans te geven om te leren en te groeien. Bergweide gelooft dat een inspirerende werkomgeving het beste uit medewerkers tevoorschijn laat komen. Elkaar nodig hebben impliceert ook zorg hebben voor de ander, want alleen op deze wijze kan belevingsgerichte zorg gegeven worden aan bewoners en cliënten.

Binnen Bergweide wordt continu ingezet op leren met ruimte voor teamreflectie en intervisie.

Daarbij worden drie vormen van leren gehanteerd:

- Kennen, opdoen van theorie;
- Instrumenteel weten, vaardigheden opdoen; en
- Praktische wijsheid: wat is *hier, nu* goed om te doen of te laten.

In het jaarlijks opleidingsplan is inzichtelijk gemaakt welke scholingen plaatsvinden. Dit plan bevat structurele onderwerpen, zoals BHV-scholing, voorbehouden handelingen en individuele scholingen. Daarnaast komen jaarlijkse diverse onderwerpen aan bod.

Scholing rapportage SOAP

SOAP bevordert het bondig en volledig rapporteren zonder het uitgangspunt van belevingsgerichte zorg uit het oog te verliezen. Na afronding van deze training zijn medewerkers beter in staat om te observeren en te rapporteren in feiten en beleving en via het ECD te kunnen communiceren middels deze methodiek. In 2023 zijn enkele medewerkers (niveau 3 en 4), die de scholing nog niet eerder hebben kunnen volgen, geschoold in de basis SOAP scholing en hebben enkele medewerkers vanaf niveau 4 en hoger een verdiepende scholing gevolgd. Het effect van deze training is te zien in meer smart geformuleerde rapportages en doelstellingen in het ECD.

Structurele scholing Belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg (BGZ) blijft een belangrijk onderdeel van ons strategisch opleidingsplan. Bergweide maakt voor de training gebruik van een externe docent. Op iedere afdeling zijn 3 BGZ coaches werkzaam (1 BGZ coach per huiskamer), deze coaches zijn in 2023 verder opgeleid en zijn beter gepositioneerd binnen Bergweide. De coaches zijn herkenbaar als aanspreekpunt voor collega's, familie en vrijwilligers. Ook hebben de coaches kennis opgedaan over BGZ in relatie tot psychiatrie. Ter afronding van de scholing hebben de BGZ coaches op 24 november 2023 een mini-symposium belevingsgerichte zorg georganiseerd met een rondgang door het huis waarbij diverse disciplines hun rol omtrent BGZ hebben toegelicht en ervaringen rondom BGZ werden gedeeld.

Alle coaches samen vormen het grote BGZ-team. De leden van deze groepen zijn verzorgenden, verpleegkundigen, activiteitenbegeleiders, vaktherapeuten en leidinggevenden die fakeldrager zijn om het belevingsgerichte handelen en denken levend te houden middels coaching binnen hun team. Zij reflecteren op hun eigen handelen binnen de genoemde groepen om zodoende te groeien in het beoefenen van belevingsgericht werken en denken. In 2023 is het grote BGZ-team meermaals samengekomen en is er gesproken over alle actualiteiten en ontwikkelingen hieromtrent. In 2023 is geconstateerd dat er weinig nieuwe medewerkers beschikbaar waren voor het volgen van de BGZ basis cursus. Daarnaast is geconstateerd dat de basiscursus BGZ i.c.m. de SOAP scholing voor helpenden en zorghulpen niet goed aansluiten bij de behoeften van deze medewerkers. Voor 2024 is daarom een nieuwe opzet scholing ontwikkeld die wordt verzorgd door een interne medewerker en die veelal praktischer is van opzet.

Coaching en Reflectie

Binnen Bergweide is veel aandacht voor coaching en training-on-the-job. We zijn van mening dat onze medewerkers hier het meeste van leren omdat dit herkenbaar en invoelbaar is. Bovendien is het ook praktisch van aard. Onderdeel hiervan is dat we gebruik maken van

videoreflectie. Binnen Bergweide zijn coaches voor diverse zorginhoudelijke onderwerpen beschikbaar. Zij zorgen er voor dat het betreffende onderwerp met regelmaat op de agenda staat van werkoverleggen en fungeren als inhoudsdeskundigen voor hun collega's. Denk hierbij aan de HIP-coaches, de WZD-coaches en de Sfeercoaches.

Keyusers ICT

In 2022 is in kaart gebracht tegen welke obstakels medewerkers aanlopen op het gebied van digitalisering. Op basis van deze inventarisatie is eind 2023 een scholing geweest voor een aantal medewerkers om daarna te kunnen fungeren als ICT key-users met als doel onze digitale systemen optimaal te benutten en medewerkers te ondersteunen bij praktische vragen. In 2024 zullen de key-users worden ingezet om collega's te gaan ondersteunen in het verbeteren van hun digivaardigheden.

Scholingen conform opleidingsplan 2023

Conform het opleidingsplan hebben de volgende scholingen in 2023 plaatsgevonden:

- Scholing betreffende opleiding tot (HBO-) verpleegkundige, verzorgende en helpende
- Scholingen palliatieve zorg verdiepingen voor MBO en HBO verpleegkundige
- Voorbehouden handelingen scholing (praktijkscholing en e-learning)
- Interne klinische lessen (BGZ, medicatie, voeding)
- Til technieken
- Scholing wondzorg (enkele verpleegkundigen)
- Individuele scholingen
- OR-scholing
- Analytisch en feitelijk rapporteren volgens SOAP methode (inc. verdieping)
- BGZ specialisten scholing
- BHV Scholingen
- Omgaan met alarmmeldingen voor receptionisten

De training voor ondersteuners gedragsmeldingen heeft in 2023 niet plaatsgevonden vanwege andere inhoudelijke keuzes binnen de commissie, in 2024 zal deze scholing plaatsvinden.

Ontwikkeling van vrijwilligers

In 2023 zijn twee bijeenkomsten voor onze vrijwilligers georganiseerd (april en november). De bijeenkomst van april stond in het teken van de vrijwilligers meenemen in de gedachtegang van het bieden van passende zorg (zorgtransitie). In november heeft een van de

gedragstherapeuten een korte scholing gegeven aan onze vrijwilligers over onbegrepen gedrag en handvatten gegeven hoe in bepaalde situaties omgegaan kan worden met dit gedrag.

Externe leernetwerken

Om te kunnen leren van elkaar en om de kwaliteit te verbeteren, is het van belang dat zorgorganisaties deel uit maken van een leernetwerk. Bergweide vormt samen met Zorggroep Beek, de Beyart, Nobama Care, Delphinium, De Keerderberg en Martha Flora een leernetwerk. Binnen dit netwerk vindt er op diverse niveaus (manager niveau, beleidsmedewerker niveau, verpleegkundige niveau) uitwisseling van kennis en ervaring plaats en wordt actief van elkaar geleerd.

Regionale projecten

Bergweide heeft een actieve rol binnen het Netwerk Palliatieve Zorg Oostelijk Zuid-Limburg en draagt bij aan het oprichten van een palliatief netwerk voor de gehele provincie in het kader van het IZA.

Bergweide maakt tevens deel uit van het regionetwerk ouderenzorgorganisaties Zuid Limburg (sinds eind 2023: ZorgConnect Zuid-Limburg genoemd). Binnen dit netwerk is in 2023 o.a. :

- een regiokompas ontwikkeld met actielijnen en een afwegingskader voor projecten
- voorbereidingen gestart voor een (digitale) kennisinfrastructuur
- voorbereidingen gestart voor verdere versterking regiosamenwerking

Voor de periode 2022-2026 heeft VWS transitie middelen beschikbaar gesteld om per regio te werken aan het toegankelijk, kwalitatief goed en betaalbaar houden van de ouderenzorg. VWS zet onder meer in op het gebied van de arbeidsmarkt, het scheiden van wonen en zorg en innovaties en technologie. In het kader van deze gelden zijn diverse projecten gestart om een betekenisvolle bijdrage te leveren aan bovenstaande doelen.

Bergweide heeft in 2023 deelgenomen aan vijf projecten:

PraktijkLeerVersterkers

Dit project richt zich op het verbeteren van praktijk- en werkbegeleiding in de zorgpraktijk. Het omvat het versterken van de begeleiding voor studenten, het verminderen van de belasting voor begeleiders, het opleiden van meer werkbegeleiders en het versnellen van de inzetbaarheid van studenten. Doelen voor de langere termijn zijn verbeterde kwaliteit van begeleiding, positieve invloed op arbeidsmarktbeleid en modern werkgeverschap.

Integraal Capaciteitsmanagement

Dit project omvat de ontwikkeling van op AI-gebaseerde tools en strategische benaderingen voor optimalisatie van personele inzet, taakdifferentiatie en samenwerking. Na een 2-jarig programma kan de organisatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau scenario's ontwikkelen rekening houdend met de (regionale) capaciteit en cliënt specifieke zorgbehoeften.

Samenwerking Specialist Ouderengeneeskunde in de wijk

Dit project heeft als doel de inzet van een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) 24/7 te organiseren en financieren, ongeacht waar de cliënt woont. De aanpak omvat eenduidige triage, taakherschikking, continue scholing van zorgteams en huisartsen, digitale systemen en samenwerking tussen zorgorganisaties. Beoogde resultaten zijn vraaggerichte zorg, afname van behandelaren, toename van expertise bij zorgmedewerkers en het voldoen aan kwaliteitskaders. Gestreefd wordt naar innovatieve zorgopties en samenwerking tussen zorgorganisaties. Bergweide heeft in 2023 als sparringpartner gefungeerd maar heeft zelf geen gebruik gemaakt van deze SO. In 2024 stopt onze rol als sparringpartner.

Buurthub 'iedereen doet mee in de wijk'

Dit project richt zich op het bevorderen van brede samenwerking in de ouderenzorg. Doel is een toekomstbestendig netwerk te creëren voor integrale ondersteuning en participatie van ouderen in hun eigen omgeving door samenwerking met zorg- en niet-zorgpartners. Focus ligt op welbevinden en het verminderen van professionele ondersteuning. Betrokken partners zijn VVT-partijen, welzijns- en medische organisaties. Ook is er sprake van burgerparticipatie.

Spil in de wijk

Dit project richt zich op het veranderende zorglandschap in de gezondheidszorg en het door samenwerking komen tot duurzame zorgoplossingen. Hoofddoel is welbevinden van cliënten vergroten door inzet van buurtschakels. Dit is vaak een duo van zorg- en welzijnsprofessionals die zich inzetten voor het (verbeteren van het) welbevinden van buurtbewoners en informele zorgvragen oppakken (en de inzet van formele zorg beperken) waardoor mensen langer thuis kunnen blijven. Subdoelen omvatten het verbeteren van de levenskwaliteit, het verminderen van zorggebruik, kostenbeheersing en het versterken van het sociale netwerk in de wijk. De projectorganisatie werkt samen met het project 'Hub'.

3.5 Leiderschap, governance en management

Bergweide is zich erg bewust van het feit dat het anders moet in de (ouderen-)zorg om ervoor te zorgen dat we duurzame, passende en toegankelijke en betaalbare zorg kunnen blijven bieden. Bergweide omarmt daarom de WOZO-uitgangspunten en is een actieve deelnemer in de regio, aan de door zorgaanbieders en CZ zorgkantoor ingezette beweging om de ouderenzorg toekomstbestendig te houden.

In 2023 heeft Bergweide verder gebouwd op de stappen die in 2022 zijn gezet naar aanleiding van deze transitie. Het thema transitie ouderenzorg (intern ook veelvuldig passende zorg genoemd) is een vast onderdeel op de agenda van de werkoverleggen op de diverse afdelingen. Het thema leeft en er wordt over gepraat. Dit blijkt onder andere uit de resultaten van de interne audit eind 2023.

In het kwaliteitsjaarplan 2024 is de volgende actie opgenomen:

Iedere afdeling (zowel zorg als facilitair) heeft in 2024 minimaal 2 concrete acties (minimaal 1 actie eind Q1 en minimaal 1 actie eind Q3) geformuleerd en geïmplementeerd die te relateren zijn aan het thema passende zorg (anders denken en werken). De acties dienen financieel passend te zijn en bij te dragen aan de kwaliteit van zorg. De geformuleerde acties zijn tussen de teams gedeeld om van te leren en elkaar te blijven stimuleren en enthousiasmeren.

Bergweide heeft de visie dat ook samenwerking met andere (zorg-)organisaties een belangrijke factor is in de toekomstbestendigheid van de ouderenzorg. Bergweide maakt dan ook onderdeel uit van allerlei samenwerkingsverbanden op diverse niveaus. In 2023 heeft Bergweide voorbereidingen getroffen om in 2024 intensiever te gaan samenwerken met De Beyart, Zorggroep Beek, Nobamacare en Delphinium. Deze samenwerking krijgt vorm door het gezamenlijk oppakken van thema's als technologische zorginnovatie, duurzaamheid en personele inzetbaarheid. Tevens is gesproken over mogelijke samenwerking op onderdelen om onze capaciteit beter te kunnen benutten t.b.v. een efficiëntere bedrijfsvoering.

Bergweide heeft mede door deelname aan het project capaciteitsmanagement geconstateerd dat veel taken die in het verleden werden gezien als *zorgtaken* beter zijn te classificeren als welzijns- of ondersteunings gerelateerde handelingen en daarmee door anders opgeleiden of door inzet van informele zorg kunnen worden uitgevoerd. Deze verandering vergt van

Bergweide een cultuurverandering die uitvoerig wordt besproken binnen de diverse gremia. In de interne notitie herijking personele formatie beschrijven we de weg die wij ingeslagen hebben om geleidelijk te werken aan een aangepaste personele formatie met meer zorghulp en helpenden en een lichte daling in het aantal verzorgenden. Middels behoud van de ruime formatie verpleegkundigen en de positionering van de HBO-verpleegkundigen (sinds 2023) als regisseur van het zorgproces garandeert Bergweide haar hoge kwaliteit van zorg.

VVAR

In 2023 heeft de VVAR de zelfevaluatie palliatieve zorg afgerond en hier een verbeterplan voor opgesteld. Onderdeel hiervan is het actualiseren van Beleidsstuk Levensende. In 2023 heeft de VVAR ook haar rol gepakt om samen met de afdelingen na te denken welke acties kunnen worden opgepakt om nog passendere zorg te kunnen bieden én in de toekomst te blijven bieden. De VVAR heeft ook advies gegeven voor het inzetten van een arbeidsbesparende innovatie, namelijk een automatische medicijndispenser Medido. Deze zal in 2024 worden geïmplementeerd.

Crisisbeheersing

In 2023 heeft Bergweide in samenwerking met het een externe partij genaamd *Het Netwerkcentrum* het concept beleid crisisbeheersing afgerond. Deze wordt in Q2 2024 vastgesteld. Het crisisteam heeft in Q4 2023 een training crisisbesluitvorming gevolgd met een simulatie van een mogelijke crisis. Het crisisteam heeft onder andere geleerd om met het Beeld-Oordeel-Besluit (BOB) model te werken. In 2024 worden afspraken gemaakt dit te borgen.

3.6 Gebruik van hulpbronnen

Bergweide streeft naar het optimaal gebruik van diverse hulpbronnen ten behoeve van de kwaliteit van leven van de bewoner/client, het verminderen van administratieve lasten en algehele ondersteuning aan de organisatie.

Module planning en registratie

Per 2023 is een digitale planningsmodule geïmplementeerd binnen het ECD waardoor de planning van routes in de thuiszorg volledig is gedigitaliseerd en verantwoording van uren wordt vereenvoudigd. Dit heeft een vermindering van administratieve lasten als gevolg gehad en foutgevoeligheid verlaagd.

Innovaties/digitalisering

In 2023 heeft Bergweide de personeelsdossiers gedigitaliseerd. Op deze wijze zijn HR processen efficiënter ingericht en is het voor medewerkers eenvoudiger om hun personeelsdossier te raadplegen.

Op basis van het zorginkoopbeleid dienen zorgorganisaties jaarlijks (vanaf 2024) minimaal 1 *arbeidsbesparende* innovatie te implementeren. Mede op advies van de VVAR heeft het MT ervoor gekozen om in 2024 de automatische medicijndispenser Medido te gaan implementeren.

3.7 Gebruik van informatie

Tevredenheidsmeting bewoners en cliënten

Bergweide hecht veel waarde aan het oordeel van haar bewoners en cliënten. Bergweide vraagt actief gedurende het jaar aan bewoners, cliënten en vertegenwoordigers naar hun ervaringen over de zorgverlening van Bergweide tijdens een MDO en/of zorgevaluatiegesprekken in de thuiszorg. In 2023 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden in de vorm van de verplichte PREM (wijkverpleging) en in de vorm van het onderzoek naar cliënttevredenheid Wlz (Zorg mét wonen en VPT). De vragenlijst voor de Wlz bestaat uit een aantal verplichte vragen vanuit Zorgkaart Nederland en uit een aantal vragen die Bergweide samen heeft opgesteld met de Cliëntenraad. Deze vragen zijn grotendeels gelijk aan de vragen van 2022. Op deze manier kan een vergelijk worden gemaakt.

Zorg mét wonen & VPT

| | Bergweide 2023 | Zorgkaart Nederland Benchmark 2023 |
|------------------------|-----------------------|---|
| NPS | 65 | 17 |
| Promotor Score | 92% | 66% |
| Gemiddelde beoordeling | 8,4 | 7,9 |

Tabel 2: Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek intramuraal Bergweide/benchmark

Bergweide is content met de resultaten. De resultaten zijn relatief hoog in vergelijking met de scores van de Zorgkaart Nederland benchmark. Bergweide zet zich constant in om de best mogelijke zorg te leveren en zal dit ook in 2024 blijven voortzetten. De resultaten van het CTO zijn besproken met de Cliëntenraad. Er is besloten om geen overall verbeterplan op te stellen.. Elk zorgteam heeft o.b.v. de eigen score besproken of er verbeteracties mogelijk zijn en zo nodig opgenomen in hun jaarplan 2024.

Wijkverpleging

De PREM wijkverpleging is een standaard vragenlijst. De gemiddelde beoordeling is de gemiddelde score op 9 vastgestelde vragen.

| | Bergweide 2023 | Zorgkaart Nederland Benchmark 2023 |
|------------------------|-----------------------|---|
| NPS | 52 | 54 |
| Promotor Score | 68% | 85% |
| Gemiddelde beoordeling | 8,6 | 8,5 |

Tabel 3: resultaten cliënttevredenheidsonderzoek PREM Bergweide/benchmark

Bergweide scoort gemiddeld op de waardering van de 9 vragen en lager in vergelijking met het gemiddelde van de Zorgkaart Nederland Benchmark score op de NPS en de Promotor Score. Het is lastig om de bepalen waar de focus op zou moeten liggen bij het verbeteren van de NPS en Promotor Score omdat dit algemene scores zijn. Bergweide heeft een beperkt aantal cliënten in de thuiszorg. Scores op de deelvragen zijn daarom erg afhankelijk van individuele scores.

In 2022 heeft Bergweide uitzonderlijk hoog gescoord op de PREM (NPS: 78, Promotor Score: 93% en gemiddelde beoordeling 9,1): Het is ons inziens irreëel om deze scores te verbeteren, het is zelfs enorm lastig om deze scores te evenaren. De resultaten worden binnen het thuiszorg team besproken. De scores geven voor het MT en de Cliëntenraad geen aanleiding voor het maken van een algemeen verbeterplan.

Bijlage : Afkortingen

| | |
|----------------|--|
| MT | Management Team |
| OR | Ondernemingsraad |
| VVAR | Verzorgende- en verpleegkundige adviesraad |
| RvT | Raad van Toezicht |
| IZA | Integraal Zorg Akkoord |
| WOZO | Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen |
| RvB | Raad van Bestuur |
| Wlz | Wet Langdurige Zorg |
| VPT | Volledig Pakket Thuis |
| Zvw | Zorgverzekeringswet |
| HKZ | Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg-sector |
| MDO | Multidisciplinair overleg |
| RI&E | Risico-inventarisatie en -evaluatie |
| Informele zorg | Alle zorg die niet vanuit een beroep verleend wordt en waar geen loon tegenover staat. |

Bijlage 1: Analyse toepassing onvrijwillige zorg 2023

Binnen Bergweide is de Wet Zorg en Dwang een belangrijk thema. Wij streven binnen Bergweide zoveel mogelijk naar afbouw van onvrijwillige zorg. Het is niet altijd mogelijk om onvrijwillige zorg volledig af te bouwen en niet meer te hoeven toepassen. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg registreren wij dit middels het WZD portaal in het ECD dat ons ondersteunt in het correct en tijdig registreren en evalueren van de toepassing van onvrijwillige zorg.

Binnen elk zorgteam in Bergweide is een WZD coach actief. Deze WZD coach draagt o.a. bij aan de bewustwording omtrent de WZD en ondersteunt collega's in het correct registreren van onvrijwillige zorg. Deze WZD coaches maken deel uit van de WZD commissie die verder bestaat uit de manager zorg, de medewerker beleidsondersteuning en de WZD functionaris.

Toepassing onvrijwillige zorg extramuraal

Bergweide heeft in 2023 geen onvrijwillige zorg binnen de extramuraal zorg toegepast.

Toepassing onvrijwillige zorg intramuraal

In 2023 hebben in totaal 9 unieke bewoners, 10 vormen van onvrijwillige zorg ontvangen. In 2023 waren 182 unieke intramuraal bewoners binnen Bergweide woonachtig. Bij circa 5% van onze bewoners is in 2023 een vorm van onvrijwillige zorg toegepast. Vanuit de overtuiging onnodige administratieve last te voorkomen, zijn incidenteel meerdere vormen van onvrijwillige zorg in één stappenplan opgenomen. Dit geldt niet voor het aantal unieke bewoners en alleen als er een logische overlap zit tussen de vormen van onvrijwillige zorg. Als dat niet het geval is, worden de vormen van onvrijwillige zorg in aparte stappenplannen opgenomen.

In het onderstaande overzicht staat deze toepassing van onvrijwillige zorg gespecificeerd.

Vorm van onvrijwillige zorg:

Het toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede doorvoeren van medische controles of andere medische handelingen en overige therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening, verstandelijke handicap, een daarmee gepaard gaande psychische stoornis of een combinatie hiervan, dan wel vanwege die aandoening, handicap of stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening

Subvorm: Toedienen van medicatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **4**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **40%**

Subvorm: Verrichten van medische controles of andere handelingen en therapeutische maatregelen

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **10%**

Vorm van onvrijwillige zorg:

Beperken van bewegingsvrijheid

Subvorm: Mechanische fixatie

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **2**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **20%**

Subvorm: Beperken van bewegingsvrijheid door plaatsing op gesloten afdeling

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **10%**

Subvorm: Overig

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **10%**

Vorm van onvrijwillige zorg:

Onderzoek aan kleding of lichaam

Aantal bewoners bij wie deze vorm van onvrijwillige vorm is toegepast: **1**

Percentage t.o.v. **totaal** aantal toepassingen van onvrijwillige zorg: **10%**

Analyse

De totale toepassing van onvrijwillige zorg is afgenomen binnen Bergweide van 19 vormen van onvrijwillige zorg in 2022 (bij 8% van onze bewoners) naar 10 vormen van onvrijwillige zorg in 2023 (bij 5% van onze bewoners). Twee keer per jaar wordt deze voortgang besproken binnen het Management team, met de Raad van Toezicht en met de Cliëntenraad. Onvrijwillige zorg blijft erg afhankelijk van de dan geldende samenstelling van bewoners. Toch zijn wij in staat gebleken om de inzet van onvrijwillige zorg terug te dringen. Deze afname is mogelijk te verklaren door een verder toegenomen kritische blik op de inzet van onvrijwillige zorg.

Sinds 2020 geldt de WZD en zien we dat de bewustwording en kennis over de WZD en de inzet van onvrijwillige zorg steeds verder stijgt. Bergweide beschikt tevens over een breed

scala aan disciplines die kunnen bijdragen aan het bieden van alternatieven voor onvrijwillige zorg; denk hierbij aan vaktherapie, specialisten onbegrepen gedrag en psychologen. Onze medische dienst is erg betrokken bij de inzet van onvrijwillige zorg en stuurt op de afbouw. De externe WZD-functionaris is periodiek aanwezig bij Bergweide en is daarnaast goed telefonisch en per mail bereikbaar, waardoor WZD-coaches en andere betrokkenen ook meer kennis en ervaringen hebben opgedaan omtrent de inzet van onvrijwillige zorg.

Verder is in 2023 fors ingezet op het optimaliseren van het WZD-proces. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- De WZD coaches vullen samen met de zorgcoördinatoren het stappenplan onvrijwillige zorg in. Voorheen werd dit stappenplan vaak individueel ingevuld.
- De HBO-verpleegkundigen beoordelen een stappenplan voordat dit plan naar de WZD functionaris gaat. Voorheen was dit de rol van de teamleider. De HBO-verpleegkundige is door een directere betrokkenheid bij de zorg op de afdeling beter in staat individuele stappenplannen te beoordelen.
- De WZD module is vereenvoudigd waardoor keuzes geautomatiseerd zijn. Een voorbeeld hiervan is dat een WZD-coach alleen een HBO-verpleegkundige of teamleider (in geval van afwezigheid van de HBO-verpleegkundige) kan kiezen na het invullen van het stappenplan. Voorheen was de afspraak dat het stappenplan naar een teamleider ging maar kon iedere medewerker worden geselecteerd.
- WZD coaches en HBO-verpleegkundigen staan in nauw contact met de medewerker beleidsondersteuning die hen ondersteunt omtrent technische vragen over de WZD module en de wijze waarop de module is ingericht.

Inhoudelijk zal Bergweide de ingezette koers wat betreft het terugdringen van WZD maatregelen blijven volgen in 2024. Bergweide zal structureel de individuele WZD maatregelen monitoren en evalueren en ook zicht blijven houden op het totaal aantal WZD maatregelen binnen Bergweide.

Deze analyse is tot stand gekomen met behulp van het vernieuwde WZD overzicht – kwalitatieve rapportage 2023 dat realtime uit het ECD kan worden opgehaald. Tevens is met de WZD coaches, manager zorg en de WZD functionaris gedurende het jaar gesproken over o.a. het terugdringen het aantal WZD maatregelen. Deze analyse is ook besproken met de WZD functionaris.

Cliëntenraad

Tijdens de vergadering van 27 maart 2024 is deze analyse met de Cliëntenraad besproken. De Cliëntenraad geeft aan tevreden te zijn met de aandacht voor het onderwerp.

Bijlage 2: Jaarverslag VVAR 2023

VVAR

De VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad) is een adviesraad ingesteld door de Raad van Bestuur van Bergweide met als doel: het adviseren van de Raad van Bestuur en het management team over beleid dat relevant is voor alle zorgmedewerkers werkzaam binnen Bergweide en bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg. Het instellen van een VVAR sluit naadloos aan bij de nieuwe wet 'Zeggenschap in de zorg', met deze wet krijgen zorgverleners meer invloed op het primaire proces van zorgverlening en het zorginhoudelijk beleid van een zorginstelling.

De VVAR heeft in totaal 7 keer vergaderd in 2023.

Deelname bijeenkomsten/cursussen/lezingen

- Deelname VVAR leden aan de brainstormsessie kwaliteitsjaarplan Bergweide
- Het bijhouden van diverse vakliteratuur en actualiteiten

Advisering

In juni 2023 heeft de VVAR een verzoek ontvangen van de Raad van Bestuur om een advies uit te brengen over de keuze voor een arbeidsbesparende innovatie voortkomende uit het CZ zorginkoopbeleid. De VVAR heeft geadviseerd om de automatische medicijndispenser Medido te gaan implementeren binnen de VPT en op de somatiek afdeling en later waar mogelijk op de psychogeriatric afdelingen.

Overige onderwerpen VVAR 2023

- De Zelfevaluatie Palliatieve Zorg is afgerond
- Op alle afdelingen (inc. facilitair) zijn presentaties gegeven over het hoe, wat en waar omtrent passende zorg
- Er zijn voorbereidingen getroffen om een keuze te maken voor arbeidsbesparende maatregelen in 2024 én 2025.
- Er is een gedeelde visie gevormd over passende zorg en de transitie binnen de ouderenzorg

Jaarplan VVAR 2024

De VVAR blijft ambassadeur binnen Bergweide om het anders denken, anders werken i.c.m. passende zorg verder te implementeren binnen de organisatie. De RvB heeft de VVAR ook verzocht om deze denkwijze toe te passen en adviezen uit te brengen om het

mantelzorgbeleid en beleid inzake familieparticipatie te actualiseren en aan te laten sluiten bij de principes van passende zorg. De VVAR zal tevens advies uitbrengen over de keuze voor een arbeidsbesparende innovatie 2025.

CLIENTENRAAD



BERGWEIDE

Jaarverslag 2023 Cliëntenraad Bergweide

Voskuilenweg 12
6416 AK Heerlen
Tel. 045-5741515
info@bergweide.nl
www.bergweide.nl
 Bergweide

1. Inleiding

Bergweide heeft een Cliëntenraad. Het instellen van een Cliëntenraad komt voort uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De Cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan, waarin bewoners en vertegenwoordigers, cliënten, familieleden of contactpersonen van de bewoners en cliënten zitting kunnen nemen.

De voornaamste taak van de Cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van bewoners en cliënten. De Cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de dienstverlening te maken hebben. Verder adviseert de Cliëntenraad de directie over het gevoerde en te voeren beleid. De Cliëntenraad kijkt hoe zij samen met de bestuurder de zorg voor de bewoners en cliënten zo goed mogelijk kunnen inrichten.

2. Samenstelling Cliëntenraad

In 2023 bestond de Cliëntenraad uit:

De heer J. Bogers, voorzitter

De heer N. van Kan, vice-voorzitter

Mevrouw I. van Selst-Ortmans, secretaris tot 30 april 2023 (lid tot 27 september 2023)

De heer P. Sniijders, secretaris vanaf 1 mei 2023

De heer P. Muijters

Mevrouw M. Ubachs (tot 25 oktober 2023)

Mevrouw T. Silvertand (tot 29 november 2023)

De heer L. Gerards

Mevrouw T. van der Velden (per 29 maart 2023)

De heer J. Hanssen (per 29 maart 2023)

De dames Van Selst, Ubachs en Silvertand hebben in 2023 de Cliëntenraad verlaten. De zittingstermijn van de dames Van Selst en Ubachs liep af. Mevrouw Silvertand is met pensioen gegaan. Hierdoor kon zij de kleine zusters van de H. Jozef Congregatie niet meer in de Cliëntenraad vertegenwoordigen.

In het reglement van de Cliëntenraad staat vermeld dat de Cliëntenraad uit minimaal drie en maximaal zeven leden bestaat. Met het aftreden van de dames Van Selst, Ubachs en

Silvertand bestaat de Cliëntenraad uit zeven leden. Er zullen dan ook geen nieuwe leden gewonnen worden.

3.Vergaderingen Cliëntenraad

In 2023 heeft de Cliëntenraad 10 keer vergaderd.

De Cliëntenraad overlegt met de bestuurder over de algemene gang van zaken en over onderwerpen die specifiek de Cliëntenraad aan gaan. Het gaat dan vooral over kwaliteit en veiligheid t.b.v. de bewoners en cliënten.

4.Geëvalueerde en besproken onderwerpen

De Cliëntenraad evalueert regelmatig met de bestuurder o.a.:

- Jaarplan en de evaluaties van de doelstellingen uit het jaarplan;
- Analyse Meldingen incidenten cliënten en Meldingen onbegrepen gedrag;
- Analyse en overzicht van de WZD-maatregelen;
- De samenwerking tussen Bergweide en Novicare, de organisatie die de medisch-paramedische diensten voor Bergweide levert;
- Project Gasthuisstraat; en
- Ontwikkelingen rondom het vastgoed.

5.Advies- en instemmingsaanvragen

In 2023 heeft de Cliëntenraad de volgende adviesaanvragen behandeld:

- Begroting 2024
- Notitie strategische herijking personele formatie 2024-2026
- Benoeming teamleider

De Cliëntenraad heeft instemming verleend aan de volgende instemmingsaanvragen:

- Activiteitenplanning 2023
- Activiteitenplanning 2024
- Benoemen vertrouwenspersoon bewoners/cliënten
- Inrichting geestelijke zorg

- Openingstijden receptie
- Huishoudelijk reglement geclusterde VPT
- Versnaperingen geclusterde VPT Gasthuisstraat
- Voorstel diensten geclusterde VPT m.b.t. schoonmaak, linnengoed, broodmaaltijden, externe WLZ-dagopvang
- Huisregels Bergweide
- Kwaliteitsjaarplan 2024
- Voorstel aanpassing prijzen restaurant per 2024
- Voorstel aanpassing prijzen kapsalon Bertine per 2024
- Cliënttevredenheidsonderzoek Wlz

6. Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde zijn geweest

Deelname aan brainstormsessie jaarplan 2024

Op 28 september 2023 heeft een brainstormsessie plaatsgevonden t.b.v. het opstellen van het jaarplan 2024 voor Bergweide. Een delegatie van de Cliëntenraad heeft aan deze sessie deelgenomen.

Cliëntvertrouwenspersoon WZD

Elk jaar stelt de cliëntvertrouwenspersoon WZD een jaarrapportage op. In de vergadering van de Cliëntenraad d.d. 29 maart 2023 heeft de cliëntvertrouwenspersoon WZD een toelichting op de jaarrapportage gegeven.

Bespreking resultaten cliënttevredenheidsonderzoeken

Eind 2022 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek binnen Bergweide plaatsgevonden. De resultaten zijn in januari 2023 met de Cliëntenraad besproken.

In overleg met de Cliëntenraad is besloten om geen overall verbeterplan op te stellen, maar wel te kijken hoe Bergweide het volgende cliënttevredenheidsonderzoek door nog meer mensen kan laten invullen.

De Cliëntenraad heeft ook voorgesteld om het gebruik van het verwantenportaal van contactpersonen van de bewoners van de afdeling somatiek te onderzoeken; momenteel wordt het verwantenportaal nl. voornamelijk gebruikt door contactpersonen van de bewoners die bij de afdelingen psycho-geriatrie wonen.

Ook voor de thuiszorg heeft Bergweide een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn met de Cliëntenraad besproken. In het verbeterplan is opgenomen dat de

zorgmedewerkers met de cliënten een bandbreedte afspreken qua tijdstip waarbinnen de zorg geleverd wordt.

Koffiemoment met (contactpersonen van) nieuwe bewoners

Ook in 2023 heeft de Cliëntenraad koffiemomenten georganiseerd voor de (contactpersonen van de) nieuwe bewoners. Doel van deze koffiemomenten is dat de (contactpersonen van de) nieuwe bewoners hun ervaringen met de Cliëntenraad kunnen uitwisselen. Ook kan de Cliëntenraad eventuele vragen of onduidelijkheden ophelderen.

De Cliëntenraad heeft de opmerkingen van de (contactpersonen van) nieuwe bewoners telkens met de bestuurder besproken. Waar nodig, werd actie ondernomen.

In 2023 hebben 4 koffiemomenten plaatsgevonden.

Participatie en advisering van de cliëntenraad

- De Cliëntenraad heeft ter gelegenheid van de Dag voor de Zorg op 12 mei 2023 een bos bloemen en een kaart in de centrale hal geplaatst. Ook hebben alle afdelingen een kaart van de Cliëntenraad ontvangen, waarbij de Cliëntenraad hun waardering voor de medewerkers heeft uitgesproken.
- De Cliëntenraad is vertegenwoordigd in de Commissie Eten en Drinken, de Commissie Inhuizing en de Commissie Bewegbeleid.
- Een delegatie van de Cliëntenraad heeft geadviseerd over de inhoud van het huishoudelijk reglement voor de zorgappartementen.
- Een delegatie van de Cliëntenraad heeft geadviseerd over de naam van de zorgappartementen.
- Een delegatie van de Cliëntenraad is aanwezig geweest bij de Open Huys dagen van Clarahuys
- Op 26 oktober 2023 heeft de Cliëntenraad een thema-avond georganiseerd onder begeleiding van het LOC. Aan de hand van stellingen werd met de contactpersonen het gesprek aangegaan. over hoe samen de zorg binnen Bergweide vormgegeven kan worden, op basis van de landelijke ontwikkelingen in de ouderenzorg. Hoe kan structureel passende zorg gegeven worden, rekening houdend met de algehele vergrijzing, personeelskrapte, stijgende kosten en dalende tarieven. De thema-avond is succesvol verlopen.
- Een delegatie van de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan de inspiratiesessie van ouderenzorgorganisaties “Samen op weg naar toekomstbestendige ouderenzorg Zuid-Limburg” op 1 december 2023.

Audit HKZ

Op 6 en 7 februari 2023 heeft de jaarlijkse externe audit t.b.v. de HKZ-certificatie plaatsgevonden. Twee leden van de Cliëntenraad zijn geaudit, met name op het onderwerp "veiligheid".

Communicatie

- De Cliëntenraad heeft een deel van het publicatiebord in de centrale hal tot haar beschikking. Op dit publicatiebord hangt een poster met de speerpunten van de Cliëntenraad. Ook de agenda's van de vergaderingen zijn via dit bord in te zien.
- Contactpersonen kunnen een exemplaar van de vastgestelde notulen van de vergaderingen van de Cliëntenraad ontvangen.
- De Cliëntenraad heeft een profiel voor kandidaten voor de Cliëntenraad opgesteld.

Jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht

Op 22 februari 2023 heeft de Cliëntenraad haar jaarlijks overleg met een delegatie van de Raad van Toezicht gevoerd. Er is onder meer gesproken over:

- De algemene gang van zaken
- Ontwikkelingen rondom vastgoed
- Het project Gasthuisstraat

Jaarlijks overleg met de vertrouwenspersoon cliënten

Elk jaar overlegt de Cliëntenraad met de vertrouwenspersoon cliënten.

Begin 2023 heeft de vertrouwenspersoon cliënten Bergweide verlaten. De Cliëntenraad heeft instemming verleend zodat de vertrouwenspersoon medewerkers ook als vertrouwenspersoon cliënten kan fungeren.

De bestuurder heeft de jaarrapportage van de vertrouwenspersoon cliënten over het jaar 2022 mondeling toegelicht aan de Cliëntenraad: De cliëntvertrouwenspersoon heeft in 2022 één casus behandeld. Deze is naar tevredenheid opgelost. De (nieuw aangestelde) vertrouwenspersoon cliënten heeft geen toelichting gegeven bij de Cliëntenraad.